

**Qualität der Kinderbetreuung in Tagespflege -
Theoretische Konzepte und Ergebnisse einer empirischen
Erhebung von Vermittlungseinrichtungen in
Nordwestdeutschland**

von der Universität Oldenburg
Fachbereich 3 - Sozialwissenschaften
zur Erlangung des Grades einer

Doktorin der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften - Dr. rer. pol.

genehmigte Dissertation

von: Yvette Völschow
geb. am 11.08.1965 in Berlin

Referentin: Frau Prof. Dr. Dr. h.c. Rosemarie Nave-Herz

Korreferent: Herr Prof. Dr. Wolf-Dieter Scholz

Tag der Disputation: 17.10.2003

Vorwort

Die vorliegende Studie wurde dankenswerterweise von 1998-2000 durch ein Stipendium der Graduiertenförderung des Landes Niedersachsen und Mittel des Hochschulsonderprogramms III gefördert. Wie die meisten Forschungsarbeiten wäre aber auch diese Dissertation ohne die Hilfe von verschiedensten Seiten nicht zustande gekommen:

Ich möchte mich an dieser Stelle besonders bei Frau Prof. Dr. Dr. h.c. Rosemarie Nave-Herz bedanken, deren kompetente Begleitung und deren Vertrauen in mich in allen Phasen der Dissertation eine unverzichtbare Unterstützung waren. Danken möchte ich zudem den Mitgliedern der Arbeitsforschungsgruppe Familiensoziologie sowie der Interdisziplinären Forschungsgruppe Familienwissenschaften der Universität Oldenburg - und hier besonders meinem Korreferenten Herrn Prof. Dr. Wolf-Dieter Scholz - für die Diskussion meiner Zwischenergebnisse. Verbunden fühle ich mich Renate Pfaffenberger dafür, dass sie mich vor langer Zeit auf die besondere Situation in der Tagespflege aufmerksam gemacht hat. Lilo Wolf – ebenfalls von der Evangelischen Familienbildungsstätte Oldenburg – gab mir herzliche und unkomplizierte Anregungen im Rahmen unserer Zusammenarbeit in der Tagespflegequalifizierung. Ganz besonderer Dank gebührt den Interviewpartnerinnen, die kostbare Zeit ihrer - zum Teil ehrenamtlichen - Tätigkeiten darauf verwendeten, ausgiebigst meine Fragen zu beantworten.

Ich fühlte mich während der Dissertationsphase in ein enges Netzwerk hilfreicher Kontakte eingebunden, deren Personen ich nicht alle erwähnen kann. Unbedingt zu nennen sind jedoch Petra Weinkopf, die eine exzellente Kritikerin bei der Durchsicht des Manuskripts war, Stephan Rinnebach, Ansgar und Nicola Melter, die mich nicht nur in EDV-Fragen ermunternd unterstützten sowie Walter Schledde, der in Krisensituationen nahezu immer als guter Zuhörer und Ratgeber für mich da ist. Für die qualitativ höchstwertige Betreuung meiner Kinder während der Dissertationsphase bin ich vor allen Dingen Emma Wakeham, aber auch Sabine Rochner und Monika Brink verbunden.

Meinen Kindern Malou und Lerke danke ich für ihre Nachsicht - vor allem in der Endphase der Dissertation - aber auch für die ihnen eigenen, indirekten Anregungen zu der vorliegenden Studie.

Abschließend möchte ich meinen Eltern, Klaus und Edith Völschow, meine unendliche Dankbarkeit, für das gute Polster an Fürsorge, Liebe und Geborgenheit, das sie mir mit auf den Lebensweg gegeben haben, und für die bodenständige Unterstützung, die sie mir auch noch als Erwachsene zu Teil werden lassen, aussprechen.

Yvette Völschow

Oldenburg im April 2003

Qualität der Kinderbetreuung in Tagespflege -

Theoretische Konzepte und Ergebnisse einer empirischen Erhebung von Vermittlungseinrichtungen in Nordwestdeutschland

| | |
|----------------------------|----|
| 1. Einleitung | 13 |
|----------------------------|----|

I. Theoretischer Teil:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Geschichte und Wandel des gesellschaftlichen Bedarfs an Kinderbetreuung in Deutschland | 21 |
| 2.1 Vorindustrielle Zeit..... | 22 |
| 2.2 Bürgerliche Gesellschaft..... | 26 |
| 2.3 Das Zwanzigste Jahrhundert..... | 31 |
| 2.4 Die Notwendigkeit ‚ausserfamiliärer‘ Kleinkindbetreuung in der Gegenwart..... | 38 |
| 2.4.1 Veränderte Familien- und Lebensstrukturen..... | 39 |
| 2.4.2 Berufstätigkeit von Frauen..... | 40 |
| 2.4.3 Bedarfsdeckung an Kinderbetreuung | 45 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Betreuungsvermittlung in der Tagespflege - Entwicklung, Aufgaben und Besonderheiten in Deutschland | 51 |
| 3.1 Definition von Kinderbetreuung durch Tagespflege..... | 52 |
| 3.2 Juristischer Hintergrund..... | 53 |
| 3.2.1 Das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)..... | 54 |
| 3.2.2 Tagespflege und die Gewerbeordnung..... | 59 |
| 3.2.3 Steuerrecht und Mietrecht..... | 60 |
| 3.3 Träger in der Vermittlung von Tagespflege..... | 60 |
| 3.3.1 Tagespflegevermittlung im Rahmen öffentlicher Jugendhilfe... | 61 |
| 3.3.2 Tagesmüttermodellprojekt und Tagespflegevereine..... | 64 |
| 3.3.3 Familienservice als betrieblich organisierte Kinderbetreuungsvermittlung..... | 69 |
| 3.3.4 Sonstige Tagespflegevereine und –gruppen..... | 77 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4. Qualität | 79 |
| 4.1 Qualitätsdefinition..... | 79 |
| 4.2 Dienstleistungen und deren Qualität..... | 87 |
| 4.2.1 Definitionen von Dienstleistung..... | 88 |
| 4.2.2 Dienstleistungsqualität..... | 93 |
| 5. Pädagogische Dienstleistungsqualität | 99 |
| 5.1 Pädagogik..... | 99 |
| 5.1.1 Geschichtlicher Rückblick..... | 99 |
| 5.1.2 Gegenwärtige pädagogische Tendenzen seit den 70er Jahren... | 115 |
| 5.1.3 Definitionen von Pädagogik..... | 122 |
| 5.2 Kinderbetreuung in Tagespflege als pädagogische Dienstleistung... | 126 |
| 5.3 Qualität im pädagogischen Dienstleistungssektor..... | 133 |
| 6. Qualitätssicherung | 141 |
| 6.1 Historische Entwicklung von der Qualitätsprüfung bis zum Qualitätsmanagement..... | 141 |
| 6.2 Qualitätssicherung im Dienstleistungsbereich..... | 146 |
| 6.3 Zertifizierung als Qualitätssicherung..... | 147 |
| 6.4 DIN EN ISO 9000ff..... | 151 |
| 6.5 Total Quality Management und Qualitätspreise..... | 157 |
| 6.6 Messung und Sicherung von Qualität im pädagogischen Dienstleistungsbereich..... | 164 |
| 6.6.1 TQM-Modell QM elementar..... | 165 |
| 6.6.2 Netzwerk Kinderbetreuung der Europäischen Kommission..... | 167 |
| 6.6.3 Kindergarten-Einschätz-Skala..... | 169 |
| 6.6.4 Qualitätsentwicklung nach dem Kronberger Kreis..... | 170 |
| 6.6.5 Zusammenfassende Bemerkungen zur Qualitätssicherung im pädagogischen Dienstleistungsbereich..... | 174 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| 7. Qualitätsdimensionen und Qualitätsmessung in der Tagespflege... | 177 |
| 7.1 Unterscheidung verschiedener Leistungen im Tagespflegebereich.. | 177 |
| 7.2 Qualitätsbetrachtungen in der Tagespflege..... | 183 |
| 7.2.1 Family Day Care Rating Scale..... | 184 |
| 7.2.2 Deutsche Qualitätsansätze in der Tagespflege..... | 188 |
| 7.3 Probleme der Qualitätsmessung in der Tagespflege..... | 191 |

II. Empirischer Teil:

A: Methode

| | |
|-------------------------------------------|-----|
| 8. Methodisches Vorgehen..... | 193 |
| 8.1 Untersuchungsziel..... | 193 |
| 8.2 Expertinneninterview als Methode..... | 194 |
| 8.3 Durchführung..... | 198 |
| 8.3.1 Interviewleitfaden..... | 198 |
| 8.3.2 Darstellung des Samples..... | 200 |
| 8.4 Auswertung..... | 204 |

B: Empirische Ergebnisse..... 207

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 9. Rahmenbedingungen der Vermittlungseinrichtungen..... | 209 |
| 9.1 Entstehung und personalstrukturelle Zusammensetzung der Vermittlungseinrichtungen..... | 210 |
| 9.2 Ziele der Vermittlungseinrichtungen..... | 214 |
| 9.3 Zusammensetzung des Klientels..... | 217 |
| 9.3.1 Tagespflegepersonen..... | 218 |
| 9.3.2 Tagespflegesuchende Eltern..... | 218 |
| 9.4 Zugang zur Vermittlungseinrichtung..... | 223 |
| 9.5 Finanzierung der Vermittlungseinrichtungen..... | 225 |
| 9.6 Aufgaben der Vermittlungseinrichtungen..... | 227 |
| 9.7 Aufgabenteilung..... | 240 |
| 9.8 Regionale Zuständigkeit..... | 242 |
| 9.9 Anfragen- und Vermittlungsvolumen..... | 245 |
| 9.10 Alter der Kinder..... | 251 |

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 9.11 | Betreuungszeiten..... | 254 |
| 10. | Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen..... | 257 |
| 10.1 | Formale Eingangsvoraussetzungen für die Tagespflegetätigkeit... | 258 |
| 10.2 | Erfassungs- und Informationsmaterialien..... | 263 |
| 10.2.1 | Fragebogen..... | 264 |
| 10.2.2 | Informationsmaterialien für Tagespflegepersonen..... | 273 |
| 10.2.3 | Informationsmaterialien für Eltern..... | 286 |
| 10.3 | Hausbesuch..... | 290 |
| 11. | Qualitätskriterien aus Sicht der Vermittlerinnen..... | 295 |
| 11.1 | Räumliche Ausstattung..... | 296 |
| 11.2 | Sicherheitsaspekte..... | 298 |
| 11.3 | Hygienischer Standard..... | 299 |
| 11.4 | Anzahl und Alter zugleich betreuter Tageskinder..... | 301 |
| 11.5 | Motivation zur Tagespflegetätigkeit..... | 305 |
| | Exkurs: Tatsächlich durch Vermittlerinnen wahrgenommene Motive.... | 308 |
| | Exkurs: Tagesväter..... | 309 |
| 11.6 | Berufliche Pläne der Tagespflegepersonen..... | 310 |
| | Exkurs: Tatsächlich von den Vermittlerinnen beobachtete Entwicklungen | 311 |
| 11.7 | Vorerfahrungen im Umgang mit Kindern..... | 314 |
| | Exkurs: Tatsächlich durch Vermittlerinnen beobachtete Vorerfahrungen | 316 |
| 11.8 | Qualitativ günstige Eigenschaften und Kompetenzen von Tagespflegepersonen..... | 317 |
| 11.8.1. | Persönliche Eigenschaften und Rahmenbedingungen..... | 320 |
| 11.8.2 | Allgemeine Kompetenzen..... | 326 |
| 11.8.3 | Pädagogische Kompetenzen..... | 331 |
| 11.9 | Ausschlusskriterien gegen eine Tagespflegetätigkeit..... | 343 |
| | Exkurs: Vorgehen bei der Ablehnung einer Tagespflegestelle..... | 348 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 11.10 Von Vermittlerinnen genannte Elternwünsche bezüglich qualitativ günstiger Eigenschaften und Kompetenzen..... | 349 |
| 11.10.1 Persönliche Eigenschaften und Rahmenbedingungen..... | 351 |
| 11.10.2 Allgemeine Kompetenzen..... | 355 |
| 11.10.3 Pädagogische Fähigkeiten..... | 356 |
| 11.11 Vergleich der von Eltern und Vermittlerinnen genannten Dimensionen bezüglich gewünschter Eigenschaften und Kompetenzen aus Sicht der Vermittlerinnen..... | 361 |
| 11.12 Genannte positive Effekte für Kinder in Tagespflege..... | 368 |
| 12. Qualifizierungsangebote für Tagespflegepersonen..... | 371 |
| 12.1 Kursform, Kursumfang und Kurskosten..... | 374 |
| 12.2 Kursinhalte..... | 380 |
| 12.3 Fortbildungs- und Begleitungsangebote..... | 383 |
| 12.4 Stellenwert des Qualifizierungskursbesuches bei der Vermittlung | 386 |
| 13. Der Vermittlungsablauf..... | 391 |
| 13.1 Vermittlungszeiten..... | 391 |
| 13.2 Ablauf der Vermittlung..... | 394 |
| Exkurs: Abschluss eines Tagespflegevertrages..... | 400 |
| 13.3 Kriterien der Vermittlung..... | 402 |
| 13.4 Umgang der Vermittlerinnen mit ambivalenten Gefühlen bei einer Tagespflegevermittlung..... | 407 |
| 14. Qualitätssicherung in den Vermittlungseinrichtungen..... | 409 |
| 14.1 Professionalität der Vermittlerinnen..... | 409 |
| Exkurs: Vermittlerinnen, die für zwei verschiedene Träger arbeiten..... | 413 |
| 14.2 Effektivität, Beobachtung und Begleitung von Tagespflegeverhältnissen..... | 418 |
| 14.2.1 Effektivität und Abbrüche von Tagespflegeverhältnissen..... | 418 |
| 14.2.2 Beobachtung von Tagespflegeverhältnissen..... | 421 |
| 14.2.3 Umgang mit Betreuungsausfall..... | 423 |
| 14.2.4 Kundenzufriedenheit..... | 424 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| 14.2.5 Umgang mit Unzufriedenheit..... | 425 |
| 14.3 Qualitätssicherungsmaßnahmen, -pläne und –wünsche..... | 428 |
| 15. Schlussbetrachtung mit Ausblick..... | 435 |
| Literaturverzeichnis..... | 445 |
| Tabellenverzeichnis..... | 475 |
| Abbildungsverzeichnis..... | 479 |
| Interviewleitfaden..... | 481 |

1. Einleitung

Im Zusammenhang mit dem sozialen Wandel von Kindheit und mütterlicher Erwerbstätigkeit vollzog sich in diesem Jahrhundert - wie in weiten Teilen Europas - auch in Deutschland eine enorme Veränderung gesellschaftlicher und persönlicher Anforderungen in allen Bereichen von Kinderbetreuung und -erziehung.

In den alten Bundesländern wollen spätestens seit den 80er Jahren immer weniger Frauen zugunsten von Kindererziehung auf eine berufliche Tätigkeit verzichten (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1988, 292; BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG 1986, 292). Hier sind Eltern jedoch heute noch häufig in Situationen, dass sie die Organisation der Kinderbetreuung zu einer mehr oder weniger befriedigenden und stabilen ‚Patchworklösung‘ aus unterschiedlichen Betreuungskomponenten - Nachbarin, Großeltern, Babysitter, Einrichtungen, Tagespflege - gestalten müssen (vgl. TIETZE et al. 1991, 555ff). Daran konnte auch der seit 1996 verankerte Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz nicht grundsätzlich etwas verändern, da die Betreuungszeiten im Kindergarten nur selten ausreichend an die tatsächlichen Arbeitszeiten angepasst sind.

In der DDR war die volle Erwerbstätigkeit beider Elternteile - auch der Mütter von Kleinstkindern, d.h. von Kindern unter drei Jahren - bereits seit den 60er Jahren des letzten Jahrhunderts weit verbreitet. Sie wurde dort durch offizielle Leitbilder der Politik propagiert und durch die Bereitstellung eines quantitativ großen institutionellen Kinderbetreuungsangebotes ermöglicht (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1998, 14).

Mehr als ein Jahrzehnt nach der Wiedervereinigung beider deutscher Staaten gibt es noch erhebliche quantitative Unterschiede bei der Bereitstellung von Betreuungsangeboten in Kindertageseinrichtungen - insbesondere für unter dreijährige Kinder und Schulkinder. In den neuen Bundesländern ergab sich - neben einer Versorgungsquote von 133 % bei den Kindergartenplätzen - ein breites

institutionelles Betreuungsangebot sowohl für Kinder unter drei Jahren - mit einer Versorgungsquote von 36% - als auch für Schulkinder - mit einer Versorgungsquote von mindestens 52% (vgl. Statistisches Bundesamt 2000, Fachserie 13 Reihe 3.6.1).

Da die meisten Kinderbetreuungseinrichtungen in den neuen Bundesländern für alle Altersstufen eine ganztägige Betreuung inklusive Mittagessen anbieten, spielen sowohl auf Dauer angelegte ‚Patchworkbetreuung‘ als auch die in den alten Bundesländern verbreitete und im Mittelpunkt dieser Arbeit stehende Kinderbetreuung durch Tagespflege dort kaum eine Rolle (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1998, 14 und 46). Für die Konzeption der vorliegenden Studie ergibt sich daher im theoretischen Teil der Arbeit eine vorrangige Konzentration auf die Gegebenheiten in der Tagespflege in den alten Bundesländern.

Aufgrund des unzureichenden Angebotes an Kindertageseinrichtungsplätzen insbesondere für Kinder unter drei Jahren (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1998, 50ff) aber auch um den Kleinstkindern noch etwas mehr ‚Nestwärme‘ zu bieten, wird hier von den Familien verbreitet Kinderbetreuung in Tagespflege gesucht. Aber auch wenn ein älteres Kind mit einem Kindergartenplatz versorgt ist oder bereits die Grundschule besucht, sehen sich die Eltern häufig gezwungen, eine über die Kindergarten- oder Unterrichtszeiten hinausgehende Betreuung durch Tagespflege zu organisieren.

Unter Tagespflege ist dabei zum einen das Betreuungsangebot einer Tagespflegeperson zu verstehen, die - häufig neben ihren eigenen und anderen (Tages-)Kindern - ein Kind stundenweise für eine mit den Eltern vereinbarte Zeit in ihrer Wohnung betreut. Andererseits zählt zur Tagespflege auch die Betreuung durch eine sogenannte Kinderfrau, die meist nur das Kind bzw. die Kinder einer Familie in deren Wohnung betreut. Der Einsatz einer Kinderfrau ist für die Familien aufgrund der Exklusivität ihrer Arbeit für eine Familie kostspieliger. Häufig erledigt sie neben der Kinderbetreuung noch Tätigkeiten im Haushalt der Familie.

Wenn ich im weiteren Verlauf vom übergeordneten Begriff der Tagespflegepersonen spreche, sind damit sowohl Tagesmütter bzw. -väter als auch Kinderfrau-

en gemeint. Die Bezeichnung Tagesmutter bzw. -vater findet in der vorliegenden Arbeit ausschließlich Anwendung, wenn die Kinderbetreuung im Haushalt der Tagespflegeperson stattfindet. Da es nur eine verschwindend geringe Zahl von Männern gibt, die diese Tätigkeit verrichten, verzichte ich im weiteren Verlauf weitestgehend auf die gesonderte Nennung der männlichen Formen. Tagesväter mögen sich bitte trotzdem angesprochen fühlen.

Kinderfrauen betreuen dagegen die Kinder im Haushalt der Eltern. Männer, die diese Tätigkeit verrichten, gibt es nach dem derzeitigen Kenntnisstand nicht (vgl. ausführliche Unterscheidung in Kapitel 3.1).

Tagespflege ist eher im Bereich des ‚Beschäftigungsgraumarktes‘ angesiedelt, d.h. es gibt zum einen keine explizite Berufsausbildung, die als Voraussetzung für die Aufnahme einer Tagespflegetätigkeit gültig ist. Gesetzlich mangelt es an Ausführungsbestimmungen für Tagespflege. Jede und jeder kann sie anbieten. Es ist davon auszugehen, dass ein großer Teil der Beschäftigten im Tagespflegebereich diese Tätigkeit - aufgrund einer sehr geringfügigen Bezahlung und meist unzureichender sozialversicherungsrechtlicher Verankerung - an der Grenze zur ‚Schwarzarbeit‘ ausübt.

Daraus ergibt sich für die Familien, dass die Suche nach einer geeigneten Tagespflegestelle oft nicht nur mangels vorhandener Plätze schwierig ist. Zudem bringen pädagogische und psychologische Erkenntnisse der letzten Jahrzehnte - welche die besondere Bedeutung frühkindlicher Sozialisation für das ganze Leben in den Vordergrund rücken – eine vermehrte Aufmerksamkeit für die Entwicklung des einzelnen Kindes mit sich. Nicht zuletzt trägt die breite öffentliche Diskussion der Ergebnisse der PISA-Studie (vgl. DEUTSCHES PISA-KONSORTIUM 2001) für Deutschland dazu bei, dass Eltern und Betreuungspersonen mit Empfehlungen - stellenweise gegensätzlicher Intention bezüglich optimaler kognitiver Frühförderung - verwirrt werden. Haben Eltern erst einmal eine Tagesmutter oder auch eine Kinderfrau gefunden, stehen sie demnach - neben dem Problem der Finanzierung – auch noch vor der schweren Aufgabe, die Qualität der angebotenen Betreuung einzuschätzen. Diesbezüglich ist Unterstützung angezeigt und die Frage nach Qualitätsmerkmalen in der Tagespflege bekommt generelle Relevanz.

Was ist aber Qualität im Tagespflegebereich?

Verschiedene Begriffsinhalte werden vor dem Hintergrund entsprechender Betrachtungsstandpunkte deutlich und somit können unterschiedliche Qualitätsdefinitionen Verwendung finden. Es ist hierbei unter anderem entscheidend, ob Laien oder Experten den Qualitätsbegriff verwenden (vgl. GATH 1996, 19).

Vor allem für die Betreuungsform Kindergarten hat man sich in der wissenschaftlichen Forschung in den letzten Jahren verstärkt mit der Qualitätsthematik befasst (vgl. u.a. TIETZE et al. 1997; TIETZE 1998; FTHENAKIS et al. 1998; FTHENAKIS 1998; KRONBERGER KREIS 1998). Der in der vorliegenden Arbeit im Vordergrund stehende Bereich der Tagespflege fand seit dem in den 70er Jahren vom Bundesfamilienministerium finanzierten Tagesmüttermodellprojekt (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977 und 1980; GUDAT 1982), mit Ausnahme der Herausgabe einzelner Forschungsarbeiten (vgl. GERSZONOWICZ 1994; KALLERT 1995) und eines Handbuches (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIEN, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND 1996) keine wissenschaftliche Beachtung. Von 1998 bis 2001 erfolgte dann im Rahmen eines DJI-Forschungsprojektes im Auftrage des Bundesministeriums für Familien, Senioren, Frauen und Jugend die Evaluierung von Qualifizierungsangeboten für Tagespflegepersonen (vgl. KEIMELEDER et al. 2001).

Um den Aspekt der Qualität von Kinderbetreuung in Tagespflege wissenschaftlich zu untersuchen, müssen zugrundeliegende Vorgaben - wie Forderungen, Erwartungen und Wünsche - reflektiert werden. Qualitätsbeschreibung verlangt genaue Begrifflichkeiten, die die speziellen Charakteristika der Leistungserstellung benennen. Demnach muss der Qualitätsbegriff notwendigerweise unter Einbeziehung der jeweiligen Theoriediskussion und anhand empirischer Befunde des betreffenden Bereiches konstruiert werden. Zur Sicherung der Umsetzung von Qualitätsmerkmalen ist es nötig, dass Verantwortliche des jeweiligen Sektors Standards setzen, und dass die Verantwortung für deren Einhaltung festgeschrieben wird. In anderen Tätigkeitsbereichen ist dies durch den Professionalisierungsprozess und ein daran gebundenes Ausbildungssystem gesichert (vgl. GIESECKE 1997, 31). Professionalisierung meint in der vorliegenden Arbeit weniger die - vor allem im angloamerikanischen Sprachraum so bezeichnete - Eta-

blierung akademisch-fundierter Expertenberufe zu den klassischen Professionen¹. In dieser Studie wird der Begriff Professionalisierung im Sinne von Verberuflichung verwendet und beschreibt „die Differenzierung der Berufswelt, in deren Verlauf bis dahin ehren- und nebenamtliche Berufsarbeit durch neue Berufe und Berufspositionen“ (KOSCHNICK 1984, 490) ersetzt wird. Mit Professionalisierung verknüpft ist dabei die Schaffung von Rahmenrichtlinien, die das Tätigkeitsprofil und den dorthin führenden Ausbildungsweg erläutern, sowie Weiterbildungsmöglichkeiten und spezifisch beschriebenen Beschäftigungs- und Einkommensmöglichkeiten aufzeigen (vgl. PARMENTIER et al. 1994, 136). Zudem zeichnet sich die Verberuflichung einer bis dahin ehrenamtlich ausgeübten Tätigkeit durch das Vorhandensein eines Berufsverbandes als Interessenvertretung der Berufsinhaber und als qualitätssichernde Kontrollinstanz aus. Diese sich gegenseitig auch intern kontrollierende Funktion erfährt in den angelsächsischen Ländern unter dem Begriff ‚profession‘ eine noch stärkere Gewichtung als es in Deutschland der Fall ist.

Für die Kinderbetreuung durch Tagespflege fand eine Professionalisierung, im Sinne der Verberuflichung - ähnlich wie GIESECKE (vgl. 1997, 31) sie für den Weiterbildungsbereich beschreibt - nur in Teilaspekten statt. Es erfolgte keine Anerkennung als Beruf, mit den daraus resultierenden Vorteilen, wie die einheitliche und anerkannte Ausbildung. Es existiert auch kein durch Rahmenrichtlinien bestimmtes Tätigkeitsprofil. Der bundesweit durch Vereine vertretenen ‚*tagesmütter* Bundesverband für Kinderbetreuung in Tagespflege e.V.‘ (tmBV), gilt zwar als Interessensvertretung der Tagespflegepersonen; *ähnelt* durch die fehlende Verberuflichung aber lediglich einem Berufsverband. Wie verschiedene öffentliche und freie Träger bietet er Qualifizierungskurse für Tagespflegepersonen mit unterschiedlichem Umfang und Schwerpunkten an. Außerdem werden hierüber für Verberuflichung nötige Weiterbildungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

¹ Klassische Professionen befähigen zu besonderen Diensten für die Allgemeinheit und erfahren daher auch einen bestimmten gesellschaftlichen Status. Zu ihnen zählen Tätigkeiten von Ärzten, Pastoren, Anwälten und je nach Definition auch von Lehrern (vgl. HESSE 1968, 50; DAHEIM 1982, 377ff; SCHOLZ-ZEMANN 1983, 9ff; DEWE 1986, 163ff; SIEGRIST 1988, 14; GIESECKE 1988, 11ff; GRECA 1989, 69).

Das bereits erwähnte DJI-Forschungsprojekt widmete sich durch Begleitung und Evaluation zwar dem Qualifizierungsaspekt in der Tagespflege, der Verberuflichungsaspekt wurde aber auch hier noch nicht fokussiert.

Im vorliegenden Forschungsvorhaben konzentriere ich mich auf die Qualitätsthematik in der Tagespflege und tangiere im empirischen Teil der Arbeit - durch die Perspektivwahl seitens der Vermittlerinnen² - den bereits erwähnten Verberuflichungsaspekt qualitätssichernder Instanzen.

Die Sichtweise der Beschäftigten von entsprechenden Vermittlungsinstanzen, zu denen Jugendämter, Tagespflege- und sonstige Vereine sowie Familienservicebüros gehören, wird aus zwei Gründen gewählt. Zum einen haben die dort arbeitenden Personen regelmäßig mit dem vorwiegend auf dem wenig transparenten, ‚grauen‘ Arbeitsmarkt angesiedelten Arbeitsfeld Tagespflege (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1998, 110f) zu tun. Sie besitzen daher den höchstmöglichen Einblick, in dieses zum Teil sehr undurchsichtige Arbeitsfeld. Zudem haben die Vermittlerinnen ein – je konzeptionellen Hintergrund der Einrichtung unterschiedlich ausgeprägtes – Interesse an der Vermittlung und Sicherung qualitativ hochwertiger Tagespflege. Sie sind deshalb mit der Qualitätsthematik vertraut.

Nicht zuletzt gehe ich davon aus, dass es sich bei einem großen Teil der in der Tagespflegevermittlung tätigen Frauen um (sozial)-pädagogisch vorgebildete Expertinnen handelt, die zu einem gewissen Grad mit pädagogischen Erkenntnissen vertraut sind. Ich erhoffe mir daher bei der Auswahl der Interviewpartnerinnen ein Reflexionsvermögen, dem bei der Qualitätsbestimmung und Qualitätsumsetzung am Kind orientierte, wissenschaftstheoretisch fundierte Pädagogik- und Psychologiekenntnisse zu Grunde liegen.

Aus der Sichtweise kundenorientierter Qualitätssicherungsansätze (vgl. Kapitel 6) wären auch die Eltern nach deren Qualitätsvorstellungen zu befragen. Da die Forschungsressourcen, die diese Arbeit ermöglichten, ihre Grenzen hatten und der Studie ein den Kundeninteressen übergeordnetes sozialwissenschaftliches

² Da in den Vermittlungsstellen zu fast 100% Frauen arbeiten wird in der vorliegenden Arbeit lediglich die weibliche Ansprache verwendet. Männer, die diese Tätigkeit ausüben mögen sich angesprochen fühlen.

Interesse zugrunde liegt, werden elterliche Interessen und Vorstellungen nur am Rande (vgl. Kapitel 11.9) - über die Informationen und Sichtweisen der Vermittlerinnen - erhoben

Hauptaugenmerk gilt im Theorieteil der Studie der Erstellung von Merkmalen und Messmöglichkeiten einer qualitativ hochwertigen, zeitgemäßen Kinderbetreuung in Tagespflege (vgl. Kapitel 7). Dem geht die Darstellung des gesellschaftlichen Wandels und der Notwendigkeit von Kinderbetreuung (vgl. Kapitel 2) und einer Beschreibung von Entwicklung, Aufgaben und Besonderheiten der verschiedenen Vermittlungsinstanzen – unterteilt je Träger (vgl. Kapitel 3) - voraus. Die Ergebnisse einer ausgiebigen Literaturrecherche zum Thema Qualität - besonders im pädagogischen Dienstleistungssektors - werden im 4. und 5. Kapitel der Arbeit dargelegt. Ein geschichtlicher Rückblick in die Pädagogik lässt dabei den Ursprung bzw. die Geschichte verschiedener nicht nur in Deutschland geltender pädagogischer Qualitätskriterien deutlich werden.

Zum Aufzeigen des nächsten Schrittes, der Sicherung gültiger Qualitätskriterien, wird ein Überblick über den Entwicklungsstand im Bereich des Qualitätsmanagement gegeben (vgl. Kapitel 6). Im betriebswirtschaftlichen Bereich gibt es seit mehreren Jahrzehnten Erfahrungen, die auch bei sozialen und öffentlichen Einrichtungen Beachtung finden und auf Übertragbarkeit geprüft werden.

Besondere Relevanz erhält die Verknüpfung betriebswirtschaftlicher und sozialer Anliegen bei der Arbeit der Vermittlungsinstanz Familienservice (vgl. Kapitel 3). Diese Einrichtung vermittelt wirtschaftlich florierenden Unternehmen soziale Dienstleistung wie Kinderbetreuungsberatung und –vermittlung und muss verstärkt mit der Überprüfung ihrer Dienste nach betriebs- und marktwirtschaftlichen Kriterien rechnen. In Kapitel 6 beschriebene Qualitätsmanagementmöglichkeiten geben aber auch für die Vermittlungs-einrichtungen aller anderen Träger Anhaltspunkte bei der Entscheidung für oder gegen und die Installierung eines Qualitätsmanagementsystem.

In Kapitel 7 wird insbesondere auf Methoden der Erfassung und Sicherung von Qualität im pädagogischen Dienstleistungsbereich eingegangen. Hierbei greife ich auf Veröffentlichungen aus benachbarten pädagogischen Praxisfeldern - vor allem aus dem Kindergartenbereich - zurück und erläutere deren Messverfahren

(vgl. Kapitel 6.5), um Übertragungsmöglichkeiten für die Tagespflege zu diskutieren (vgl. Kapitel 7).

Dem zweiten Teil der Arbeit liegt eine empirische Erhebung zugrunde. Anhand der Auswertungsergebnisse von zweiundzwanzig Expertinneninterviews, geführt mit Vertreterinnen verschiedener etablierter Beratungs- und Betreuungsvermittlungseinrichtungen, werden durch die Vermittlungseinrichtungen normativ angesetzten Qualitätsmerkmale - mit dem Augenmerk auf den Aspekt der Qualitätssicherung - dokumentiert. Die Auswertung der Interviews verschafft einen ersten Einblick in die Strukturen und Standards vermittelter Tagespflegeplätze aus dem Blickwinkel der Vermittlerinnen.

Je nach dem ob ein theoriegeleiteter oder eher subjektiv gefärbter Betrachtungsstandpunkt eingenommen wird, könnten sich die Standards und Qualitätskriterien - beispielsweise in Abhängigkeit von der Ausbildung der Vermittlerin oder vom Auftrag der Vermittlungsinstitution – deutlich voneinander unterscheiden.

Die vorliegende Dissertation im Bereich Familiensoziologie, ist im Rahmen ihrer Disziplin auch in der Forschungsspannbreite zwischen den Feldern Erziehungssoziologie³ und Evaluationsforschung anzusiedeln. Es handelt sich um eine explorative Studie, die – wie sich auch in der Samplegrösse zeigt - keine generalisierenden Annahmen, sondern erste Einblicke in ein bislang nicht untersuchtes Feld bietet.

³ Die Erziehungssoziologie hat sich seit dem Zweiten Weltkrieg als eigene Teildisziplin etwas verloren und wurde von der Bildungssoziologie mit aufgegriffen.

I. Theoretischer Teil

2. Geschichte und Wandel des gesellschaftlichen Bedarfs an Kinderbetreuung in Deutschland

Die Geschichte und der Wandel des Kinderbetreuungsbedarfs hängen eng mit dem Wandel von Familienleitbildern zusammen. Die Position des Kindes innerhalb der Familie war nicht immer mit der gegenwärtigen vergleichbar. Wenn Eltern heute ihre Kinder zeitweise nicht selber betreuen möchten oder können, so wünschen sich die meisten von ihnen, ihre Kinder in verantwortungs- und liebevolle sowie qualifizierte Hände zu geben. Es wird Zeit und Kraft darauf verwandt, geeignete Betreuungspersonen und -einrichtungen zu finden. Dieser bewusste Umgang mit Betreuung hängt eng mit dem derzeit in unserer Gesellschaft herrschenden Familienleitbild und der damit verbundenen Stellung des Kindes in der Familie zusammen. So, wie sich die Stellung des Kindes in der Familie veränderte, unterlag auch die Ausgestaltung und Bewertung - insbesondere mütterlicher - (Erwerbs-)Tätigkeiten in den letzten Jahrhunderten einem Wandel. Um beides zu verdeutlichen, möchte ich im folgenden einen historischen Rückblick heranziehen.

Die Konzentration auf die Betrachtung mütterlicher Erwerbstätigkeit ergibt sich aus den tradierten Rollenausprägungen von Mutter- und Vateraufgaben innerhalb der Familie, die – wenn auch in veränderter und ansatzweise aufgeweichterer Form – gegenwärtig noch Gültigkeit haben. Die Ausführungen beziehen sich, sofern es nicht anders angegeben wird, auf Deutschland.

Zugunsten einer besseren Überschaubarkeit ist das Kapitel in Unterkapitel – je Epoche - gegliedert. Von einer Unterteilung nach entsprechenden Altersgruppen wurde abgesehen, da sich der Zeitraum, der unter Kindheit verstanden wird, im Laufe der Jahrhunderte erweitert hat.

2.1 Vorindustrielle Zeit

Im Mitteleuropa der vorindustriellen Zeit lebten 70-90% der Bevölkerung im Bauerntum (vgl. BRUNNER 1978, 87). Die vorherrschende Sozialform war nicht, wie bis in die 70er Jahre des 20. Jahrhunderts angenommen wurde (vgl. NAVE-HERZ 1990(b), 157), die der Großfamilie, die von BRUNNER in Anlehnung an W. H. RIEHL als die des 'ganzen Hauses' bezeichnet wurde (vgl. ROSENBAUM 1978, 38). Auch das ‚Kontraktionsgesetz‘ von DURCKHEIM, nachdem eine Verengung von der Groß- zur Kleinfamilie stattfand, wurde im Zusammenhang mit dem Aufschwung der historischen Familienforschung in den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts widerlegt (vgl. NAVE-HERZ 1990(b), 157). In der vorindustriellen Zeit gab es stattdessen bereits mehrere Familientypen die auch heute Relevanz besitzen wie die Kleinfamilie, Alleinerziehende, kinderlose Paare etc. nebeneinander, unter denen die Großfamilie noch nicht einmal die vorherrschende war (vgl. NAVE-HERZ 1990b, 157). Verbreiteter war vielmehr die Familie, die keine Fremden wie das Gesinde etc. integrierte und aufgrund ihrer Besitzlosigkeit außerhäuslich tätig war. Die Kinder dieser Familien verließen häufig mit dem zehnten Lebensjahr ihr Elternhaus, um sich aufgrund der herrschenden Armut als Hirten, Dienstboten u.a. zu verdingen (vgl. ebd. 158).

Auch im 'ganzen Haus', das vorwiegend die Sozialform des Adels und der besitzenden Familien darstellte und über das deshalb als gesellschaftliche Norm vermehrt Quellen aufgetan wurden, gab es wenig Beständigkeit (vgl. ebd.). Das Personal wechselte, Familienangehörige gingen zur Berufsausbildung in andere Häuser oder starben. Wegen der geringen Lebenserwartung und weil das herrschende Rollensystem aus ökonomischen Gründen aufrechterhalten werden musste, waren Zweit- und Drittehen in dieser Schicht keine Seltenheit. Kinder wuchsen dann in Stieffamilien auf, in denen teilweise, durch Wiederverheiratung der Stiefmutter oder des Stiefvaters, kein leiblicher Elternteil mehr vorhanden war (vgl. ebd.).

Im Folgenden konzentriere ich mich, da nur hier eine ausreichende Quellenlage vorliegt, detaillierter auf die Lebensformen im 'ganzen Haus', auch wenn dies – wie erwähnt - nicht die vorherrschende Sozialform darstellte.

Das ‘ganze Haus’ setzte sich aus dem sehr dominanten Hausvorstand (vgl. ROSENBAUM 1978, 38), seiner Frau, dem Gesinde (zu dem auch Verwandte gehörten, die ohne Besitz waren), eigenen und angenommenen Kindern, Vieh und Grundbesitz zusammen. Manchmal umfasste ein ‘ganzes Haus’ auch mehrere Familien und deren Gesinde. Es diente sowohl als gemeinsame Produktions- als auch als Reproduktionssphäre, in der jede Person ihre festen, oft geschlechtsspezifisch festgelegten Aufgaben im Haus, auf dem Hof, im Garten und auf dem Feld hatte und dafür den Schutz und die Versorgung durch das ‘ganze Haus’ genoss¹ (vgl. WEBER 1924, 344ff; HARDACH-PINKE 1981, 77ff). Privatsphären, wie wir sie heute kennen, gab es in dieser Einheit von Arbeits- und Wohnstätte nicht. Größtenteils schliefen alle Hausangehörigen in einem Raum und teilten auch die Schlafstätte selbst mit mehreren Personen.

Das ‘ganze Haus’ galt als kleinste politische und verwaltungstechnische Einheit in der in Stände unterteilten, stark hierarchisch organisierten Gesellschaft. Der ‘Hausvater’ war für die Seinen verantwortlich gegenüber dem nächst höheren ‘Hausvater’, z.B. dem Gutsherrn (vgl. HARDACH-PINKE 1981, 78).

Die durchschnittliche Haushaltsgröße lag in West- und Mitteleuropa im 17. und 18. Jahrhundert zwischen 4 und 5,5 Personen. Dieser Wert widerspricht dem „Mythos der vorindustriellen Großfamilie“ (MITTERAUER 1977, 42f) und lässt die Betreuungssituation von Kindern im Nachfolgenden unter anderen personellen Bedingungen erscheinen. Mehrgenerationsfamilien waren aufgrund medizinischer und ökonomischer Gegebenheiten - die sich einer kürzeren Lebenserwartung als wir sie heute kennen niederschlug - nicht sehr weit verbreitet (vgl. ROSENBAUM 1978, 35). Nach ARIES (1975) war Kindheit als Schonraum nur auf die Zeit der physischen Unselbständigkeit und Hilfsbedürftigkeit beschränkt. Sobald sie dieser entwachsen waren, wurden Kinder als Arbeitskräfte für den Produktionsprozess des Hauses interessant und ihre Welt war unterschiedslos mit der der Erwachsenen vermischt. HARDACH-PINKE geht jedoch, aufgrund des Vorhandenseins von Kinderspielzeug, Kinderliedern und Kinderspielen, davon aus, dass Kinder nicht nur als kleine Erwachsene behandelt wurden. Aber auch sie sieht

¹ Einem ‘ganzen Haus’ musste nicht unbedingt eine Kernfamilie zugrunde liegen. Wichtig war vielmehr das Vorhandensein der Produktions- und Reproduktionssphäre verknüpft mit Besitz. So galt auch ein Kloster als ‘ganzes Haus’ (vgl. HARDACH-PINKE 1981, 78).

den Kinderalltag bis zum 19. Jahrhundert mit dem der Erwachsenen als streng gekoppelt, in Form von großer Teilnahme der Kinder am Arbeits- und Gesellschaftsleben der Erwachsenen (vgl. HARDACH-PINKE 1981, 162 und 172).

Nach Forschungen einiger Autoren (vgl. ARIES 1975; DEMAUSE 1977; SHORTER 1975) wurde den Kindern im Kleinstkindalter² keine besondere Beachtung geschenkt. Es war sehr verbreitet, die Säuglinge durch enges Wickeln ruhig zu stellen (vgl. PEIKERT 1982, 125) und das Bündel an einem Ort, an dem es den üblichen Alltagsablauf möglichst wenig behinderte, aufzuhängen (vgl. SHORTER 1975, 272f). In etwas fortgeschrittenerem Alter hielten sich die Kleinen im allgemeinen Geschehen zwischen Vieh und Arbeitsbereich auf. Das alles war unter einem Dach vereint (vgl. WEBER-KELLERMANN 1974, 91).

Ähnlich sah es in Häusern, die vom Gewerbe lebten, aus. Auch hier wurde zu Hause gearbeitet und man hatte außerdem noch Vieh und einen Garten oder ein Stück Land zur Eigenversorgung (vgl. EGNER 1978, 98ff).

Mussten die Hausangehörigen das Haus z.B. zur Feldarbeit verlassen, so wurden die Kleinen entweder mitgenommen und neben der Arbeit abgelegt, wo sie teilweise härtesten Wetterbedingungen ausgesetzt waren, oder sie wurden zu Hause unter der Wartung kaum älterer Geschwister, anderer nicht arbeitsfähiger Personen oder ganz allein gelassen (vgl. SHORTER 1975, 260; HARDACH-PINKE 1981, 153).

Das Abgeben der Kinder an Ammen, wie es in Frankreich und England weit verbreitet war, gab es in Deutschland nicht in dem dort bekannten Ausmaße. Wenn eine Amme, soweit man sie sich überhaupt leisten konnte, eingesetzt wurde, dann kam sie zur Ernährung des Kindes ins Haus (vgl. PEIKERT 1982, 126; HARDACH-PINKE 1981, 161).

Die Säuglingssterblichkeit betrug derzeit zwischen 20% und 30%. Hinzu kam eine Kindersterblichkeitsrate von ungefähr 25%³ (vgl. SHORTER 1975, 286; HARDACH-PINKE und HARDACH 1978, 43). Der damalige Lebensstandard ist mit

² Mit Kleinstkindalter ist auch im nachfolgenden das Alter bis drei Jahren gemeint.

³ Die Säuglings- und Kindersterblichkeit variierte je Erhebungsgebiet. Die Angaben beruhen auf groben Schätzungen, da der Tod, besonders von kleinen Kindern, nicht immer dokumentiert wurde (vgl. SHORTER 1975, 277ff).

dem in der Bundesrepublik heute nicht zu vergleichen. Man war den klimatischen Verhältnissen, besonders Nässe und Kälte, in den dürftig isolierten Häusern in viel stärkeren Maße ausgeliefert als heute und verfügte nur über begrenzte Nahrungsmittelvorräte, die bei schlechten Ernten kaum das Nötigste für alle hergaben. Es mangelte auch an hygienischer und medizinischer Versorgung und Kenntnis. Zeitweise wurden ganze Häuser von epidemisch auftretenden Krankheiten ausgelöscht (vgl. HARDACH-PINKE und HARDACH 1978, 41f). Die Tatsache, dass der Tod damals sehr eng mit dem Alltag verbunden war, wird von einigen Autorinnen und Autoren dafür angeführt, dass keine emotional engen Beziehungen zwischen den Menschen und so auch den Eltern und ihren Kindern geknüpft wurden (vgl. ARIES 1975; PINCHBECK & HEWITT 1978, 495ff). Andere wiederum benennen auch den Mangel elterlicher Fürsorge als Grund für die hohe Säuglings- und Kindersterblichkeit (vgl. SHORTER 1975, 286). Einige Autorinnen und Autoren räumen Gleichgültigkeit als grundsätzliche Einstellung dem Tod von Kindern gegenüber trotzdem aus und erwähnen, dass es auch damals Angehörige gab, die durch den Tod eines Kindes traumatisiert wurden (vgl. SEGALEN 1990, 224f).

Normalerweise war die Bewältigung des für alle harten Alltags jedoch viel zu kraft- und zeitraubend für einen bewussteren Umgang mit den Kindern. Materielle Umstände ließen sie auf der Prioritätenliste hinten anstehen. Die Hauptaufgabe war die Erwerbstätigkeit des 'ganzen Hauses', nicht die Kinderpflege. Die verbreitete These, dass Gleichgültigkeit das Verhältnis Erwachsener zu ihren Kindern ausmache, wird jedoch ebenfalls von einigen Autorinnen und Autoren in ihrer Absolutheit angefochten. Es werden auch hier das Entgegenbringen von Liebe vermutet und die Menschen damals als ihren Kindern den Umständen entsprechend zugewandt beschrieben (vgl. SEGALEN 1990, 225; HARDACH-PINKE 1981, 152f). Einigkeit herrscht darüber, dass Kleinkinder weniger in der - heute bei uns dominanten - Kernfamilie als durch den Umgang mit verschiedensten Personen des Hauses sozialisiert wurden. Kinder lernten hauptsächlich durch Anschauen und Nachahmen und wuchsen durch „das weitgehende Zusammenfallen von allgemeiner und beruflicher Sozialisation“ (ROSENBAUM 1978, 39) in die ihnen zugeordneten traditionellen Rollen hinein. Zu bedenken ist auch, dass die ärmlichen Verhältnisse, unter denen die Menschen lebten, den Kinderalltag stärker

prägten als die Einstellung der Eltern den Kindern gegenüber. „Prägende Erfahrungen von Kindern ... waren eher Hunger, Kälte, Verlassenheit und Schmutz als ‘Elternliebe’ oder ihr Fehlen. Liebe der Eltern zeigte sich in der materiellen Sorge für die Kinder ... Das Kind nahm keinen bevorzugten Platz ein“ (HARDACH-PINKE 1981, 160).

2.2 Bürgerliche Gesellschaft

Mit dem Wandel von der feudalen zur bürgerlichen Gesellschaft – der regional zu unterschiedlichen Zeiten anzusetzen ist - ereigneten sich in vielen Bereichen Veränderungen der bis dahin lange bestehenden Abläufe. Eine gravierende „Entflechtung der politischen, ökonomischen und familialen Vollzüge, welche nunmehr eigenständigen, gesellschaftlichen Teilbereichen - Staat, Kirche, Wirtschaft und Familie - zugeordnet wurden“ (KAUFMANN 1990, 19), vollzog sich. Diese Prozesse hingen u.a. mit der Emanzipation der Kirche von der Oberherrschaft des Kaisers, der zunehmenden Reichweite marktvermittelter wirtschaftlicher Beziehungen und der Monopolisierung militärischer Macht- und Gesetzgebungskompetenzen in den Händen von über geschlossenen Gebieten herrschenden Fürsten zusammen (vgl. KAUFMANN 1990, 19).

Durch die Verbreitung der Hausindustrie war es für die Menschen möglich geworden, sich unabhängig von eigenem Grundbesitz eine Existenz aufzubauen. Ein Ansatz zur Individualisierung der Ehe war gegeben. Während vorher die Ehe vorwiegend eine Sache des elterlichen Entschlusses war, bei dem die Rücksicht auf den Besitzstand beider Brautleute eine wesentliche Rolle spielte, wurden solche Rücksichten nun durch die subjektiven Wünsche zweier heiratswilliger Menschen überlagert (vgl. EGER 1978, 104). Das Heiratsalter und damit das Alter der Familiengründung sank, während die allgemeine Heiratsfähigkeit - durch die Chance auch ohne Besitz eine Familie ernähren zu können - zunahm. Trotzdem stand die Erwerbstätigkeit der Familie noch ganz in deren Mittelpunkt. In ihr waren alle Familienmitglieder integriert. Auch die Haushaltsführung rückte hierfür zeitweise in den Hintergrund, da die Arbeit als Verdienstquelle jede helfende Hand brauchte. Durch das erarbeitete Geld konnten jetzt Dinge, die vorher selbst produziert wurden, gekauft werden. Kindern kam auch hier kaum eine andere Bedeutung als die der zum Lebensunterhalt beitra-

genden Arbeitskraft zu. Sie mussten mancherorts bereits als Dreijährige im elterlichen Betrieb mitarbeiten. Eine emphatische Eltern-Kind-Beziehung gab es in der Regel wenig (vgl. EGER 1978, 104).

Mit der Konstitution des Besitz- und Bildungsbürgertums, das bevölkerungspolitisch eine Minderheit ausmachte, wurden Themen der Kinderpflege und -erziehung allerdings bereits nach 1700 diskutiert. Dies geschah auch, um sich vom Adel und dem gemeinen Volk abzugrenzen. Ratgeberliteratur kam auf den Markt, die sich anfangs noch an Mütter, Ammen und Kinderwärterinnen, später jedoch nur noch an die Mütter richtete (vgl. HARDACH-PINKE 1981, 163ff). Hierin kam im frühen 18. Jahrhundert der elterlichen Strenge mehr Bedeutung zu als annehmender Zuwendung. Der Ausdruck spontaner Emotionen Kindern gegenüber wurde als schädlich erachtet. Gute Manieren und Tugendhaftigkeit sollten durch Weisheit und Autorität gelehrt werden. Um dies sicherzustellen, sollten die Kinder nicht mehr dem Gesinde überlassen, sondern „durch Standesgenossen d.h. durch Eltern, Verwandte und Lehrer erzogen werden“ (HARDACH-PINKE 1981, 164). Hierfür wurden die Kinder höher gestellter Familien ab dem fünften Lebensjahr in andere gut situierte Häuser geschickt. Man selber nahm auch Kinder auf. Verbreitet führten die Kinder in den fremden Häusern jedoch nur Dienstbotenfunktionen, wie das Servieren bei Tisch, aus (vgl. ELSCHENBROICH 1977, 98ff).

Im Zuge aufklärerischer Freiheitstheorien – die auch im deutschen Bürgertum bekannt waren - brachte JOHN LOCKE die Erkenntnis, dass Liebesbeziehungen zwischen Eltern und Kindern wichtig sein können, ein. Mit Erscheinen von ROUSSEAUS pädagogischen Roman „Emile“ (1762) wurde die Bedeutung emotionaler Beziehungen zwischen Kindern und beiden Elternteilen verstärkt als wichtig betont und daher sogar in England und Frankreich vor der Fremdbetreuung durch Ammen und andere Bezugspersonen gewarnt (vgl. KAGAN 1978, 39). Langsam vollzog sich eine Werteverstärkung dahingehend, dass familiäre Beziehungen stärker durch emotionale Bindungen begründet wurden (vgl. KAUFMANN 1990, 19). Die romantische Liebe begann als Motiv der Eheschließung eine Rolle zu spielen (vgl. SIEDER 1987, 130).

Das Kind rückte in den Mittelpunkt elterlichen und besonders mütterlichen Interesses und der Kinderalltag veränderte sich durch die damit verbundenen ausgiebigeren Pflege- und Erziehungspraktiken. Bürgerliche Mütter delegierten diese Aufgaben trotzdem weiterhin an Gesinde oder Dienstboten, die nun jedoch speziell für die Pflege und Erziehung bürgerlicher Kinder ausgebildet sein sollten. Die Unterweisung des Personals unterlag, neben der Leitung der Entwicklung von Sittlichkeit und Gemüt des Kindes, dem Aufgabenbereich der Mutter (vgl. HARDACH-PINKE 1981, 165). Auf ihre Erwerbstätigkeit konnte und sollte aufgrund der wirtschaftlichen Lage und der bürgerlichen Ideale der Familie verzichtet werden.

Die Arbeitskraft der Kinder in der entstehenden Mittelschicht dieser Zeit hatte nicht mehr den bedeutenden wirtschaftlichen Nutzen wie es beispielsweise im Bauerntum der vorindustriellen Zeit der Fall war. „Das Kind trug jetzt nicht mehr zum materiellen Wohlergehen der Familie bei; konnte aber sehr wohl deren Status erhöhen, indem es akademische Grade, Sozialprestige und eine gute Position innerhalb der Gemeinschaft erlangte“ (vgl. KAGAN 1978, 39). Die Eltern investierten daher verstärkt in die Entwicklung der kindlichen Persönlichkeit. Der bewusstere Umgang und die verstärkte Aufmerksamkeit ließen die innere Haltung dem Kind gegenüber in Richtung elterliche Liebe steigen.

Der Begriff ‘Mutterliebe’ hatte sich in der bürgerlichen Gesellschaft des 18. Jahrhunderts als kulturelles Deutungsmuster etabliert, „das nicht nur die Mutter-Kind-Beziehung, sondern gleichermaßen die Binnenstruktur der Familie und die Rolle der Frau normativ interpretiert“ (SCHÜTZE 1986, 7).

An dieser Stelle möchte ich darauf hinweisen, dass die moralisch-philosophischen Ideen der Aufklärung, trotz ihres betonten Freiheitsaspektes, nicht zu einer Befreiung der Frau von der Bevormundung des Mannes führten. Die Tätigkeit der bürgerlichen Ehefrau im Haus erfuhr, besonders da in dieser Schicht kaum noch nach dem Selbstversorgungsprinzip gearbeitet wurde, keine adäquate materielle Bewertung. Die Grundsteine für die Nationalökonomie des 19. Jahrhunderts, die sich vollständig auf die Betrachtung marktvermittelter Produktion konzentrierte, waren gelegt und die Höherrangigkeit der Erwerbssphäre gegenüber der Familiensphäre festgeschrieben (vgl. KAUFMANN

1990, 21). Die Frau wurde spätestens jetzt in hohem Maße ökonomisch von der Erwerbstätigkeit des Mannes abhängig.

Eine geschlechtsspezifische Aufteilung der Sphären gemäß dem, was unter anderem KAUFMANN in Anlehnung an ROUSSEAU'S 'Gesellschaftsvertrag' als „Geschlechtervertrag“ (KAUFMANN 1990, 22) bezeichnet und von HAUSEN mit seiner Bedeutung bis heute unter „Polarisierung der Geschlechtscharaktere“ (HAUSEN 1976, 363) beschrieben wurde, hatte sich als gesellschaftlich anerkanntes Familienleitbild in der bürgerlichen Schicht etabliert und wurde auch von den anderen Bevölkerungsschichten angestrebt. Die Umsetzung der bürgerlichen Werte innerhalb der breiten unteren Bevölkerungsschicht vollzog sich aus wirtschaftlichen Gründen aber sehr zögerlich.

Im frühindustriellen Zeitalter gingen noch ganze Familien mit ihren Kindern zum Arbeiten in die Fabriken und Bergwerke. Auch hier ergab sich, zumindest in den Familien, die vom Bergbau oder der Fabrikarbeit lebten, eine Trennung von Wohn- und Arbeitsstätte. Allerdings arbeiteten nahezu alle Familienmitglieder, einschließlich dreijähriger Kinder, hart im Arbeitsbereich, um sich überhaupt dürftig ernähren zu können. Ähnlich sah es für die Kinder in Bauern- und Gewerbeaus. Die wirtschaftlichen Bedingungen der meisten Familien ließen auch in der Epoche des Bürgertums keinen Platz für - aus heutiger Sicht - speziell kleinkindliche Bedürfnisse.

Während ihre gut situierten Altersgenossen im eigenen Kinderzimmer vom sorgfältig ausgesuchten Kindermädchen oder von der von körperlich anstrengender Arbeit befreiten Mutter betreut wurden, wurden Kinder, deren Familien von der Hausindustrie, Landwirtschaft, Gewerbe, Bergbau oder der Fabrikarbeit lebten, im Rahmen eines langen, harten Arbeitstages sozialisiert. Kinderkrippenähnliche Einrichtungen gab es damals kaum. Die Frau in der Fabrikarbeiter- oder Bergbaufamilie konnte sich aus ökonomischen Gesichtspunkten heraus nicht ihren Kindern widmen, die unter vernachlässigter Pflege und mangelnder Ernährung litten, sondern sah sich oft gezwungen sie mit Opiaten ruhiggestellt (vgl. WEBER-KELLERMANN 1974, 132), sich selbst zu überlassen, wenn sie noch nicht mitarbeiten konnten. Die Einführung der allgemeinen Schulpflicht und das im Zuge der Arbeiter- und Frauenbewegung durchgesetzte Verbot der Kinderar-

beit, die sich aufgrund zunehmender Maschinisierung der Produktion ohnehin immer weniger rentierte, entschärfte die Situation älterer Kinder. Die Begrenzung der täglichen Arbeitszeit für Frauen auf 10 Stunden trug dagegen kaum zur Veränderung der Situation der Kinder bei. Sie blieben aufgrund der außerhäusigen Berufstätigkeit beider Elternteile auch im Vorschulalter weitgehend sich selbst überlassen.

In der Heimarbeiterfamilie war Kinderarbeit bis weit in das 20. Jahrhundert verbreitet (vgl. WEBER-KELLERMANN 1974, 127ff), ebenso im Landarbeiter- und Bauertum.

In der Mitte des 19. Jahrhunderts entstanden die ersten Stätten institutionalisierter Kleinkindbetreuung in Form von Kinderbewahranstalten und sogenannten Kleinkinderschulen. Diese Einrichtungen wurden für Kinder der ärmsten Bevölkerung geschaffen, damit diese, während die Eltern arbeiteten, nicht mehr den vielfältigen Gefahren ausgesetzt waren, die daraus resultierten, dass sie sich selber oder der Aufsicht älterer Geschwister überlassen waren. Die Schaffung der Einrichtungen lag im Bereich der Armenfürsorge und befand sich vorwiegend in der Trägerschaft bürgerlicher, privater Wohltätigkeitsvereine und einzelner Personen (vgl. REYER 1983, 27).

Der Versorgungsgrad durch diese Institutionen betrug in Preußen 1851 jedoch nur ca. 1% (vgl. REYER 1983, 22) und stieg bis 1917 im Deutschen Reich auf ca. 5,5% (vgl. REYER 1983, 25). Die erste Kinderkrippe wurde in Deutschland 1851 eröffnet. Es folgte um die Jahrhundertwende eine vermehrte Krippengründung. 1917 gab es ca. 300 Kinderkrippen in 185 deutschen Gemeinden (vgl. REYER 1983, 26). Die Versorgung mit öffentlicher Kinderbetreuung war also gering und regional verschieden. Der Bertreuungsgrad in den Städten war gegenüber ländlichen Regionen größer. Die Qualität der Betreuung war sehr unterschiedlich. Zu einem großen Teil wurden die Kinder dort auch nur verwahrt, was sich auch in den Bezeichnungen ‚Warte-, bzw. ‚Bewahrschule‘ widerspiegelt. Es gab allerdings auch schon anspruchsvoll ausgearbeitete Konzepte. Das von FRÖBEL verfasste Konzept des Kindergartens, das die Wichtigkeit der frühkindlichen Entwicklung für die gesamte Persönlichkeitsentwicklung berücksichtigte, ließ ab 1840 Einrichtungen entstehen, zu denen vorwiegend bürgerliche Kinder Zugang

hatten. Der Kindergarten sollte ursprünglich aber nicht der Entlastung der Eltern dienen, sondern den „Idealzustand eines glücklichen, behüteten, verständnisvoll geleiteten Kinderlebens“ (REBLE 1962, 221) darstellen. Die Mütter sollten hier, ihrer ‘Bestimmung’ gemäß, an das ‘rechte Erziehen’ herangeführt werden.

2.3 Das Zwanzigste Jahrhundert

Das Zwanzigste Jahrhundert wurde bereits zu seinem Beginn durch das gleichnamige 1900 in Schweden herausgegebene Buch von ELLEN KEY als ‚Jahrhundert des Kindes‘ bezeichnet (vgl. deutsche Fassung: KEY 1926). KEY wollte mit dem provokant gemeinten Buchtitel auf vorherrschende Missstände bezüglich der Sozialisation von Kindern aufmerksam machen. Tatsächlich vollzog sich im Zwanzigsten Jahrhundert – zumindest in Nordwesteuropa - nicht nur ein rasanter Wandel der Familienleitbilder, sondern auch der Stellung des Kindes. Der Zweite Weltkrieg stellt dabei einen Bruch dar. Im Sinne einer besseren Übersichtlichkeit wird der Zeitraum in zwei Kapitel – eins für die Zeitspanne bis zum Zweiten Weltkrieg und Kapitel 2.3.2 für die Zeit ab dem Zweiten Weltkrieg – aufgegliedert.

Entwicklungen bis zum Zweiten Weltkrieg

Wie bereits angedeutet wurde aufgrund ökonomischer Gegebenheit auch die Mehrzahl der Kleinkinder des 19. und beginnenden 20. Jahrhunderts nicht in institutionellen Einrichtungen betreut. Sie wurden, wenn die Familie arm war, entweder gar nicht bzw. von älteren Geschwistern oder arbeitsunfähigen Familienmitgliedern beaufsichtigt oder, wenn man es sich finanziell leisten konnte, von der Mutter oder durch Dienstboten bzw. Kindermädchen betreut.

Obwohl im Zusammenhang mit den bürgerlichen Ideen der Kindererziehung der Einfluss des Personals auf die Kinder als schädlich erachtet wurde, gehörte die Entlastung der Mutter auch von dieser Arbeit, unter anderem aus Prestige Gründen, zum Alltag der gutsituierten Familien. Das Kindermädchen sollte, obwohl relativ schlecht bzw. gar nicht ausgebildet, qualitativ so gut arbeiten, dass es eventuelle Erziehungsdefizite der Eltern unbemerkt ausglich. Für viele Kinder

dieser Zeit stellte eine im Hause angestellte Dienstbotin, meist das Kindermädchen, eine engere Bezugsperson als die Eltern dar (vgl. BECHER 1993, 200ff). Der Vater spielte im Alltag der Kinder häufig nur als abwesende Autoritätsperson eine Rolle. Mutterliebe galt in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts als Pflichterfüllung (vgl. SCHÜTZE 1986, 72). Wenn die Mutter dieser nicht in nahezu verheiligender Art nachging, drohte sogleich die gesellschaftliche Verachtung der 'Versagerin'. Sie konnte sich allerdings durch Nachgehen gesellschaftlicher Verpflichtungen oder durch Krankheit der Kinderbetreuung entziehen (vgl. BECHER 1993, 220ff und 229ff).

Je nach Schichtzugehörigkeit und individueller Betroffenheit veränderte der Erste Weltkrieg die geschlechtsorientierte Aufgabenverteilung in der Familie. Fiel der Mann durch Kriegseinzug aus, musste auch die bis dahin nicht erwerbstätige Frau seinen Platz als Ernährer neben ihren bisherigen Aufgaben mitübernehmen. Es ist davon auszugehen, dass Kinder die bisher vorwiegend von der Mutter oder anderen Frauen der Familie betreut wurden, nicht mehr in dem bisherigen Umfang beaufsichtigt werden konnten.

Während seit dem 18. Jahrhundert medizinische, moralische und teilweise auch pädagogische Werte als richtungsweisend für die Mütter in Fragen der ‚Kindererziehung‘ galten, spielten in bürgerlichen Kreisen immer mehr auch psychologische Aspekte eine Rolle. Es handelt sich hierbei um eine Entwicklung, die in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts, auch durch die Verbreitung psychoanalytischer Erkenntnisse, zunahm. In diesem Zusammenhang erfolgte eine Steigerung der mütterlichen Verantwortung bis zum, auch heute verbreiteten, Schuldgefühl, das bei jeglichem Verhalten, das als „unmütterlich“ gilt, bzw. bei Kindesverhalten, das von der gerade geltenden Norm abweicht, eintritt (vgl. SCHÜTZE 1986, 71f). Die väterliche Abwesenheit wurde jedoch immer noch nicht thematisiert. Es strömte an die Mutter adressierte Ratgeberliteratur auf den Markt, die sie in der Übernahme von Verantwortung und Pflicht für die Persönlichkeitsentwicklung des Kindes bestärken sollte (vgl. BADINTER 1982, 237ff).

Entwicklungen seit dem Zweiten Weltkrieg

Im Zuge des Nationalsozialismus und dessen Ideologie wurde bekanntermaßen nur Muttersein als hauptsächliche, wahre und mit Liebe zu erfüllende Bestimmung der Frau toleriert und propagiert (vgl. SCHÜTZE 1986, 73f; WEBER-KELLERMANN 1974, 176ff). Demnach gehört das Kind ausschließlich zur Mutter und umgekehrt. Im Nationalsozialismus war das Leben aller Kinder stark geprägt vom Führerkult (selbst im Kindergarten) und Kriegsalltag, mit aller damit verbundenen Bitternis wie Hunger, Kälte, Angst und Tod. Die Väter waren verbreitet auch in der Nachkriegszeit entweder durch Gefangenschaft oder Tod abwesend, während die Mütter mit dem Wiederaufbau und der mühsamen Lebensmittelbeschaffung beschäftigt waren. Die Kinder blieben erst einmal weitgehend sich selbst oder nicht arbeitsfähigen Verwandten überlassen. Kindergärten oder -krippen gab es kaum. Die Spielgruppe in der Nachbarschaft stellte hier eine wichtige Sozialisationsinstanz dar (vgl. ROLFF & ZIMMERMANN 1990, 110).

Während und einige Zeit nach dem Krieg oblag der Frau die gesamte Versorgung der Familie. Daraus folgte ein Strukturwandel der Familie, im Zuge dessen die von der Autorität des Mannes geleitete bürgerlich-patriarchalische Familienform, einschließlich der bis dahin selbstverständlichen „gesellschaftlichen Repräsentationspflichten, die die Gattin im Dienste der beruflichen Laufbahn des Gatten zu leisten hatte“ (SCHÜTZE 1986, 106), überlebt wurden. Während der Mann an Autorität verlor, gewann die Frau an Selbständigkeit und Einflussnahme. Dieser Strukturwandel bewirkte in den 50er Jahren jedoch keine wirtschaftliche Eigenständigkeit der Frau durch Berufstätigkeit. Ihr Aufgabenfeld lag wieder in der Haushaltsführung, Kindererziehung und -pflege (vgl. SCHELSKY 1960, 290 ff). Die zwangsweise durch und nach dem Zweiten Weltkrieg erhaltene Autonomie der Frau innerhalb der Familie und ihr Eindringen in den Arbeitsmarkt hatte sich, aufgrund der Rückkehr in die überlieferten Rollenzuweisungen, nicht aufrechterhalten lassen. Von vielen Frauen wurde die versorgende Aufgabe im Schoße der schützenden Familie angestrebt, zumal neben einer Berufstätigkeit doch der gesamte Haushalt von ihr zu erledigen war (vgl. SOMMERKORN 1988, 127). Auf dieser Grundlage konnte ein Gesetz diskutiert werden, dass Müttern

von Kindern unter 10 Jahren die Berufstätigkeit verbieten sollte, um der angeblichen Schädigung des Kindes durch 'Fremdbetreuung' entgegenzuwirken (vgl. SCHÜTZE 1986, 104ff). Die Berufstätigkeit von Frauen wurde gesellschaftlich nur bei wirtschaftlich sehr zwingenden Gründen, wie sie beispielsweise bei Verwitwung eintreten, toleriert. Die berufstätige Frau befand sich dann in der starken Doppel- und Dreifachbelastung durch Beruf, Haushalt und Kinder (vgl. SCHELSKY 1960, 308).

Kleine Kinder wuchsen in dieser Zeit demnach fast ausschließlich zu Hause unter mütterlicher Betreuung auf. Kindergärten entstanden erst langsam. Ihre Inanspruchnahme wurde - entsprechend der weitverbreiteten Meinung vieler Wissenschaftler und Politiker - als familienuntergrabend abgelehnt (vgl. NAVE-HERZ 1990, 51). Kinderbetreuung durch Personal gab es aus wirtschaftlichen und moralischen Gründen selten. Die Kinder wurden bei Bedarf im Rahmen nachbarschaftlicher oder verwandtschaftlicher Kontakte stundenweise mitbetreut, z.B. wenn die Mutter Termine oder Einkäufe ohne die Kinder wahrnehmen wollte.

Für diese Zeit typisch ist das Bestreben der Kernfamilie nach Wahrung ihrer Selbständigkeit und ihrer Intimsphäre in Abgrenzung von den Verwandten (vgl. WURZBACHER 1951, 218 und 227ff). Diese Distanzierung führte u.a. dazu, dass die Weitergabe von Kinderpflege- und -erziehungswissen von Generation zu Generation abgeschwächt wurde. Durch Auflösung enger verwandtschaftlicher Familienzusammenhänge waren - und sind auch heute noch - die eigenen Kinder häufig die ersten, bei denen sich aktiv mit dieser Thematik auseinandergesetzt wurde (vgl. NAVE-HERZ 1964, 7). Darin liegt meiner Meinung nach, neben den Nachteilen, die die Unsicherheit mit sich bringt, auch eine Chance für die schnellere Umsetzung neuer Erkenntnisse und Praktiken im familialen Alltag, auch wenn der Umgang mit eigenen - vor allem ersten - Kindern anfangs häufig durch Unsicherheit gekennzeichnet ist, die auf Unerfahrenheit beruht.

Die Stellung des Kindes, das lange Zeit als zusätzliche Arbeitskraft und Alterssicherung bzw. als Erbe und Repräsentant für die Familie diente, hatte sich spätestens im Deutschland des 20. Jahrhundert großflächig gewandelt. Im Zeitalter der Sozial- inklusive Rentenversicherungen werden auch kinderlose Men-

schen versorgt. Für die Einzelnen ist jedes Kind - ökonomisch gesehen - nur noch eine Mehrbelastung (vgl. MAYNTZ 1955, 72). Andererseits bekamen Kinder im Zusammenhang mit einem Rentensystem, das auf dem 'Generationsvertrag' beruht, eine enorme gesamtgesellschaftliche Bedeutung. Der erbschaftlich begründete Aspekt spielt in der Mehrzahl der Familien, abgesehen von den wenigen durch großen Besitz und Tradition gekennzeichneten Familien (z.B. Adel), eine unbedeutende Rolle beim Kinderwunsch. Gründe, Kinder in das eigene Leben zu integrieren, sind „sehr viel persönlicherer Natur als früher: man wünscht Kinder als Inhalt für das eigene Leben, als Sinnbild und Erfüllung der Beziehung zwischen Mann und Frau. Das Kind als Inhalt des eigenen Lebens stellt einen seelischen Wert dar“ (MAYNTZ 1955, 72). Die Entscheidung für ein Kind ist nun mehr lange durchdacht (vgl. BECK-GERNSHEIM 1989, 158ff). Das Kind rückt unter anderem dadurch mehr in den Mittelpunkt der Familie.

Mit der antiautoritären Bewegung, den Bildungsreformen und dem Entstehen der neuen Frauenbewegung⁴ kam es seit Ende der 60er Jahre zu einer verstärkten Infragestellung der bestehenden Geschlechtsrollenaufteilung. Daraus folgte in breiteren Bevölkerungsschichten eine abgemilderte Beurteilung mütterlicher Erwerbstätigkeit. Mütterliche Erwerbstätigkeit hatte seit Ende der 50er Jahre zugenommen (vgl. BERTRAM & GILLE 1990, 56). Gründe waren unter anderem das Streben der Ehepaare nach einem bestimmten Wohlstand, zu dem die Finanzierung von Auslandsreisen, Auto und einer soliden Ausbildung für die Kinder gehörten (vgl. PFEIL 1961, 123).

Ebenfalls im Zuge der 68er-Bewegungen wurde zunehmend – wenn auch nur durch einen kleinen Teil der Bevölkerung - der Wunsch nach Öffnung der bisherigen Lebensformen in Richtung selbstbestimmter Wohnformen, wie z. B. Wohngemeinschaften, umgesetzt. In der Kinderbetreuung und -erziehung wurde verstärkt nach gemeinschaftlichen Zusammenschlüssen, jenseits der Kleinfami-

⁴ Der Begriff ‚Neue‘ Frauenbewegung kommt zustande, da es seit Ende des 18. Jahrhunderts bis zum Aufkommen des Nationalsozialismus in Deutschland schon eine sehr aktive Frauenbewegung gab, die sich aus verschiedenen politischen Richtungen speiste und daher auch in ihren Anliegen und Forderungen sehr verschieden war (vgl. NAVE-HERZ 1994a; GERHARD 1990).

lie, gesucht. Vor allem in Großstädten wurden diesen Ideen durch Gründung von Kinderladeninitiativen, die eingangs auf der Grundlage antiautoritärer Pädagogik arbeiteten, Ausdruck verliehen.

Die Entwicklung des Kindes in Richtung Selbständigkeit und Selbstentfaltung löste als Erziehungsanspruch den der 50er Jahre, in dessen Mittelpunkt Ausbildung und formale Erziehung als Grundlage für sozialen Aufstieg standen, ab. Als maßgebliches Kriterium für das gute Gedeihen des Kindes wird seit den 70er Jahren die emotionale Qualität der frühen Mutter-Kind-Beziehung herangezogen (vgl. SCHÜTZE 1988, 100f).

Auch der kontinuierliche Geburtenrückgang wird als mögliche Folge der gestiegenen Ansprüche an die Elternrolle im Zusammenhang mit der starken Familien- und Kindzentrierung gesehen. So gibt es zwar durch die Technisierung des Haushaltes eine Arbeitsentlastung, vor allem der Frau, doch die Pädagogisierung und Psychologisierung der Kindheit stellen dieser Zeitersparnis eine intensivere Sozialisationsaufgabe gegenüber (vgl. NAVE-HERZ 1989, 217). Diese drückt sich in zeitlicher Strukturierung und Organisation des Kindertransportes beispielsweise von Sport- zu Mal- zu Musik- u.ä. -kursen sowie in einer Verunsicherung der Eltern durch immer wieder neue, teilweise miteinander schlecht kombinierbare oder gar widersprüchliche Erkenntnisse über den günstigsten Umgang mit Kindern aus. Diese Unsicherheit findet u.a. in der Frequentierung von Erziehungsberatungsstellen ihren Ausdruck.⁵

Bis in die 80er Jahre ist ein großflächiger Wandel in der Familie zu beobachten. Die Gründung einer Partnerschaft basiert fast nur noch auf partnerorientierter Emotionalität, während der Wunsch nach oder das Vorhandensein von Kindern eng verknüpft ist mit der Entscheidung zur Eheschließung (vgl. NAVE-HERZ 1984, 123).

Es setzte eine bis zur Abschottung der Familie betriebene Individualisierung ein, der stellenweise mittels getrennter Außenkontakte der Partner und aufwendiger Organisation von Kinderkontakten entgegengewirkt wird (vgl. NAVE-HERZ 1989, 211ff).

⁵ Zu veränderter Inanspruchnahme von Erziehungsberatungsstellen siehe EWERT (1988).

Eine Entwicklung der Isolation von Kindheit wird auch durch die veränderte Umwelt, in der Kinder heute aufwachsen, forciert. Eine sich immer noch vergrößernde Verkehrsdichte macht es teilweise unmöglich, Kinder allein draußen im Wohnviertel spielen zu lassen (vgl. VASKOVICS 1988, 42ff). Durch veränderte Siedlungsstrukturen wurden 'natürliche' Räume, in denen sich Kinder gefahrlos begegnen können, reduziert. Daraus folgt eine „Verinselung“ (NAVE-HERZ 1990a, 34f) kindlicher Aktivitäten in speziell dafür geschaffene Räume (vgl. KAUFMANN 1990, 106). Das Kind ist, um Spielplätze und andere Kinder zu erreichen, stark auf die Begleitung durch Erwachsene angewiesen (vgl. PEUCKERT 1991, 97f; SCHÜTZE 1988, 106) und kann seltener seine Umgebung selbständig erkunden.

Dem Kind fällt des weiteren eine gesteigerte Bedeutung bei der Befriedigung emotionaler Bedürfnisse der Eltern nach Zärtlichkeit, Spontanität, Wärme und Lebenssinn zu, vor allem dann, wenn diese in deren Ehebeziehung nicht ausreichend befriedigt werden (vgl. SCHÜTZE 1988, 103f). Werden die subjektiven Erwartungen an eine Partnerschaft nicht erfüllt, wird diese heute eher aufgelöst. Daraus resultiert, ebenso wie aus der selbstgewählten Form der Ein-Elternschaft, eine Zunahme pluralistischer Lebensformen wie Stieffamilien, Ein-Elternfamilien und Lebensgemeinschaften mit Kindern (vgl. NAVE-HERZ 1989, 216ff). Die Elternfamilie gilt jedoch immer noch als häufigste Lebensform für Kinder⁶.

Auch in der Geschlechtsrollenverteilung zeichnet sich ein beginnender Wandel ab. Seit den 70er Jahren spielen beim Wunsch von Frauen nach Erwerbstätigkeit zunehmend persönliche Motive eine Rolle, bzw. dürfen diese auch eher genannt werden (vgl. SOMMERKORN 1988, 130f). Vermehrt suchen Frauen im Beruf wirtschaftliche Unabhängigkeit, soziale Kontakte und Freude an der Arbeit (vgl. SIEDER 1987, 244). Männer beteiligen sich etwas mehr an der Geburtsvorbereitung und Kleinkindversorgung, auch wenn die traditionelle innerfamiliäre Auf-

⁶ So wuchsen im Jahr 2000 in Deutschland 81,4% (altes Bundesgebiet 83,9%; neues Bundesgebiet 69%) der unter 18jährigen Kinder bei einem Elternpaar auf (vgl. STATISTISCHES BUNDESAMT 2001, Fachserie1, Reihe 3).

gabenverteilung nicht gravierend aufgelöst ist (vgl. NAVE-HERZ 1988, 80ff; METZ-GÖCKEL & MÜLLER 1986, 45ff; BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG 1986, 438 und 307).

2.4 Die Notwendigkeit ‚außerfamilialer‘ Kleinkindbetreuung in der Gegenwart

In diesem Kapitel werden gegenwärtige Gegebenheiten und Notwendigkeiten dargestellt, die den Bedarf und das Angebot an Kinderbetreuung beschreiben, aus dem sich das Untersuchungsfeld Tagespflege – also auch jenseits des Kinderbetreuungsangebotes von Tageseinrichtungen - begründet.

Diesbezüglich werden Aspekte veränderter Familien- und Lebensstrukturen zusammengefasst, Angaben zu mütterlicher Erwerbstätigkeit ausgeführt und dem Platzangebot in Kindertageseinrichtungen gegenübergestellt.

Zuvor möchte ich noch einige in dieser Arbeit verwendete Begriffe genauer erläutern. Mit ‚Fremdbetreuung‘ ist immer nur eine stundenweise Betreuung durch andere Personen als die Eltern gemeint. Diese andere Person bzw. anderen Personen werden vom Kind, nach einer gewissen Kennlernzeit, durchaus nicht als Fremde empfunden. Die unreflektierte Verwendung des Begriffes ‚Fremdbetreuung‘ könnte zur Konservierung des u.a. durch PECHSTEIN verbreiteten Vorurteils der „Fremdbetreuung als Gefährdungsbetreuung“ (vgl. PECHSTEIN 1990, zitiert in: NAVE-HERZ 1990, 56) dienen. Daher verseehe ich ‚Fremdbetreuung‘ in dieser Arbeit mit vereinfachten⁷ Anführungsstrichen. Auch das unhinterfragte Ersetzen von ‚Fremdbetreuung‘ durch ‚außerfamiliale‘ Betreuung erscheint mir zweifelhaft, da sich auch ein Kind, das von einer Tagesmutter betreut wird, in einer Familie, wenn auch nicht der eigenen Herkunftsfamilie, wiederfindet. Auffällig ist die Verknüpfung von Tagesmutter und ‚Fremdbetreuung‘. Suggestiert doch der Begriff Tagesmutter eine Gleichsetzung der sozialen Rollen Mutter und Kinderbetreuerin, die nicht gegeben ist (vgl. NAVE-HERZ 1990, 55).

⁷ Doppelte Anführungsstriche bleiben in der vorliegenden Arbeit der Erkennung von Zitaten vorbehalten.

2.4.1 Veränderte Familien- und Lebensstrukturen

Während – wie bereits ausgeführt - der Kinderbetreuung im vorindustriellen Zeitalter und in der breiten armen Bevölkerungsschicht bis in unser Jahrhundert hinein keine besondere Bedeutung zukam, spielt kindgerechte Betreuung heute, aufgrund der veränderten Stellung des Kindes in der Familie und veränderter Siedlungsstrukturen, eine große Rolle.

Die Pflege und Erziehung insbesondere von Kleinkindern ist immer noch hauptsächlich Aufgabe der Frau, auch wenn sich die geschlechtsorientierte Aufgabenverteilung im Bewusstsein - und ein wenig auch in der Realität - aufzuweichen scheint (vgl. NAVE-HERZ 1988, 90).

Die in dieser Arbeit bereits erwähnten, veränderten Strukturen binden das Kind verstärkt an die Mutter. Die wird durch die enge Bindung und die verbreiteten hohen Ansprüche an ihre Aufgabe als Mutter wiederum an das Kind gebunden und infolgedessen vermehrt von der Erwachsenenwelt isoliert. Diese Isolation wird noch durch die Abschottung der Kleinfamilie von verwandtschaftlichen Kontakten und dem nicht mehr vorhandenen Gesinde- bzw. Dienstbotenwesen verstärkt. Kinder finden sich heute in einem Umfeld wieder, das in der Regel auf zwei Bezugspersonen beschränkt ist (vgl. MAKEFKA, 1989, 190f). Die Annahme, dass die Betreuung allein durch die Mutter positiv und erstrebenswert für die kindliche Entwicklung sei, wird u.a. von KRÜGER (1987) kritisiert. Auch in der neueren psychoanalytischen Diskussion werden Bezüge zwischen der zu engen Mutter-Kind-Dyade und späteren Verhaltensauffälligkeiten hergestellt (vgl. OLIVIER, 1987). Da wirken die 1970 vom Deutschen Bildungsrat generell ausgesprochenen und heute immer noch verbreiteten Empfehlungen, für Kinder vor dem 4. Lebensjahr keine öffentlichen Erziehungseinrichtungen vorzusehen, weil „ ein Kind während seiner ersten drei Lebensjahre in seiner Entwicklung am besten gefördert [wird], wenn ihm seine Familie eine verständnisvolle und anregende Umwelt bietet“ (DEUTSCHER BILDUNGSRAT 1973, 40), bedenklich.

Viele Mütter, die als Hausfrauen den ganzen Tag mit ihren Kleinkindern verbringen, fühlen sich zugleich unter- und überfordert. Einerseits stellt Kindererziehung allein für sie unter den heutigen, kleinfamilialen Bedingungen keine besonders anerkannte und erfüllende Tätigkeit dar. Darüber hinaus fehlt bei der

Erfüllung der mütterlichen Aufgaben großenteils ein gleichberechtigter Gesprächspartner. Auf der anderen Seite fordern Kinder heute permanente Beschäftigung (vgl. SCHÜTZE 1988, 107; KAUFMANN 1990, 106ff), oft bis in den Nachtschlaf, und kosten den Müttern enorme physische und psychische Kraft. Häufig sind Mütter deshalb für andere Tätigkeiten und Kontakte, die das Selbstbewusstsein und die Zufriedenheit stärken, zu erschöpft. Diese Umstände erschweren das Anbieten einer vom Bildungsrat geforderten „verständnisvolle[n] und anregende[n] Umwelt“ (DEUTSCHER BILDUNGSRAT 1973, 40).

Ungefähr ein Drittel aller Kinder (31,2% im gesamten Bundesgebiet; 29% im alten Bundesgebiet und 41,8% im neuen Bundesgebiet (vgl. Statistisches Bundesamt 2001, Fachserie 1, Reihe 3, Tab. 2903)) wuchs 2000 ohne Geschwister auf. Daraus ergeben sich Forderungen nach neuen Strukturen in Form von Orten, an denen Kinder untereinander und unabhängig von Erwachsenen, Kontakt aufnehmen können. Vor allem Einzelkindern fehlen Entlastungs- und Unterstützungsmöglichkeiten, die Geschwister sowohl in Konfliktsituationen aber auch bei der Erfüllung der durch die Eltern an die Kinder gerichteten Wünsche und Erwartungen erbringen. Zudem entfällt für Einzelkinder der ‚Lernort‘ der Geschwisterivalität um zu lernen, eigene Interessen wirkungsvoll zu vertreten und konkurrierende zu akzeptieren. Kompromisse schließen, elterliche Liebe und Zuneigung teilen und solidarisches Verhalten üben sind weitere Herausforderungen, die geschwisterlosen Kindern vorenthalten sind. Auch die Nachbarschaft bietet häufig keine ausreichenden Spielgruppen bzw. Spielräume. Es werden also ‚Ersatzorte‘ gebraucht, um das adäquate Austragen von Konflikten zu lernen (vgl. MÜNCHMEIER 1999, 13ff). Die – bereits in Kapitel 2.3.2 erwähnte – ‚Verinselung von Kindheit‘ (vgl. NAVE-HERZ 1990a, 31ff) macht zudem organisiertes Spielen mit anderen Kindern, wie es Kindergruppen, Kindergarten und Tagesmütter anbieten, mittlerweile auch aus pädagogischen Gründen nötig (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1988, 292; SCHYMIK et al. 1996, 23; PETTINGER 1996, 46).

2.4.2 Berufstätigkeit von Frauen

Im Rahmen einer Untersuchung, die vom BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG bereits in den achtziger Jahren initiiert wurde, gaben 73% der

nichtberufstätigen Mütter an⁸, dass ihnen Haushaltsführung und Kinderbetreuung als Lebensinhalt nicht genügen (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG 1986, 292). So ist es nicht verwunderlich, dass die Erwerbstätigkeit von Müttern kleiner Kinder in den letzten Jahrzehnten langsam zunahm. Bereits 1985 gingen etwa ein Drittel der Mütter, deren Kinder unter drei Jahren waren, einer Erwerbstätigkeit nach (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1988, 292). Daran änderte auch die Einführung von Erziehungsurlaub und Erziehungsgeld wenig. Nach einer Untersuchung von BELLER (1992) führte dies beispielsweise in Berlin nur zu einer verstärkten Nachfrage an Teilzeitarbeitsplätzen durch erwerbstätige Mütter (angegeben in: SCHYMIK et al. 1996, 45). Viele Mütter sind offensichtlich nicht mehr bereit, ihr Dasein, auch nur zeitweise, auf Hausarbeit und Kinderbetreuung zu reduzieren. Weiterhin besteht natürlich auch die wirtschaftliche Notwendigkeit mütterlicher Erwerbstätigkeit (vgl. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT 1988, 292), besonders für Ein-Eltern-Familien. Im Folgenden verdeutlichen einige Zahlen die Entwicklung mütterlicher Erwerbstätigkeit für die Jahre 1991, 1995, 1998 und 2000; aufgelistet nach Alter der Kinder, Gesamterwerbstätigkeit und Vollzeit-Erwerbstätigkeit.

| | Deutschland | | Neue Länder | | Früheres Bundesgeb. | |
|----------------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Erwerbst. Insges. | Vollzeit Erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. |
| Mütter mit mind. 1 Kind unter 3 Jahren | 45,2 | 26,8 | 75,9 | 63,5 | 37,3 | 17,3 |
| von 3 bis unter 6 Jahren | 57,1 | 29,3 | 82,8 | 66,2 | 47,6 | 15,7 |
| von 6 bis unter 15 ⁹ Jahren | 66,4 | 35,1 | 86,6 | 69,8 | 59,2 | 22,8 |

Tab. 2.1: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 1991 (in Prozent), Quelle: Mikrozensusdaten aus Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 1997, Tab. 43, S. 99; DJI 1998, 33.

⁸ Die befragten Frauen waren vor der Geburt ihres Kindes/ihrer Kinder berufstätig.

⁹ Leider liegen für die Jahre 1991 und 1995 keine ausdifferenzierten Daten für die Gruppe der Mütter mit mindestens einem Kind von 6 bis unter 10 Jahren – also die Schulkinder, einer Vollzeit-Erwerbstätigen Mutter vor, die einer Hortbetreuung bedurften.

2. Kapitel: Geschichte und Wandel des gesellschaftlichen Bedarfs an Kinderbetreuung in Deutschland

| | Deutschland | | Neue Länder | | Früheres Bundesgebiet | |
|----------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Mütter mit mind. 1 Kind | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. |
| unter 3 Jahren | 39,7 | 22,6 | 50,0 | 36,6 | 38,5 | 21,0 |
| von 3 bis unter 6 Jahren | 51,3 | 19,1 | 69,2 | 46,6 | 46,8 | 12,1 |
| von 6 bis unter 15 Jahren ⁹ | 65,6 | 30,2 | 78,1 | 57,6 | 61,1 | 20,2 |

Tab. 2.2: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 1995 (in Prozent), Quelle: Mikrozensusdaten aus Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 1997, 99; DJI 1998, 33.

| | Deutschland | | Neue Länder | | Früheres Bundesgebiet | |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Mütter mit mind. 1 Kind | Erwerbst. Gesamt | Vollzeit Erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. |
| unter 3 Jahren | 46,4 | 24,8 | 53,3 | 36,3 | 45,5 | 23,3 |
| von 3 bis unter 6 Jahren | 51,5 | 14,6 | 62,9 | 37,7 | 50,0 | 11,4 |
| von 6 bis unter 15 Jahren | 65,8 | 25,5 | 74,2 | 51,6 | 63,0 | 16,2 |
| <u>Davon:</u> | | | | | | |
| von 6 bis unter 10 Jahren | 61,4 | 20,6 | 70,2 | 46,5 | 58,8 | 14,4 |
| von 10 bis unter 15 Jahren | 69,7 | 29,7 | 77,3 | 55,1 | 66,9 | 18,8 |

Tab. 2.3: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 1998 (in Prozent), Quelle: Eigene Berechnungen nach STATISTISCHES BUNDESAMT Fachserie 1, Reihe 3, 1998, Tab. 3 502 und 3 504).

| | Deutschland | | Neue Länder | | Früheres Bundesgebiet | |
|--------------------------------|------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| | Erwerbst. Gesamt | Vollzeit Erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. | Erwerbst. Insges. | Vollzeit erwerbst. |
| Mütter mit mind. 1 Kind | | | | | | |
| unter 3 Jahren | 48,3 | 24,6 | 52,2 | 34,6 | 47,7 | 23,0 |
| von 3 bis unter 6 Jahren | 56,7 | 14,8 | 60,3 | 35,0 | 55,6 | 11,7 |
| von 6 bis unter 15 Jahren | 69,4 | 24,6 | 76,4 | 51,2 | 67,6 | 17,3 |
| <u>Davon:</u> | | | | | | |
| von 6 bis unter 10 Jahren | 64,7 | 18,1 | 70,8 | 44,3 | 63,7 | 13,6 |
| von 10 bis 14 Jahren | 73,1 | 29,6 | 78,8 | 54,1 | 71 | 20,7 |

Tab. 2.4: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 2000 (in Prozent), Quelle: Eigene Berechnungen nach STATISTISCHES BUNDESAMT Fachserie 1, Reihe 3, 2000, Tab. 3 502 und 3 504).

Ein Vergleich der Angaben in den Jahren 1990/91, 1995, 1998 und 2000 zeigt für die gesamte Bundesrepublik Deutschland erst ein Absinken mütterlicher Erwerbstätigkeit von 1990/91 bis 1995 und ab 1998 bis 2000 wieder einen Anstieg. Diese Abwärtsentwicklung wird vorrangig durch die Veränderungen in den neuen Bundesländern bestimmt. Zieht man lediglich die Werte für das frühere Bundesgebiet heran, fällt ein Anstieg der gesamten mütterlicher Erwerbstätigkeit auf. Ein entsprechender Anstieg der Vollzeiterwerbstätigkeitsquote ist dagegen nicht zu beobachten. Mit Ausnahme der Mütter, die mindestens ein Kind unter drei Jahren haben, sinkt hier die Vollzeiterwerbstätigkeitsquote innerhalb des Vergleichszeitraumes. Auffällig ist, dass Mütter, die mindestens ein Kind unter drei Jahren haben, verstärkt erwerbstätig sind und auch vermehrt Vollzeit arbeiten gehen. Vermutlich handelt es sich dabei vorwiegend um Frauen, die nur ein Kind haben, da die Vollzeiterwerbstätigkeitsquote für Mütter, die (auch) ältere als dreijährige Kinder haben, sinkt. Zu prüfen wäre, ob sich hierunter vermehrt Mütter mehrerer Kinder befinden. Eine weitere Vermutung zur

Erklärung der aufgezeigten Entwicklungen wäre, dass sich der Arbeitsmarkt zwischen 1991 und 2000 derart verengt hat, dass Frauen ihre Positionen auch in der Familienphase mit einem Kleinkind nicht durch Stundenreduzierung verschlechtern möchten. Des weiteren könnten die verbesserten (Aus-) Bildungsmöglichkeiten für Frauen bzw. eine Bewusstseinsveränderung bezüglich der innerfamiliären Aufgabenverteilung dazu geführt haben, dass Frauen auch mit der Geburt eines Kindes weniger auf eine Vollzeitberufstätigkeit verzichten. Die Umsetzung des Wunsches eigenen Interessen - wie auch der (Vollzeit-)Berufstätigkeit - nachzugehen, ist durch das veränderte berufliche Selbstverständnis von Frauen, das sie seit den 60er Jahren stärker entwickeln konnten, und die ‚Normalisierung‘ der Bewertung mütterlicher Erwerbstätigkeit (vgl. SOMMERKORN 1988, 135ff) eher legitimiert.

Aber auch nichterwerbstätige Mütter haben ein Interesse an Betreuung durch Dritte, wenn sie sich alleine erholen möchten (vgl. NAVE-HERZ 1990, 55) oder Arztbesuche, Einkäufe und ähnliches zu erledigen haben.

Für die Zukunft wird mit einem weiterhin hohen bzw. noch steigenden Betreuungsbedarf gerechnet. Dieser begründet sich durch die erwartete Zunahme alleinerziehender Eltern, durch die Durchsetzung des Bedürfnisses von Müttern mit kleinen Kindern, an der Weiterführung ihrer beruflichen Laufbahn festzuhalten, und durch den Wandel verwandtschaftlicher Ressourcen infolge der Berufstätigkeit der Großmütter. Besonders bei den letztgenannten Gründen spielt das veränderte Selbstbewusstsein von Frauen in Verbindung mit steigenden schulischen und beruflichen Qualifikationen, sowie der Wunsch nach materieller Eigenständigkeit und Unabhängigkeit, eine entscheidende Rolle (vgl. PETTINGER 1996, 41; 45f; 54). RABE-KLEBERG (1987) weist darauf hin, dass bereits die Generation der Frauen, die zwischen 1935 und 1945 geboren wurden, große Anstrengungen unternahmen, um bessere Bildungsabschlüsse zu bekommen. Diese Frauen, die sich heute häufig in der ‚Großmutterfunktion‘ wiederfinden, wirkten als Vorbilder für ihre Töchter, wenn es um die Veränderung des Bildungsverhaltens und die Verwirklichung eines eigenen Berufs ging (vgl. RABE-KLEBERG 1987, 67).

2.4.3 Bedarfsdeckung an Kinderbetreuung

Das Vorhandensein akzeptabler Betreuungsmöglichkeiten spielt eine so große Rolle für die Aufnahme mütterlicher Erwerbstätigkeit, dass es als ein „Dreh- und Angelpunkt der Berufskontinuität“ (BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG 1986, 301) erwerbstätiger Mütter bezeichnet werden kann.

Inhaltlicher Schwerpunkt des folgenden Kapitels ist daher das Angebot an Betreuungsplätzen in Kindertageseinrichtungen. Zu den Kindertageseinrichtungen zählen Kinderkrippen, anerkannte, d.h. mit Betriebserlaubnis arbeitende, Kindergruppen und –läden, Kindergärten und Schulkinderhorte.

Die Altersspanne der Kinder, die bei Abwesenheit der Eltern eine Betreuung brauchen, wird zwischen 0 und 10 bzw. 14 Jahren angesiedelt. Besonderes Augenmerk gilt dabei der Altersgruppe der unter Dreijährigen, da für diese Altersgruppe die Betreuungsintensität am größten, ‚Fremdbetreuung‘ am strittigsten und das Platzangebot in Tageseinrichtungen am geringsten ausfällt.

Während der stundenweise Aufenthalt in einem Kindergarten mittlerweile großflächig als bereichernd und unschädlich für die kindliche Entwicklung bewertet wird, wird ‚Fremdbetreuung‘ von Kindern unter drei Jahren immer noch nur als Notlösung akzeptiert. Die Schädlichkeit von ‚Fremdbetreuung‘ wird unter anderem mit SPITZ’ Forschungsergebnissen (1967) zu Hospitalismus bei Heimkindern begründet (vgl. BLÜML & SCHNEIDER 1988, 293). Dabei ist vernachlässigt worden, dass Heimkinder jedoch nicht unter vergleichbaren Umständen aufwachsen wie Kinder die bei ihren Eltern ein Zuhause haben und nur stundenweise von denen nicht betreut werden. Bereits Forschungen der achtziger Jahre ergaben, dass Krippenkinder und Kinder, die in Tagespflege betreut werden, keine „schwächere Beziehung zu ihren Müttern zeigen als ausschließlich familienerzogene Kinder“ (BELLER 1985, 229). Des weiteren ist seit dem bekannt, dass Kinder, die in guten Krippen und Tagespflegestellen betreut werden, in der sozial-emotionalen sowie der Intelligenzentwicklung keine Nachteile gegenüber Kindern, die nur bei der Mutter aufwachsen, aufweisen. Einige ‚fremdbetrente‘ Kinder erweisen sich sogar als weniger sozial gehemmt und weniger ängstlich (vgl. GUDAT 1982, 187; BLÜML & SCHNEIDER 1985, 293).

Diese Ergebnisse beziehen sich auf sorgfältige und durchdachte ‚Fremdbetreuung‘. Ein leichtfertiger Umgang mit dem Abgeben von Kleinkindern, wie z.B. ständiger Wechsel der direkten Betreuungspersonen, mangelnder Austausch zwischen Eltern und Betreuungspersonen und fehlende adäquate Eingewöhnungsphase, stellen keine Bereicherung für Kind und Mutter dar (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 32ff). Solche Umstände treten vor allem durch Unkenntnis und mangelnde Reflektionsmöglichkeiten auf. Ihnen könnte durch einheitliche und fundierte Qualifizierung, die häufig vor allem mit Finanzierungsproblemen verbunden ist, entgegengewirkt werden.

Fragwürdig erscheint unter den heute verbreiteten Einstellungen Kindererziehung gegenüber auch ein Betreuungsschlüssel von ca. 1,5 Erzieherinnen oder Erziehern : 10 Kleinkindern, wie er aus finanziellen Gründen in einigen Berliner Kinderkrippen üblich ist (vgl. LAEWEN et al. 1993, 11). Fragen bezüglich der ‚Fremdbetreuung‘ von Kindern unter drei Jahren sollte sich demnach auf das ‚wie‘ und nicht auf das „ob überhaupt“ (PERMIEN 1996, 196) beziehen. Die positive Umsetzung dieser Frage ist eng an finanzielle Ressourcen gekoppelt und könnte derzeit vor allem an entsprechende politische Entscheidungen geknüpft realisiert werden (vgl. LAEWEN et al. 1993, 10).

Derzeit verbreitete psychologisch-pädagogische Ansprüche an Kindererziehung (vgl. auch Kapitel 5) stellen hohe Anforderungen an die fachliche Kompetenz der Betreuungspersonen. In Krippen, Kindergärten und Horten sind vorwiegend ausgebildete Erzieherinnen, Erzieher und Kinderpflegerinnen beschäftigt, die oft im Rahmen von Supervisionsangeboten die Möglichkeit haben, über Probleme ihrer Tätigkeit zu reflektieren und Hilfe zu bekommen.

Wieviele Kinder werden aber durch die Kindertagesstätten erreicht?

Im Folgenden geben verschiedene Tabellen eine Übersicht über die Entwicklung des Platzangebotes in Krippen, Kindergärten, Kindergruppen, Kinderläden und Schulkinderhorten.

2. Kapitel: Geschichte und Wandel des gesellschaftlichen Bedarfs an Kinderbetreuung in Deutschland

| Kinder im Alter | Deutschland | Neue Bundesländer | Früheres Bundesgebiet |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------|
| unter 3 Jahren | 11,2 | 54,2 | 1,8 |
| von 3 bis unter 6 Jahren | 87,0 | 114,3 | 78,3 |
| von 6 bis unter 10 Jahren | 13,8 | 50,9 | 5,5 |

Tab. 2.5: Versorgungsquoten bezüglich Kinderbetreuungseinrichtungsplätzen je Altersgruppe 1990/91 (in Prozent), Quellen: STATISTISCHES BUNDESAMT 1996, Fachserie 13, Reihe 3.6.1 Tageseinrichtungen für Kinder, FRANK & PELZER 1996, 106, 214, 231; DJI 1998, 50, 69, 84; BMFSFJ 1994a, 491, 512, 530f.

| Kinder im Alter | Deutschland | Neue Bundesländer | Früheres Bundesgebiet |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------|
| unter 3 Jahren | 6,3 | 41,3 | 2,2 |
| von 3 bis unter 6 Jahren | 90,7 | 116,8 | 85,2 |
| von 6 bis unter 10 Jahren | 17,2 | 58,2 | 5,1 |

Tab. 2.6: Versorgungsquoten bezüglich Kinderbetreuungseinrichtungsplätzen je Altersgruppe 1994¹⁰ (in Prozent), Quelle: STATISTISCHES BUNDESAMT 1996, Fachserie 13, Reihe 3.6.1 Tageseinrichtungen für Kinder, FRANK & PELZER 1996, 106, 214, 231; DJI 1998, 50, 69, 84; BMFSFJ 1994, 491, 512, 530f.

| Kinder im Alter | Deutschland | Neue Bundesländer | Früheres Bundesgebiet |
|---------------------------|--------------------|--------------------------|------------------------------|
| unter 3 Jahren | 7 | 36,3 | 2,8 |
| von 3 bis 5 Jahren | 105 | 133 | 102 |
| von 6 bis unter 10 Jahren | 12,6 | 47,7 | 5,9 |

Tab. 2.7: Versorgungsquoten bezüglich Kinderbetreuungseinrichtungsplätzen je Altersgruppe 1998 (in Prozent), Quelle: STATISTISCHES BUNDESAMT 2000, Fachserie 13, Reihe 3.6.1 Tageseinrichtungen für Kinder, Teil III.1.

¹⁰ Leider liegen nur die Gesamtangaben zu den Jahren 1994 und 1998 vor, da die entsprechenden Jugendhilfedaten durch das Statistische Bundesamt lediglich alle vier Jahre zusammengestellt werden. Demgegenüber liegen für 1994 leider keine kompletten Daten für die im vorangegangenen Kapitel dargestellte mütterliche Erwerbstätigkeit vor. Daher werden abschließend die Versorgungsquote von 1994 mit der mütterlichen Erwerbstätigkeitsquote von 1995 vergleichen, um Tendenzen zu skizzieren. Dabei wird davon ausgegangen, dass sich die jährliche Verschiebung nur geringfügig niederschlägt.

Die drei Tabellen vergleichend fällt auf, dass es einen großen Unterschied im Platzangebot der neuen und alten Bundesländer für die Gruppe der unter Dreijährigen und der Schulkinder gibt. Während in den neuen Bundesländern das Platzangebot im Krippen- und Schulkinderhortbereich sinkt, profitiert man hier noch von den quantitativ stark ausgebauten Betreuungsstrukturen der SED-Politik. In der geringeren Versorgungsquote aller Jahrgänge im früheren Bundesgebiet spiegelt sich zum einen die Skepsis gegenüber Betreuungsangeboten für Kleinkinder, aber auch ein Ausweichen vor entsprechenden Kosten, die durch das Bereitstellen eines verbindlichen Betreuungsangebotes für Kinder unter drei Jahren entstehen würden, wider.

Das Anwachsen der Betreuungsplätze für Kinder im Kindergartenalter steht im Zusammenhang mit dem seit 1996 verankerten Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz. Diesbezüglich wurden vor allem im früheren Bundesgebiet neue Betreuungsplätze geschaffen.

Die Betrachtung der Verhältnisse im Untersuchungsgebiet - also im früheren Bundesgebiet - zeigt, dass hier 1998 nur 2,8% der Kinder unter drei Jahren in Kindertageseinrichtungen betreut wurden, wobei starke regionale Unterschiede zu berücksichtigen sind. Ein Großteil der Krippen und krippenähnlichen Stätten befindet sich in wenigen Großstädten wie Berlin und Hamburg.

Dem gegenüber stehen für das Jahr 1998 in den alten Bundesländern 23,3% erwerbstätige Mütter mit mindestens einem Kind unter drei Jahren, die Vollzeitbeschäftigungen nachgehen (siehe Abb. 2.3).

Hat eine Familie einen Tageseinrichtungsplatz gefunden, decken sich leider die Betreuungszeiten dieser Einrichtungen häufig nicht mit den tatsächlichen Arbeitszeiten der Eltern. Dieser Umstand spiegelt sich in einer von NAVE-HERZ aufgegriffenen Untersuchung von TIETZE wieder, aus der hervorgeht, dass jedes dritte Kinder unter drei Jahren täglich durch drei und mehr Betreuungsformen versorgt wird (vgl. NAVE-HERZ 1990, 53).

Für 5,9% der Schulkinder von 6 bis unter 10 Jahren existierte in den alten Bundesländern 1998 ein Hortplatz, wobei aber 14,4% der Mütter von mindestens einem Kind dieser Alterstufe im selben Jahr Vollzeit berufstätig waren.

Es stellt sich hier die Frage, wer die Kinder, die keinen oder keinen ausreichend langen Einrichtungsplatz haben, betreut.

Nach einer bereits erwähnten Studie des Bundesministeriums für Arbeit und Sozialordnung griffen in den 80er Jahren ca. 94% der berufstätigen Mütter auf Betreuungsmöglichkeiten jenseits von Kinderkrippen und Tagespflegestellen zurück. Die größte Bedeutung kam hier der Großmutter zu - fast 2/3 der befragten erwerbstätigen Mütter nehmen sie in der Betreuung ihrer Kinder in Anspruch) - gefolgt vom Partner oder anderen verwandtschaftlichen oder freundschaftlichen Kontakten (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG 1986, 302)¹¹. Geht man davon aus, dass die Großmütter – wie bereits in Kapitel 2.4.2 erwähnt – zukünftig vermehrt selbst erwerbstätig sind und Väter sich eher zurückhaltend an der Kinderbetreuung beteiligen, erahnt man die zahlenmäßige Dimension von Betreuungsarrangements jenseits des Angebotes von Tageseinrichtungen. Zahlen über die in Tagespflege betreuten Kinder liegen leider nicht vor.

Nach groben Schätzungen werden 2,1% der Kinder unter drei Jahren im Rahmen der Tagespflege ‚fremdbetreut‘ (vgl. BLÜML & SCHNEIDER 1988, 294f). Da es, außer bei den über die Jugendhilfe vermittelten Tagespflegestellen, keine Meldepflicht gibt, kann demnach vom Vorhandensein einer unbestimmt großen Grauzone ausgegangen werden. Als besonders schwierig erweist sich die Erfassung der Kinder, die von Kinderfrauen betreut werden. Diese Frauen werden von den Familien oft „schwarz“ (NAVE-HERZ 1990, 54) oder als sogenannte ‚geringfügig Beschäftigte‘ zur Kinderbetreuung zu Hause angestellt, d.h. sie sind kaum sozialversichert. Das Vorhandensein dieser ‚Grauzone‘ lässt keine exakten quantitativen Aussagen zu.

¹¹ Befragt wurden hier u.a. berufstätige Mütter von Kindern unter drei Jahren die in Betrieben von zehn und mehr Beschäftigten der ausgewählten Branchen Chemie, Elektro, Metall, Textil/Bekleidung, Bank/Versicherung und Einzelhandel im früheren Bundesgebiet beschäftigt waren. Diese Studie erfasst allerdings nicht den großen Bereich der Akademikerinnen wie Sozialpädagoginnen, Ärztinnen und Lehrerinnen. Deren Familien haben ein relativ hohes Einkommen und können sich die Finanzierung einer Kinderfrau, die das Kind im Haushalt der Eltern betreut und evt. noch den Haushalt miterledigt, leisten.

2. Kapitel: Geschichte und Wandel des gesellschaftlichen Bedarfs an Kinderbetreuung in Deutschland

Im Gegensatz zum Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz – der gemäß einer Studie von MERKLE¹² „keinen Beitrag zu einer Verbesserung der simultanen Vereinbarkeit von Beruf und Familie leistet“ (MERKLE 1994, 272)¹³ da die Öffnungszeiten zu kurz sind bzw. häufig nicht mit den Arbeitszeiten harmonisieren – kann eine flexibler und individueller gestaltete Form von Kinderbetreuung wie sie Tagespflege bietet, einen bedeutenden Beitrag zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf - wie sie bereits als zentrales Thema im Fünften Familienbericht der Bundesregierung (vgl. BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE UND SENIOREN 1994, XVIIIf) beschrieben und deren Haupthemmnis im unzureichenden Angebot bedarfsgerechter Kinderbetreuung gesehen wird - leisten. „Nur dann, wenn qualitativ hochwertige Kinderbetreuungsmöglichkeiten zur Verfügung stehen, welche ganztägig genutzt werden können und ein hohes Maß an Flexibilität aufweisen, haben Frauen mit Kindern eine wirkliche Wahlmöglichkeit zwischen Berufs- und Familienarbeit“ (MERKLE 1994, 272).

¹² MERKLE untersuchte hier in einer theoretischen und empirischen Analyse die Vereinbarkeit von Frauenerwerbstätigkeit und Kinderbetreuung.

¹³ Der Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz ist zumindest unter pädagogischen Gesichtspunkten - aufgrund der unter anderem durch 'Verinselung' (vgl. NAVE-HERZ 1990, 31ff) veränderten Kindheit - durchaus als sinnvoll anzusehen.

3. Betreuungsvermittlung in der Tagespflege – Entwicklung, Aufgaben und Besonderheiten in Deutschland

Betreuungsaufgaben wurden schon lange von außerhalb der Familie stehenden Personen übernommen. Ob es beispielsweise der in Süddeutschland, Frankreich und England während der vorindustriellen Zeit verbreitete Ammendienst, das Kindermädchen im bürgerlichen Zeitalter oder die für einige Industrie- und Ballungszentren des letzten Jahrhunderts erwähnte Kost- und Haltekinderpflege war (vgl. REYER 1982, 723); in abgewandelter Form hat die Tätigkeit der Tagespflegeperson eine lange Tradition.

Im folgenden Kapitel wird auf die für die Gegenwart ausschlaggebende Entwicklung der Tagespflegetätigkeit seit den 70er Jahren des Zwanzigsten Jahrhunderts eingegangen. In den alten Bundesländern trat sie zu diesem Zeitpunkt im Zusammenhang mit dem Tagesmüttermodellprojekt (siehe Kapitel 3.3.1) erstmals großflächig in Erscheinung. Zuvor gab es Tagespflege nur vereinzelt innerhalb der öffentlichen Jugendhilfe, in deren Rahmen sie lediglich eine untergeordnete Rolle im Rahmen der Vollzeitpflege spielte. Mit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG) erhielt Tagespflege in der öffentlichen Jugendhilfe einen eigenen Schwerpunkt. Neben den Entwicklungen der öffentlichen Jugendhilfe und Tagespflegevereine, wird im folgenden Kapitel abschließend auch die Entwicklung betrieblich geförderter Angebote von Kinderbetreuungsvermittlung in Bezug auf Tagespflege durch den Familienservice vorgestellt. An die Konzepte der in dieser Arbeit untersuchten Vermittlungseinrichtungstypen – untergliedert nach Trägerschaft – soll damit theoretisch herangeführt werden.

Aus der Schwerpunktsetzung der vorliegenden Arbeit (vgl. Einleitung) ergibt sich, dass sich die nachfolgende Betrachtung begrifflich auf Vermittlungseinrichtungen von Tagespflege konzentriert, da der Vermittlungsaspekt allen Einrichtungen gemein ist – auch wenn einige Einrichtungen sich selbst eher als Beratungsstelle definieren.

3.1 Definition von Kinderbetreuung durch Tagespflege

Die stundenweise Betreuung im Rahmen von Familienunterbringung und - mit Inkrafttreten des KJHG - auch die Betreuung durch eine Tagespflegeperson im Haushalt der Eltern, wird als Tagespflege bezeichnet. Tagespflegeplätze werden von Tagesmüttern und einigen Tagesvätern, in deren Wohnung oder durch eine Betreuung im Haushalt der Eltern durch eine sogenannte Kinderfrau angeboten. ‚Kinderfrauen‘ sind bislang nicht bekannt.

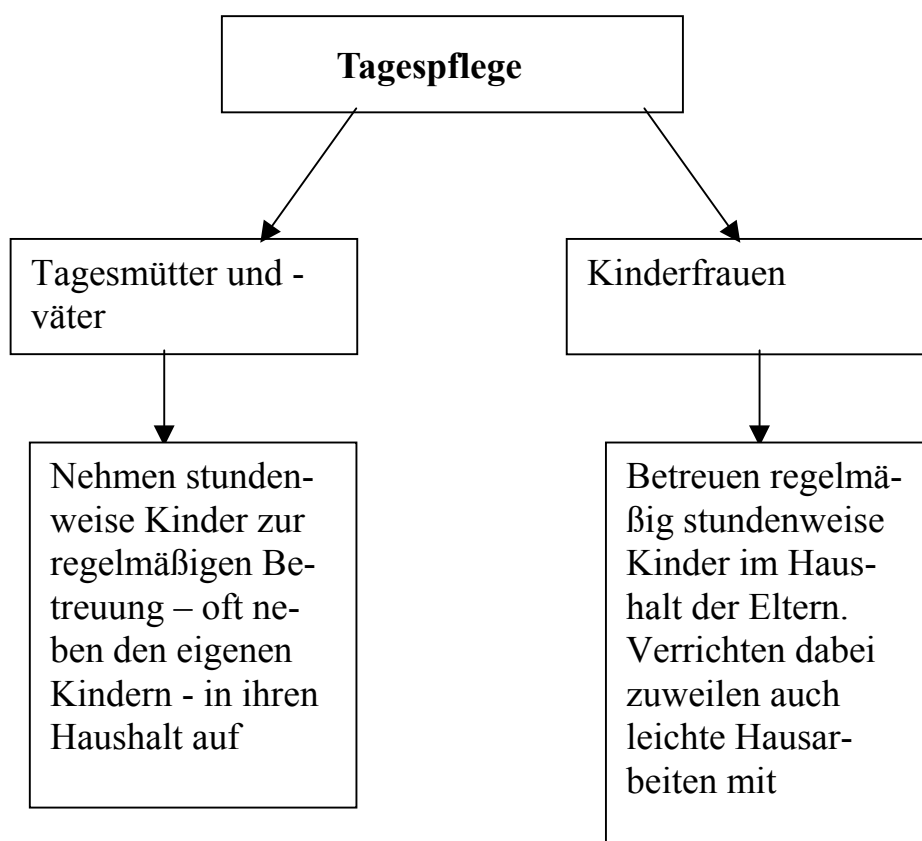


Abbildung 3.1: Tagespflegepersonen

Obwohl auch ältere Kinder, bei nicht vorhandenen Hort bzw. wenn der Kindergarten für erwerbstätige Mütter zu früh schließt, von Tagesmüttern betreut werden, waren nach einer Untersuchung von BORN in Bremen schon in den 80er

Jahren¹ des letzten Jahrhunderts die meisten Kinder, die eine Tagesmutter in Anspruch nehmen, jünger als drei Jahre (vgl. BORN 1985, 48). Das liegt daran, dass - wie in Kapitel 2.4.3 ausgeführt - der Versorgungsgrad durch institutionelle Einrichtungen für diese Altersgruppe verschwindend gering ist. Des weiteren scheint Tagespflege mit dem Bild intensiverer Betreuung durch eine Bezugsperson, wie es für Kinder unter drei Jahren angezeigt ist, verbunden zu sein (vgl. MÜNDER 1993, 209f). Für Kinder ab drei Jahren wird die Betreuung im Kindergarten empfohlen, da der Kindergarten als erste Institution, die den gesellschaftlichen Bildungsauftrag für Kinder ausführt, gilt. Die hier gebotenen Möglichkeiten werden als notwendig zur Entwicklung des Sozialverhaltens erachtet (vgl. DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (DEUTSCHER VEREIN) 1994, 207).

3.2 Juristischer Hintergrund

Es erfolgt eine ausführliche Darstellung der gesetzlichen Gegebenheiten bezüglich der Tagespflege. Diese juristischen Aspekte gelten zwar auch für Tagespflege, die durch anderer Träger als das Jugendamt vermittelt wird, die öffentliche Jugendhilfe hat in diesem Feld jedoch eine doppelte Funktion inne. Sie tritt selbst als Vermittlungs- und Beratungseinrichtung für Tagespflege auf, hat aber als Kontrollorgan darüber hinaus auch bei anderen Trägern und auf dem freien Betreuungsmarkt eine das KJHG umsetzende Funktion. Neben den gesetzlichen Bestimmungen des KJHG sind zudem insbesondere von den Tagespflegepersonen weitere juristische Hintergründe zu beachten. Aspekte des Steuerrechts, des Gewerberechts und des Mietrechts werden daher mit beleuchtet.

¹ Wenn von 60er, 70er, 80er oder 90er Jahren etc. die Rede ist und kein Jahrhundert benannt wird, sind damit Zeiten des zurückliegenden Zwanzigsten Jahrhunderts gemeint.

3.2.1 Das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)

Als rechtliche Grundlage dient der öffentlichen Jugendhilfe das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG). Das KJHG löste 1990 das Jugendwohlfahrtsgesetz² (JWG) von 1961 ab (vgl. MÜNDER 1981, 49; HAPPE und SAURBIER 1992, Einleitung).

Schon im JWG oblag der öffentlichen Jugendhilfe die Verpflichtung, elementare Erziehungsleistungen und optimale Sozialisationsbedingungen für Kleinkinder zu sichern (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 47). Nach dem JWG trat Jugendhilfe - und somit auch Tagespflege, die damals als 'Familienpflege' bezeichnet wurde (vgl. JWG § 27ff) - erst ein, wenn die Familien eine adäquate Erziehung nicht gewährleisten konnten (vgl. JWG §1 (3)). Sie wurde über das Jugendamt nur dann vermittelt, wenn die Eltern berufstätig waren und ihr Kind nicht entsprechend versorgt werden konnte oder wenn in sogenannten 'Problemfamilien' Entwicklungsschäden für das Kind zu befürchten waren (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 305). Tagespflege nahm keinen gesonderten Platz ein, sondern war den Bestimmungen für Pflegekinder untergeordnet (vgl. JWG § 27(1)).

Mit Inkrafttreten des KJHG wurden die kontrollierenden Leistungen des JWG in breitem Umfang durch präventive abgelöst. Daraus ergaben sich Veränderungen im Landesrecht der Bundesländer, aufgrund derer auch die Organisation der Landesjugendämter verändert wurde. In Niedersachsen beispielsweise existieren nun, neben dem Dezernat für Heimerziehung und Pflegekinderwesen, eigene Dezernate für Tageseinrichtungen und für Tagespflege (vgl. KRUG 1996, 3).

Die Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und Tagespflege ist in den §§ 22-24 des KJHG geregelt. Der Personenkreis, der die Vermittlung einer Tagesbetreuung in Anspruch nehmen kann, ist nicht mehr auf berufstätige Eltern beschränkt, da nach § 1(1) KJHG jedes Kind das Recht auf Förderung seiner Ent-

² Das JWG stammt aus dem Reichsgesetz für Jugendwohlfahrt (RJWG) von 1922. Das RJWG wiederum ging aus dem Polizei- und Strafrecht hervor (vgl. MÜNDER 1981, 49; HAPPE und SAURBIER 1992, Einleitung).

wicklung hat. Dieses Recht zu sichern, ist die Aufgabe des Jugendamtes; was jedoch noch nicht die Kostenübernahme regelt.

Nach §23 (3) KJHG sollen der Tagespflegeperson „ die entstehenden Aufwendungen einschließlich der Kosten der Erziehung ersetzt werden“ (ebd.). Unter Kosten der Erziehung werden die Beiträge verstanden, „die an die Pflegeperson zur Honorierung, zur Abgeltung ihrer Betreuungs- und Erziehungsleistung gezahlt werden“ (vgl. LAKIES & MÜNDER 1991, 252). Sie sind also die eigentlichen Einkünfte dieser Tätigkeit. Die Tagespflegesätze, inklusive der Kostenerstattung für die entstehenden Aufwendungen, die das Jugendamt bezahlt, belaufen sich derzeit auf ca. 330,- Euro³ (644,-DM) im Monat für die täglich ca. 8stündige Betreuung eines Kleinkindes. Die Vergütung der Tagespflegetätigkeit im Rahmen der Jugendhilfe ist - unter Anderem laut LAKIES (vgl. 1996, 68) - für diese verantwortungsvolle und zeitaufwendige Tätigkeit nicht angemessen. Die Tagespflegepersonen, die in diesem Rahmen Kinder betreuen, sind nicht über die Jugendhilfe sozialversichert⁴ und auch nicht bei ihr angestellt, obwohl sie teilweise ganztags für sie tätig sind. Häufig wird dies damit legitimiert, dass Tagespflegepersonen über keine eigene fachliche Ausbildung verfügen (vgl. LAKIES 1996, 74). Es gäbe aber im Rahmen der Vorschriften des Bundesangestelltentarifvertrages (BAT) Möglichkeiten Tagespflegepersonen als ‚sonstige Angestellte‘ im Sozial- und Erziehungsdienst, die entsprechende Tätigkeiten aufgrund gleichwertiger Fähigkeiten und Erfahrungen ausüben, einzugruppieren und z.B. wie eine Erzieherin bzw. Erzieher⁵ zu vergüten (vgl. LAKIES 1996, 74). Würde dies großflächig durchgesetzt, gäbe es wahrscheinlich berechtigte Proteste seitens der Personen, die die dreijährige Erzieherinnenausbildung absolviert haben und einen Qualitäts- und Anerkennungsverlust ihrer Arbeit befürchten. Deshalb bleibt für den Weg der angemess-

³ Vor 2002 in DM veröffentlichte Angaben wurden entsprechend des offiziellen Umrechnungsfaktor 1Euro=1,9558 DM im Sinne der Einheitlichkeit umgerechnet. Das gilt auch für die in der Arbeit folgenden Preisangaben.

⁴ Lediglich in einzelnen Bundesländern (z.B. Hessen) und Kommunen wird zeitweise die Zuschussung für eine Alterssicherung durch die öffentliche Jugendhilfe gezahlt (vgl. *TAGESMÜTTER BUNDESVERBAND FÜR KINDERBETREUUNG IN TAGESPFLEGE* 2002, 3).

⁵ Im weiteren Verlauf wird zugunsten der besseren Textverständlichkeit weitgehend auf die Nutzung der männlichen Form verzichtet, da der überwiegende Teil der Personen die sich in der Erzieherinnenausbildung befinden Frauen sind. Männer mögen sich trotzdem angesprochen fühlen.

senen Vergütung nur die Schaffung einer eigenen adäquaten Ausbildung (vgl. LAKIES 1996, 76) oder beispielweise die Forderung an Tagespflegepersonen in Niedersachsen, mindestens die hier der Erzieherinnenausbildung vorgeschaltete, einjährige Ausbildung zur Sozialassistentin absolviert zu haben. In diesem Fall würden aber vermutlich Personen für die Tagespflege entfallen, die einen Beruf haben, den sie nur während der Phase in der sie selbst kleine Kinder haben, unterbrechen.

Das KJHG fordert - im Gegensatz zum „*tagesmütter* Bundesverband für Kinderbetreuung in Tagespflege e.V.“ (siehe nächstes Unterkapitel) - keine besondere Qualifizierung für Tagespflegepersonen. Es bietet Tagespflegepersonen, Eltern sowie Tagespflegepersonenzusammenschlüssen lediglich einen Anspruch auf Beratung und Unterstützung an (vgl. KJHG §23(2) und (4)). Den Anspruch auf diese Unterstützung haben auch Tagespflegepersonen, die nicht über das Jugendamt vermittelt werden. Das Jugendamt hat daraufhinzuwirken, dass für Tagespflegepersonen und deren Zusammenschlüsse Angebote wie Fachberatung, Beratungsgespräche und Gesprächsrunden bereitgestellt und finanziert werden (vgl. LAKIES 1996, 63).

An dieser Stelle möchte ich auf die Kostenklärung der Kinderbetreuung zurückkommen.

Da das KJHG ein Teil des Sozialgesetzbuches ist, haben die Kreise und kreisfreien Städte als Leistungsträger der Jugendhilfe zu fungieren. Da häufig Leistungen der Jugendhilfe von freien Trägern erbracht werden, hat die öffentliche Verwaltung mit Trägern der freien Jugendhilfe - als der sich auch der „*tagesmütter* Bundesverband“ versteht (vgl. TRIMPIN & BAUER 1996, 532ff) - zusammenzuarbeiten (vgl. LAKIES 1996, 54f).

Die öffentliche Verwaltung übernimmt die Kosten für die Tagespflege bei einkommensschwachen Eltern (vgl. KJHG §§ 91(2), 92, 93), wenn eine geeignete Tagespflegeperson gefunden ist und die „[...] Förderung des Kindes in Tagespflege für sein Wohl geeignet und erforderlich“ (KJHG §23(3)) ist. Die Bedingungen der Eignung sind erfüllt, wenn die Tagespflegeperson von Jugendamtsangestellten dahingehend überprüft wurde oder wenn davon ausgegangen werden kann, dass

die entsprechenden Eltern befähigt sind, eine geeignete Person zu finden. Der DEUTSCHE VEREIN empfiehlt zur Eignungsprüfung die Beachtung folgender Kriterien: „Anzahl und Alter der bereits in der Tagespflegestelle betreuten Kinder einschließlich der Kinder der Tagespflegeperson, die Übereinstimmung von Erziehungsvorstellungen der Personenberechtigten mit denen der Tagespflegeperson und deren Familie sowie die Bereitschaft zur Zusammenarbeit, gesundheitliche Verhältnisse und Wohnungsverhältnisse“ (DEUTSCHER VEREIN 1994, 209).

Tagespflege und deren Kostenübernahme wird gemäß KJHG § 23 (3) als erforderlich betrachtet, wenn einkommensschwache Eltern noch in der Ausbildung oder berufstätig sind (vgl. LAKIES & MÜNDER 1991, 254). „Aufwandsersatz soll [allerdings (Einschub Y.V.)] grundsätzlich nicht an eine der Familie angehörende Pflegeperson geleistet werden“ (DEUTSCHER VEREIN 1994, 208). Verwandten des Kindes wird also auch beim Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen keine Kosten seitens der öffentlichen Jugendhilfe gewährt.

Die Träger der öffentlichen Jugendhilfe haben laut § 24(2) KJHG auch darauf hinzuwirken, dass „das Betreuungsangebot für Kinder im Alter unter 3 Jahren [...] bedarfsgerecht ausgebaut wird“ (ebd.). Einen Rechtsanspruch auf Betreuungsplätze, wie es ihn seit 1996 für den Kindergartenbereich⁶ gibt, sieht das Gesetz für Kinder unter drei Jahren jedoch nicht vor. Demnach sind die öffentlichen Träger zwar zur Bereitstellung der entsprechenden Plätze verpflichtet, für das einzelne Kind kann aber nicht privatrechtlich darauf geklagt werden. Für die Einhaltung ist die Rechtsaufsichtsbehörde zuständig (vgl. MÜNDER et al. 1993, 219). Die Ausgestaltung des Angebotes soll länderrechtlich geregelt werden (vgl. TILLMANN 1990, 65). In den einzelnen Kommunen wird das KJHG unterschiedlich ausgelegt. Teilweise wird Tagespflege entgegen der äquivalenten Erwähnung in KJHG § 2(2) Nr.3, nicht gleichwertig mit institutionellen Einrichtungen behandelt (vgl. DEUTSCHER VEREIN 1994, 207), obwohl die Eltern - nach §5

⁶ Der Rechtsanspruch auf einen Kindergartenplatz kann bspw. in Niedersachsen auch durch das Angebot eines Nachmittagsplatzes oder eines Platzes in einem 15 Stunden wöchentlich stattfindenden Spielkreis befriedigt werden (NIEDERSÄCHSISCHES GESETZ- UND VERORDNUNGSBLATT 1992, §12(3)). Damit ist also auch für Kindergartenkinder nicht unbedingt eine ausreichende Betreuungsversorgung gewährleistet. Wird der Rechtsanspruch nicht erfüllt, steht den Kindern mit Kindergartenanspruch eine Betreuung durch eine Tagespflegeperson zu (KiTaG §12(4)).

KJHG - das Wahlrecht zwischen Kinderbetreuung durch eine Tagespflegeperson oder eine Einrichtung besitzen. Vielfach wird das Bereitstellen von Tagespflegeplätzen auch nicht als Pflichtaufgabe der Jugendämter gesehen (vgl. WALTER-SMETS 1996, 105).

Für Niedersachsen beispielsweise gibt es zwar ein Gesetz über Tageseinrichtungen für Kinder (KiTaG) vom 16.12.1992. Weiterführende Bestimmungen für die Tagespflege und die Umsetzung des bedarfsgerechten Ausbaus von Betreuungsplätzen für Kinder unter drei Jahren fehlen jedoch. § 80 des KJHG fordert, als Maßgabe zur Schaffung eines entsprechenden Angebotes, die Erstellung einer Bedarfsplanung für Betreuungsplätze von Kindern unter drei Jahren (vgl. KJHG § 79). Diese Forderung wurde auch in das KiTaG §13 aufgenommen. Trotzdem existiert vielfach in den Kommunen kein Bedarfsplan.

In §§ 27-35 KJHG wird Hilfe zur Erziehung bei stark ausgeprägten Defizitsituationen in der Erziehung - wie Vernachlässigung und Missbrauch von Kindern oder Gewalt an Kindern, chronische Krankheit der Eltern etc.- geregelt. In solchen Fällen gibt es ebenfalls die Möglichkeit ein Kind – neben der Begleitung der Familie durch Familienhilfe des Jugendamtes - stundenweise aus der Familie zu nehmen und in Tagespflege zu betreuen (vgl. KJHG §32). Die entsprechende Tagespflegeperson muss dann eine besondere pädagogische Qualifizierung nachweisen (vgl. MÜNDER 1993, 261). Auf diesen Tagespflegebereich werde ich aufgrund seiner spezifischen Eigenheiten im Rahmen dieser Arbeit nicht eingehen.

Gesetzliche Auflagen, wie sie bei der Inbetriebnahme einer Krippe vorgeschrieben sind - z.B. das Vorhandensein bestimmter sanitärer Anlagen, Schlafmöglichkeiten und 3 m² Spielfläche pro Kind (vgl. VERORDNUNG ÜBER MINDESTANFORDERUNGEN AN KINDERTAGESSTÄTTEN § 1) - gibt es für die Aufnahme einer Tagespflegetätigkeit nicht.

Nach dem JWG war noch das Einholen einer Pflegeerlaubnis durch die Tagespflegeperson nötig. In der ersten Fassung des KJHG war Tagesbetreuung erlaubnisfrei, wenn sie nicht gewerbsmäßig ausgeübt wurde (vgl. KJHG 1. Fas-

sung von 1991, § 44(1)). Damit entfiel die bisherige Kontrollfunktion des Jugendamtes für diesen Bereich (vgl. LAKIES 1996, 70). Eine Begrenzung der Anzahl der zu betreuenden Kinder gab es in diesem Zusammenhang vom Gesetzgeber nicht (vgl. LAKIES 1992, 155ff).

Mit dem 1. Änderungsgesetz zum KJHG vom 1.4.1993 wurde, da sich Auslegungsschwierigkeiten abzeichneten (vgl. LAKIES, 1996, S.70), die bis dahin geltende Einschränkung der Pflegeerlaubnisfreiheit in § 44(1) durch folgende Formulierung ersetzt: „Einer Erlaubnis bedarf ferner nicht, wer ... ein Kind während des Tages betreut, sofern im selben Haushalt nicht mehr als zwei weitere Kinder in Tagespflege oder über Tag und Nacht betreut werden“ (KJHG §44 (1) Satz 5 Nr.(2)). Eigene Kinder zählen nicht mit.

3.2.2 Tagespflege und die Gewerbeordnung

Der Bundesminister für Finanzen ging im Zusammenhang mit Gewerbsmäßigkeit in einem Rundschreiben vom 7.2.1991 davon aus, dass es sich bei einer Betreuung von bis zu fünf Kindern um keine gewerbsmäßige Tätigkeit handele (vgl. LAKIES & MÜNDE 1991, 252).

LAKIES & MÜNDE (1991) definieren Gewerbsmäßigkeit für den Fall, dass die erzielten Einkünfte unabhängig von der Anzahl der betreuten Kinder, beachtlich zur Sicherung des Lebensunterhaltes der Tagesmutter beitragen. Das hieße, sie müssten mindestens dem doppelten Sozialhilferegelsatz für einen Haushaltsvorstand entsprechen (vgl. LAKIES & MÜNDE 1991, 253). LAKIES (1992) weist daraufhin, dass sich das vom Jugendamt gezahlte Entgelt aus einer Aufwandsentschädigung und den Kosten der Erziehung, die die eigentlichen Einkünfte darstellen, zusammensetzt (vgl. LAKIES 1992, 157). Bei der Erzielung von mehr Einnahmen seitens der Kosten für Erziehung (z.B. durch höhere Entgelte als sie das Jugendamt gewährt oder wenn sehr viele Kinder betreut werden) würde demnach die Gewerbeordnung (GeWO) greifen. Die GeWO ist allerdings hier nicht anwendbar, weil § 6 der GeWO die Betreuung von Kinder ausgeklammert und auf das geltende Jugendrecht, also heute auf das KJHG, verweist (vgl. LAKIES & MÜNDE 1991, 252; FRIAU 1989, 8f). An dieser Stelle möchte ich auf die Ausführungen von LAKIES (1996, 71f) über Großpflegestellen und die im

Niedersächsischen Gesetz über Tageseinrichtungen für Kinder (KiTaG) behandelten sogenannten kleinen Kindertagesstätten verweisen. Beide greifen, wenn mehr als fünf Kinder betreut werden und sind daher nicht Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit.

Laut LAKIES & MÜNDER (1991) ist die Entwicklung eines speziellen, autonomen „jugendhilferechtlichen Gewerbsmäßigkeitbegriffs“ (LAKIES & MÜNDER 1991, 253) nötig. An dieser Stelle möchte ich hervorheben, dass im KJHG Rechte von Kindern geregelt werden. Im Mittelpunkt steht demnach das Wohl des Kindes und weniger die Interessen der Tagespflegepersonen, die mit der Tätigkeit auch Erwerbsinteressen verbinden. Diese beiden Aspekte stehen in der Gefahr gegeneinander statt miteinander gedacht und je Betrachtungsstandpunkt geregelt zu werden, obwohl sich in einer qualitativ hochwertigen Tagespflege beide Interessen wohlwollend berücksichtigt und integriert fühlen sollten.

3.2.3 Steuerrecht und Mietrecht

Zu Betrachten ist bezüglich der gesetzlichen Grundlagen der Tagespflege Tätigkeit noch das Steuerrecht. Solange die Kinderbetreuung nicht gewerbsmäßig ausgeübt und von öffentlichen Geldern finanziert wird, bleibt das Entgelt nach § 3 Nr. 11 Einkommensteuergesetz steuerfrei. Dies gilt nicht für Einnahmen, die von privater Seite gezahlt werden (vgl. KUHLMANN 1992, 55). In solch einem Fall können monatlich 245,42 Euro pro ganztags betreutes Kind als steuerfreie Betriebskosten veranschlagt werden (vgl. *TMBV* 2002, 4).

Letztlich möchte ich LAKIES & MÜNDERS (1991) Hinweise auf den Zusammenhang zwischen Kinderbetreuung und dem Wohnraummietrecht erwähnen, das verletzt würde, wenn eine Tagespflegeperson Kinder in ihrer Mietwohnung gewerbsmäßig betreut (vgl. LAKIES & MÜNDER 1991, 252).

3.3 Träger in der Vermittlung von Tagespflege

Tagespflege wird im Rahmen unterschiedlicher Trägerschaften und - entsprechend der Ziele der Träger - auch mit unterschiedlichen Schwerpunkten vermit-

telt, beraten und begleitet. In diesem Kapitel werden die einzelnen Träger vor ihrem konzeptionellen Hintergrund näher erläutert.

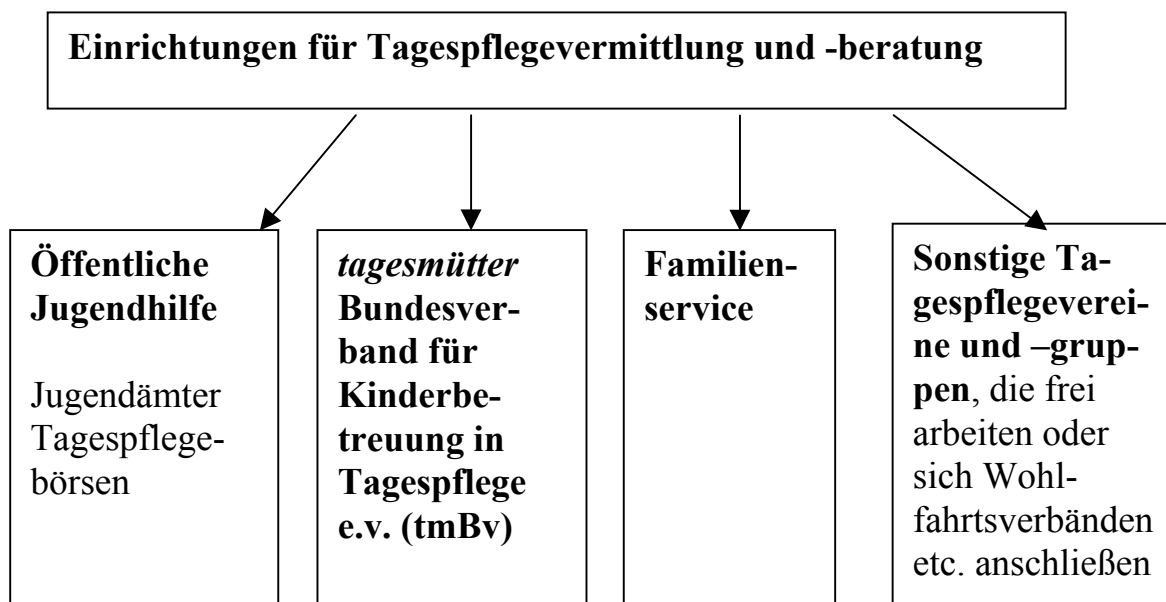


Abb. 3.2: Träger der Einrichtungen für Tagespflegevermittlung

3.3.1 Tagespflegevermittlung im Rahmen öffentlicher Jugendhilfe

Wie bereits in Kapitel 3.2 erwähnt, hat von der juristischen Seite des KJHG betrachtet die öffentliche Jugendhilfe für den Tagespflegebereich eine doppelte und zwar die Vermittlungs- aber auch eine Kontrollfunktion. Dies gilt insbesondere wenn durch eine Tagespflegeperson mehr als drei Kinder zugleich betreut werden und damit eine Pflegeerlaubnis erforderlich ist.

Die Vermittlungsfunktion wird durch die Kommunen in einer der im Folgenden erläuterten, verschiedenen Organisationsformen – durch einige Kommunen aber auch gar nicht – umgesetzt.

Ausübung der Tagespflegevermittlung durch Jugendämter

Zum einen gibt es Jugendämter die alle im Zusammenhang mit den Vermittlungsauftrag stehenden Arbeiten an einen Verein abgeben, der in freier Trägerschaft für die öffentliche Jugendhilfe tätig ist. Der freie Träger erhält im Gegenzug dafür eine finanzielle Unterstützung seiner Tätigkeit. Die Jugendämter bear-

beiten in diesen Fällen lediglich Elternanträge auf Übernahme der Tagespflegekosten bzw. werden aktiv, wenn eine Pflegeerlaubnis beantragt wird. Bei den Vereinen die in freier Trägerschaft arbeiten handelt es sich vereinzelt auch um Tagespflegevereine und um die bereits erwähnten örtliche Vereine beispielsweise des Kinderschutzbundes aber der Wohlfahrtsverbände (vgl. Kapitel 3.3.4).

In einem anderen verbreiteten Modell werden Tagespflegevermittlung sowie vorbereitende und begleitende Beratung selber durch ein bis zwei Jugendamtsangestellte ausgeführt. Zuweilen übernehmen die auch die Antragsbearbeitung bezüglich der Betreuungskostenübernahme. An anderen Standorten wird die Antragsbearbeitung an eine Verwaltungskraft der Haushaltsabteilung abgegeben und die Qualifizierung von örtlichen Vereinen des tmBv oder von Einrichtungen der Erwachsenenbildung - wie Volkshochschulen oder Familienbildungsstätten - angeboten.

Tagespflegebörsen

Als dritte Vorgehensweise ist 1994 durch das Institut für soziale und kulturelle Arbeit Nürnberg (ISKA) das Modell der Tagespflegebörse initiiert und mit dem Amt für Jugend Hamburg (Bezirke Wandsbek, Harburg und Altona) weiterentwickelt und erstmalig installiert worden (vgl. KRAUSS, 1996, I).

Zuvor ging aus einer Untersuchung der ISKA⁷ hervor, dass sich mit Einsetzen des präventiven Ansatzes des KJHG – an Stelle des kontrollierenden Ansatzes des JWG – an den drei Untersuchungsstandorten in Hamburg nicht gleichzeitig die Arbeitsweise und Arbeitseinstellung der Jugendamtsangestellten verändert haben (vgl. FÜTTERER et al. 1997, 101). Es wurde entweder weiter nach dem kontrollierenden Ansatz des JWG verfahren oder durch sehr zeitintensive sozialpädagogische Einzelfallhilfe ein Tagespflegeplatz vermittelt, mit dem die befragten Eltern nicht zufriedener waren, als solche die selbst eine Betreuungsperson ausgewählt hatten (vgl. FÜTTERER et al. 1997, 102). Laut FÜTTERER ET. AL erwiesen sich die durch den Sozialen Dienst des Jugendamtes vermittelten Ta-

gespflegeverhältnisse ihres Samples sogar als problematischer und konfliktträchtiger gegenüber den durch Eltern selbst gefundenen Betreuungsverhältnissen (vgl. ebd. 103). Daraus folgend wurde für die Entwicklung des Konzeptes Tagespflegebörse „...die Idee der Selbstverantwortung und Selbstregulation“ (FÜTTERER et al. 1997, 103) zugrunde gelegt. FÜTTERER et al. erörtern dies folgendermaßen:

„Solange kein Hinweis auf das Gegenteil besteht, kann davon ausgegangen werden, daß Eltern in der Lage sind, eigenverantwortlich eine Tagespflegeperson selbst zu suchen und über deren Eignung für die Betreuung des eigenen Kindes zu entscheiden. In diesem Vorgang können VermittlerInnen Beratung und Information anbieten, aber nur dann, wenn dies gewünscht und benötigt wird. Es geht um den Aufbau eines selbstregulierten Systems, in dem sich die Anbieter und NachfragerInnen selbst finden“ (ebd.).

Als problematisch könnte sich dabei – aus Sicht der Kritiker von Tagespflegebörsen – der fehlende Einblick in die Betreuungsverhältnisse erweisen, der gar keinen Hinweis auf mangelnde Geeignetheit von Eltern bezüglich verantwortungsbewusster Auswahl einer Betreuungsperson liefert. Verstärkt wird dieser kritische Aspekt zudem durch das beabsichtigte Entfallen der Eignungsfeststellung; ein Punkt, der auch im Modellprojekt zu Problemen führte:

„Es fiel einem Teil der MitarbeiterInnen sehr schwer, zu verstehen, daß nicht mehr sie diejenigen sein sollten, die feststellten, ob jemand für die Tagesbetreuung eines Kindes geeignet war oder nicht“ (ebd. 114).

Zudem war es im Modellprojektverlauf für einige Jugendamtsmitarbeiterinnen nicht akzeptabel, dass bereits zu Tagespflegepersonen aufgebaute Verhältnisse zukünftig in der Anonymität der Börse untergehen könnten (vgl. ebd.).

Dem setzen die Projektinitiatoren ihre Auffassung „Tagespflege als Marktphänomen aufzufassen“ (ebd. 103) entgegen und ergänzten jedoch:

⁷ Die ISKA untersuchte in Hamburg Grunddaten zur Tagespflege und berücksichtigte dabei vor allem den Aspekt von Stabilität von Tagespflegeverhältnissen und die elterliche Zufriedenheit mit dieser Betreuungsform (vgl. KRAUSS & ZAUTER 1993).

„Dabei darf nicht aus den Augen verloren werden, daß es um Kinder und nicht um Konsumartikel geht. Es sind deshalb von vornherein qualitätssichernde Eingriffe in den sonst selbstregulierten Markt vorzusehen. Diese müssen keinen kontrollierenden Charakter haben. Die Qualitätssicherung kann auf dem Weg der „Verbraucherberatung“ und der Etablierung von Gütekriterien erfolgen“ (ebd. 103).

Um dem Rechnung zu tragen, liegen dem Konzept der Tagespflegebörse drei Säulen zu Grunde; die Vermittlungsbörse im engeren Sinne, die Beratung der Nutzerinnen sowie die Qualifizierung der Tagespflegepersonen (vgl. ebd. 104). Alle drei Elemente werden durch die Börsenmitarbeiterinnen abgedeckt. Keiner der Aspekte ist jedoch verpflichtend, sondern alle drei Säulen gelten als freiwillig wahrzunehmende Angebote.

Wenn auch das reine Börsenmodell mit viel Kritik belegt worden ist, sind doch zumindest einzelne Elemente wie der Fragebogen, die Steckbriefe, das offenere Erscheinungsbild der Einrichtung in die Arbeit anderer Vermittlungseinrichtungen integriert worden.

3.3.2 Tagesmüttermodellprojekt und Tagespflegevereine

Eine aktive Auseinandersetzung mit Bedingungen der Tagespflege als Kinderbetreuung geschieht seit mehr als dreißig Jahren durch engagierte Tagespflegepersonen im Rahmen von Tagespflegevereinen. Das 1974-1980 durchgeführte Tagesmüttermodellprojekt steht in engem Zusammenhang mit den Entwicklungen vieler Tagespflegevereine und wird daher – aber auch wegen seiner Bedeutung als erster wissenschaftlicher Studie über diese Kinderbetreuungsform - eingangs ausführlicher erörtert.

Das Tagesmüttermodellprojekt

Anfang der 70er Jahre wurde im Zuge der Bildungsreformen und der neuen Frauenbewegung über familienergänzende Erziehungseinrichtungen, auch für Familien mit Kindern unter drei Jahren, verstärkt nachgedacht. So gab es - neben der in wenigen Großstädten florierenden Kinderladenbewegung - die Idee,

dass die Mutter⁸ eines Kleinkindes eine kleine Zahl gleichaltriger Kinder in ihrem Haushalt mitbetreut. Diese Betreuung sollte kontinuierlich bis zum vierten Lebensjahr⁹ bestehen bleiben. Mütter, die zugunsten der Tagespflegetätigkeit auf eine Erwerbstätigkeit verzichteten, sollten als Fachkraft qualifiziert werden und eine entsprechende Entlohnung erhalten. Für die Kontrolle der sachgemäßen Erziehung und Pflege sollte das Jugendamt zuständig sein. Tagesmütter wären berufstätig und sozial abgesichert, während andere Mütter für die Zeit ihrer Berufsausübung freigestellt wären (vgl. HENKE et al. 1972, 140ff).

Diese Pläne, verbunden mit dem Beispiel Schwedens, wo Tagesmütter bei der Kommune angestellt sind, staatlich entlohnt werden und ihre Tätigkeit als Beruf anerkannt ist, wurden in einem Artikel der Zeitschrift BRIGITTE unter dem Titel „Wir fordern einen neuen Beruf: Tagesmutter“ (BRIGITTE 1973, Heft 2) aufgegriffen. Tagesmütter erhielten in Schweden schon damals eine kurze Ausbildung, die auf unterster Ebene innerhalb der Erzieherinnenausbildung angesiedelt wurde (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 22ff).

Infolge der sich an den BRIGITTE-Artikel anschließenden Diskussion fanden sich interessierte potentielle Tagesmütter und Eltern, die eine derartige Kinderbetreuung suchten, zu Initiativgruppen zusammen.

Das Familienministerium griff deren Bedürfnisse auf und initiierte und finanzierte 1974 in Zusammenarbeit mit Ländern und Kommunen das Tagesmüttermodellprojekt. Die wissenschaftliche Durchführung und Auswertung des Projektes übernahm das Deutschen Jugendinstitut (DJI) in München. 1980 wurde das Forschungsprojekt abgeschlossen (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980).

Die Projektinitiierung stieß auf starke Kritik einiger Kinderärzte und Verhaltensbiologen, die die psychische Entwicklung der beteiligten Kinder sowie ethische Grundsätze durch ‘Fremdbetreuung’ gefährdet sahen (vgl. beispielsweise HASSENSTEIN 1974, 415ff). Diese teilweise stark emotional (vgl. MEVES &

⁸ Für Väter hatte die Thematik aufgrund ihrer Rolle innerhalb der Familie zu dieser Zeit keine Bedeutung.

⁹ Damals war der Kindergartenbesuch insbesondere auch für dreijährige Kinder weniger etabliert als gegenwärtig.

HELLBRÜGGE in: LEHR 1974, X-XVIII; 1f) und biologistisch¹⁰ (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 38; SCHMALOHR 1968) geführte Diskussion war mit einer politischen Debatte verknüpft, die eine Familienpolitik anstrebte, in der die Erziehung von Kindern unter drei Jahren allein durch die Mutter vollzogen werden sollte (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 67; PECHSTEIN et al. 1974, 865f). Die Angriffe gegen das Tagesmuttermodellprojekt bewirkten zweierlei. Zum einen war das Projekt nur noch „als Nothilfemaßnahme für besonders bedürftige berufstätige Mütter“ (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 66; PECHSTEIN et al. 1974, 865f) zugänglich. Zum anderen wurde besonderen Wert auf die Erforschung eventueller Auswirkungen dieser Art von ‘Fremdbetreuung’ auf die kindliche Entwicklung und auf die Entwicklung der Mutter-Kind-Beziehung gelegt (vgl. TRIMPIN & BAUER 1996, 528).

An dem Projekt waren ungefähr 250 Kinder beteiligt, die von 167 - in Kurzseminaren geschulten - Tagesmüttern betreut wurden. Die Projektdurchführung erfolgt an elf regionalen Schwerpunkten im früheren Bundesgebiet (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 7). Einige Kommunen traten - da die Jugendbehörden die Notwendigkeit zur Verbesserung des Tagespflegewesens erkannten - dem Projekt sehr engagiert bei. Hier wurden auch bestehende Tagesmutterinitiativgruppen gefördert. Andere Kommunen befürchteten langfristig einen großen Kostenaufwand und arbeiteten nicht mit (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 69).

Als Tagesmütter beteiligten sich vorwiegend Frauen mit Volksschulabschluss und mittlerer Schulbildung ohne Berufsabschluss, deren Ehemänner kein hohes Einkommen erzielten. Daraus wurde geschlossen, dass die Tagesmuttertätigkeit von ihnen durchaus aus finanziellen Gründen aufgenommen wurde (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1977, 72).

Im Rahmen des Projektes konnte, entgegen der Befürchtungen der Projektgegner, nachgewiesen werden, dass qualifiziert durchgeführte Tagespflege, gleich-

¹⁰ Es wurden Vergleiche der Mutter-Kind-Beziehung mit Verhaltensweisen aus der Tierwelt am Beispiel der Graugänse herangezogen.

wertig mit den Erziehungsleistungen leiblicher Mütter zu sehen ist. Bei den in Tagespflege betreuten Kindern traten keine Nachteile in der sozialen und emotionalen Entwicklung und in der Intelligenzentwicklung auf. In Tagespflege betreute Kinder erwiesen sich sogar als weniger ängstlich und weniger sozial gehemmt gegenüber ausschließlich von den eigenen Müttern betreuten Kinder (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 397).

Des Weiteren wurde die „Zufriedenheit der Mutter mit ihrer Rolle als Frau und Mutter ... [als (Einschub Y.V.)] wichtiger Faktor für die günstige Entwicklung der Mutter-Kind-Beziehung und der kindlichen Persönlichkeit“ (ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 397) nachgewiesen und besonders eine Halbtagsberufstätigkeit der Mütter als günstig erachtet (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 398).

Tagespflegevermittlung über den „*tagesmütter* Bundesverband für Kinderbetreuung in Tagespflege e.V.“ (tmBV)

Seit 1976 fanden im Rahmen des Tagesmüttermodellprojektes überregionale Treffen von Delegierten der am Projekt beteiligten Gruppen und Vereine - später auch von nicht am Modell beteiligten Gruppen - statt. Aus diesen Treffen konstituierte sich 1978/79 die „Arbeitsgemeinschaft ‘Tagesmütter’, Bundesverband für Eltern, Pflegeeltern und Tagesmütter“ als gemeinnütziger Verein. Sie ist seitdem die Dachorganisation vieler regional arbeitender Gruppen und Vereine des Tagespflegewesens (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 293f), hat heute den Namen „*tagesmütter* Bundesverband für Kinderbetreuung in Tagespflege e.V.“ (tmBV) und ihren Sitz in Meerbusch.

Der Verband setzte sich u.a. das „Ziel, die öffentliche Anerkennung und die im Modell erarbeitete Qualifizierung der Familientagespflege weitgehend sicherzustellen“ (vgl. TRIMPIN & BAUER 1996, 529). Die Standards der Tagespflege sollen angehoben und bundesweit einheitliche Rahmenbedingungen geschaffen werden (vgl. ebd., 532). Dem Verband wird ein wesentlicher Anteil an der Beibehaltung von Bestandteilen des Tagesmüttermodellprojektes in örtlicher Modifikation zugeschrieben (vgl. ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER 1980, 294). Derzeit existieren über 100 Mitgliedsorganisationen (vgl. Internet, www.tagesmuetter-bundesverband.de, 2002).

Die Arbeit des Bundesverbandes besteht vor allem in der Erarbeitung von Qualifizierungskonzepten, Informationsbroschüren, Verbesserungsvorschlägen und Forderungen, die im Rahmen von Seminaren und Tagungen weitervermittelt werden (vgl. TRIMPIN & BAUER 1996, 529). Für die Durchführung von Qualifizierungskursen, Weiterbildungsangeboten und Beratungen an den regionalen Standorten werden eigene Fachkräfte eingesetzt. Diesbezüglich werden aktive Vereinsmitglieder in Multiplikatorenseminaren des Bundesverbandes geschult (vgl. ebd., 535; 541). Ein Curriculum, das im Rahmen eines – bereits in Kapitel 1 Erwähnung gefundenen - DJI-Forschungsprojektes evaluiert wurde (vgl. KEIMELEDER et al. 2001), ist 1997 fertiggestellt worden (vgl. tmBV 1997).

Zur Stärkung der Rechte von Tagespflegepersonen vertreibt der „*tagesmütter* Bundesverband“ Informationsmaterial wie z.B. einen Musterbetreuungsvertrag und ein Grundlagenpapier zur Tagespflege (vgl. TRIMPIN & BAUER 1996, 541; *Tagesmütter Infopost* 2/2002). Eine große Zahl örtlicher Vereine übernimmt die Vermittlung und teilweise auch Überprüfung von Tagespflegestellen.

Über die örtlichen Vereine kann von den Tagespflegepersonen eine spezielle Haftpflichtversicherung abgeschlossen werden, die bei einer etwaigen Verletzung der Aufsichtspflicht greift.

Die seit 1978 existierende Verbandszeitschrift mit dem Titel ‚ZET - Zeitschrift für Tagespflege‘ - bis 1998 einfach ‚*tagesmütter*‘ genannt – kann als Fachzeitschrift für Tagespflege betrachtet werden (vgl. TRIMPIN und BAUER 1996, 531). Zudem gibt seit 1999 die - vom tmBV herausgegebene und vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderte - vierseitige ‚*Tagesmutter Infopost*‘ alle zwei bis drei Monate die neusten Veränderungen und Entwicklungen in der Tagespflege bekannt.

Der „*tagesmütter* Bundesverband“ sieht sich als Träger der freien Jugendhilfe. Er möchte die Betreuung durch Tagespflegepersonen auch in der Realität umgesetzt als gleichwertige Kinderbetreuungsmöglichkeit neben den Kinderkrippen und Kindergärten sehen (vgl. ebd., 545).

Der tmBV fordert eine Qualifizierungsverpflichtung für Tagespflegepersonen mit der Möglichkeit, ein Abschlusszertifikat zu erhalten sowie die Bereitstellung praxisbegleitender Supervision und gerechter, leistungsbezogener Bezahlung

einschließlich einer Altersabsicherung. Des weiteren sollen die Elternbeiträge für Tagespflege, denen von Tageseinrichtungen angepasst werden und eine bundesweit einheitliche Behandlung der Tagespflegetätigkeit geregelt werden (vgl. TRIMPIN & BAUER 1996, 531).

3.3.3 Familienservice als betrieblich organisierte Kinderbetreuungsvermittlung

Als jüngste und bislang wohl am wenigsten bekannte Form der Tagespflegetvermittlung wird im folgenden Kapitel der Familienservice ausführlicher vorgestellt. Eingangs erfolgt mit den Ausführungen zu betrieblich organisierter Kinderbetreuung eine Beschreibung des strukturgebenden Umfeldes vom Familienservice.

Betrieblich organisierte Kinderbetreuung

Marktwirtschaftlich orientierte Firmen müssen - aufgrund der wirtschaftlichen Entwicklungen in den letzten Jahren - verstärkt mit einem hohen Kostenbewusstsein arbeiten. Sie sind deshalb auch für weniger sichtbare Investitionen sensibilisiert. Scheidet beispielsweise eine Arbeitskraft wegen Eintritt in die Familienphase aus, stellt dies - auch bei weniger qualifizierten Personen - einen finanziellen Verlust für das Unternehmen dar. Im Dienstleistungsbereich - beispielsweise bei Banken und Versicherungen - werden in die Ausbildung, Werbung, Einarbeitung und Weiterqualifikation einer Arbeitskraft stellenweise zwischen 40.000,- und 80.000,- Euro investiert (vgl. ERLER O. J., 12).

Im Rahmen des DJI-Projektes „Orte für Kinder“¹¹ aufgegriffene Untersuchungen bei der Allianz AG und der Deutschen Lufthansa im Frankfurter Raum ergaben, dass die Wiederbeschaffung von Arbeitskräften, die bei diesen Unternehmen durch Eintritt in die Familienphase verlorengehen, wesentlich teurer ist, als die Einrichtung betriebsnaher Kinderbetreuung (vgl. SEEHAUSEN 1994, 269). Darüber hinaus zeigt eine Produktivitätsuntersuchung - durchgeführt beim Kabinenpersonal der Deutschen Lufthansa AG - dass betrieblich geförderte Kinderbe-

¹¹ Das Projekt „Orte für Kinder“ des DJI befasst sich mit neuen Entwicklungen in der Kinderbetreuung (vgl. DJI 1994).

treuungsangebote auch dann einen positiven Einfluss haben, wenn man das finanzielle Volumen der Faktoren ‘Fehlzeiten‘ und ‘Arbeitsqualität‘ ermittelt und den Kosten für betriebliche Kinderbetreuung gegenüberstellt (vgl. ebd.).

Aus sozialökonomischer Perspektive wird diskutiert, dass die technologische Neuerung allein kein Optimum für unternehmerische Leistungsfähigkeit ist, sondern zunehmend innerbetriebliche soziale Innovationen den Ausschlag für Produktivitätsentwicklung geben. Damit ist - neben dem Sachverhalt, dass Leistungsbereitschaft im Beruf weitaus stärker von den sozialen Lebenszusammenhängen der Belegschaft abhängig ist, als bisher angenommen wurde (vgl. SEEHAUSEN ebd.; BUSCH et al. 1993, 14ff) - sowohl „...die Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem Unternehmen gemeint als auch das Ansehen einer Firma in der Öffentlichkeit. Dieser Effekt gewinnt gerade in einer Zeit an Bedeutung, in welcher die öffentliche Meinung immer stärker auf unternehmerische Entscheidungen Einfluss zu nehmen sucht“ (SCHWERDTNER 1994, 572).

Die bekannteste Form betrieblicher Kinderbetreuung - die besonders in einigen Großbetrieben der Chemieindustrie Teil der Sozialleistungen des Betriebes an die Belegschaft sind - stellte die betriebseigene Kindertagesstätte - insbesondere der Betriebskindergarten - dar. Der Betriebskindergarten ist im Vergleich zu öffentlichen oder konfessionsgebundenen Kindergärten regional bedingt nicht wenig verbreitet. Es existieren bezüglich des Vorhandenseins von Betriebskindergärten stärkere regionale Schwankungen, die mit der örtlichen Präsenz von Großbetrieben zusammenhängen.

Betriebskindergärten gibt es seit ca. 150 Jahren (vgl. HÖLTERSHINKEN et al. 1996, 11). Die meisten dieser Einrichtungen wurden um 1970 gegründet – während einer Konjunkturphase in der Arbeitskräfte verstärkt durch Unternehmen angeworben wurden. Die Zuständigkeit und Verantwortung für den Betrieb der Kinderbetreuungseinrichtung liegt allein im Unternehmen selbst, wobei die

fachliche Zuständigkeit bei den Landesjugendämtern – und hier bei der Heimaufsicht - angesiedelt ist (vgl. BUSCH et al. 1993, 14ff)¹².

Die personelle und räumliche Ausstattung ist im Vergleich zu anderen Kindertagesstätten eher besser, zudem sind die Öffnungszeiten häufig den im Betrieb gängigen Arbeitsschichten - abgesehen von der Nachtschicht – angeglichen. Zudem schließt die Betriebskindertagesstätte nicht während der Urlaubszeit. Dementsprechend besteht - wie in anderen Einrichtungen auch - eine größere Nachfrage nach Plätzen, als abgedeckt werden kann.

Die Kosten für diese Leistung sind für die Firmen nicht unerheblich. Ein Betreuungsplatz belastet das Unternehmen mit ca. 7.500,- und 11.000,- Euro pro Jahr (vgl. ebd., 15).

Ein Problem stellt häufig die weite Entfernung des Betriebes - und damit des Betriebskindergartens - zum Wohnort für die Familien dar. Einige Kinder pendeln täglich mit ihren Eltern bis zu 100 km, können sich in ihrer Freizeit schwer mit Kindergartenfreunden verabreden, bzw. haben wenig soziale Kontakt im Wohnumfeld (vgl. ebd., 21).

Als weitere Form betrieblicher Kinderbetreuung existieren überbetriebliche Kooperationen mehrerer Unternehmen, die sich die Betreuung einer Einrichtung teilen. Außerdem gibt es betriebsnahe Tageseinrichtungen auf Stadtteilebene. Der finanzieller Vorteil für die Unternehmen besteht bei beiden Modellen darin, dass sie mit der Bereitstellung eines gewissen Anteils an Plätzen für nichtbetriebsangehörige Familien (ca. 20%) in den Genuss öffentlicher, für Kinderbetreuung bereitgestellter, Zuschüsse gelangen. Andererseits müssen Betriebe, die die Zuschüsse in Anspruch nehmen für die Kostendifferenz zwischen öffentlichen Mitteln, den Elternbeiträgen¹³ und den laufenden Betriebskosten auch für

¹² BUSCH et al. führten im Rahmen eines Projektes des Deutschen Jugendinstitutes eine Studie zu Modellen betriebsnaher Kinderbetreuung durch. Hierzu führten sie bundesweit - jedoch mit dem Schwerpunkt Frankfurt/M. - qualitative Interviews mit Unternehmensvertretern, Erzieherinnen und teilweise Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Personalvertretung verschiedener Branchen durch.

¹³ Die Elternbeiträge liegen zwischen 30,- Euro für einen Kindergartenplatz und 230,- Euro für einen Krippenplatz.

die Kinder aufkommen, deren Eltern keine Betriebsangehörigen sind (vgl. ebd., 23).

Einige Unternehmen finanzieren daher lieber für firmenangehörige Familien Belegrechte in bestehenden Einrichtungen. Der Betrieb sichert sich hier in ortsansässigen Einrichtungen - durch Beteiligung an den laufenden Kosten oder regelmäßige Spenden - ein bestimmtes Platzkontingent für Kinder von Firmenangehörigen. In einigen Einrichtungen erhält das Unternehmen ein Mitspracherecht bei der Festlegung der Öffnungszeiten (vgl. ebd., 24f).

Darüber hinaus gelten von Unternehmen geförderte Elterninitiativen als weitere Form betrieblicher Kinderbetreuung. Eltern gründen hier einen gemeinnützigen Verein für Kinderbetreuung und erhalten neben Elternbeiträgen, allgemeinen Zuschüssen der Kommunen und Spenden auch Spenden des jeweiligen Unternehmens. Einige Betriebe stellen zudem Räume für die Kinderbetreuung zur Verfügung (vgl. ebd., 25).

Entstehung und Konzept des Familienservice

Ursprünge des Familienservice sind in den USA verbreiteten Nachbarschaftsinitiativen ‘child-care-switchboard’ zu finden. Diese Initiativen machen - auf ehrenamtlicher Basis arbeitend - ortansässige Kinderbetreuungsangebote verschiedenster Art bekannt. ‘Child-care-switchboard’ arbeitet mit einer Adressenkartei von Tagespflegepersonen, Eltern-Kind-Gruppen, Babysittern u.s.w., die allerdings wenig Auskunft über die Qualität der Betreuung, Verlässlichkeit sowie Aktualität der Angebote geben.

Um 1980 begann das Unternehmen IBM in Boston dieses Konzept - über eine Agentur namens ‘Work Family Direction’ (WFD) - auf professioneller Basis für seine Belegschaft in den gesamten USA anzubieten. WFD schloss in ca. achtzig amerikanischen Städten Kooperationsverträge mit den dort ansässigen Nachbarschaftsinitiativen. Die wurden dafür bezahlt, dass sie geeignete, behördlich registrierte Tagespflegepersonen, aber auch Babysitter, Kinderfrauen, Notmütter¹⁴ und Au-pair-Kräfte bereit halten bzw. ausfindig machen.

¹⁴ Notmütter springen bei kurzfristigen Engpässen in der Familie ein, z.B. bei Dienstreisen oder Krankheit.

Durch die Bezahlung der entsprechenden Vermittlungsarbeit stehen Mittel zur Betreuung und Ausbildung der Betreuungspersonen zur Verfügung, die wiederum zur Hebung des Qualitätsstandards beitragen sollen. Mittlerweile sind Unterstützungsmöglichkeiten, die auf betrieblicher Initiative basieren, in den USA unter dem Begriff ‘ressource and referral’ über das Unternehmen IBM hinaus verbreitet (vgl. ERLER 1996, 576f).

Die im Rahmen des bundesdeutschen Tagesmüttermodellprojektes tätige und bereits erwähnte Arbeitsgruppe Tagesmütter des Deutschen Jugendinstitutes war über ihre Forschungstätigkeit mit der Tagespflege vertraut. In dieser Eigenschaft wurde 1991 seitens des Unternehmens BMW, die Bitte an zwei Projektmitarbeiterinnen – unter anderem die spätere Betreiberin des Familienservice - gerichtet, ein Kinderbetreuungskonzept für Firmenangehörige zu entwickeln. Die Personalführung von BMW erkannte, dass dem Unternehmen durch die Berufsunterbrechung oder -ausstiege - vor allem hoch qualifizierter Mitarbeiterinnen - hohe Kosten, gepaart mit Know-how-Verlusten, entstanden (vgl. SUBOCZ 1996, 52f).

Unterschiedliche Modelle der Kinderbetreuung waren bereits geprüft worden. Die Einrichtung eines Betriebskindergartens oder eines Kindergartens in freier Trägerschaft wurden dem Unternehmen zu teuer. Außerdem sollten so viele Firmenangehörige wie möglich in den Genuss des Betreuungskonzeptes gelangen. Die Belange von pendelnden und schichtarbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sollten genauso berücksichtigt werden, wie die Bedürfnisse von Fach- und Führungskräften, die bei Dienstreisen, Weiterbildung und Überstunden eine Kinderversorgung im eigenen Haushalt brauchen.

Man sah sich einer sehr komplexen Problemlage gegenüber, die individuell differenzierte Lösungsvorschläge zur besseren Vereinbarkeit der beruflichen und familiären Belange forderte. Das Konzept des Familienservice - damals noch ‘Kinderbüro’¹⁵ genannt - wurde unter Zuhilfenahme einer Sachstandsuntersu-

¹⁵ Die spätere Namensänderung von ‘Kinderbüro’ in ‘Familienservice’ erfolgte, um Verwechslungen - beispielsweise mit dem Frankfurter Kinderbüro, das sich für die Durchsetzung öffentlicher Belange von Kindern auf politischer Ebene einsetzt - zu vermeiden. Außerdem

chung der Firma BMW (vgl. SUBOCZ 1996, 53), den oben beschriebenen Entwicklungen aus den USA, sowie den Erfahrungen der Forschungen zur Tagespflege vom DJI entwickelt.

Nach einer von BMW finanzierten sechsmonatigen Vorlaufphase, begann das bundesweit erste ‘Kinderbüro’ (heute ‘Familienservice’) im April 1992 seine Arbeit (vgl. FAMILIENSERVICE 1997). Es wurden weitere Vereinbarungen mit interessierten Firmen, aus dem Münchener Raum, getroffen. 1993 folgte die Eröffnung einer Filiale in Stuttgart. Seit dem expandiert das Unternehmen. Inzwischen gibt es in siebzehn bundesdeutschen Städten sowie an je einem Standort in der Schweiz und in Luxemburg und zwei Standorten in Österreich Familienservice-Büros (vgl. Internet, www.familienservice.de, 2002).

Darunter befinden sich auch sogenannte Franchise-Modelle - bei denen eine eigenständige Unternehmerin den Service leitet oder Vereine als Kooperationspartner des Familienservice unter dessen Beratung arbeiten.

Um eine finanzielle Basis für ein Familienservice-Büro zu schaffen, muss mindestens ein Großunternehmen als Vertragspartner mit einer Art ‘Patenschaft’ für den jeweiligen Familienservice gefunden werden. Diesbezüglich ergeben sich in strukturschwachen Regionen Probleme, die - beispielsweise am Standort Leer mit Hilfe öffentlicher Gelder eines Innovationsprogramms der Europäischen Gemeinschaft - durch eine Anschubfinanzierung abgedeckt werden müssen. Ein Mischfinanzierungsmodell von öffentlichen und privaten Geldern – die sogenannte ‘public-private-partnership’ – wird durch den Verein ‘Mobile Familie’ in Ingolstadt zur Betreuung eines Familienservice-Büros umgesetzt (vgl. MOBILE FAMILIE E.V. 1998).

Das Leistungsangebot des Familienservice expandierte in den letzten Jahren. Mittlerweile ist die Vermittlung von Kinderbetreuung ein Schwerpunkt – neben anderen. Unter dem Begriff ‘Eldercare’ wird zudem Unterstützung im Zusammenhang mit der Versorgung älterer Familienangehöriger gegeben. Darüber hinaus werden haushaltsnahe Dienstleistungen vermittelt und Ferienprogramme

wurde das Angebot über Kinderbetreuungshilfe hinaus auch auf andere familiäre Belange erweitert (vgl. spätere Ausführungen in diesem Kapitel).

für Kinder angeboten. Gegenwärtig existiert außerdem ein bundesweit nutzbares zentrales telefonisches Beratungsangebot zu allen für Familien relevanten Lebensthemen, wie beispielsweise Partnerschaft, Erziehungsfragen, rechtliche Belange. Zudem hinaus bietet der Familienservice den Unternehmen Beratung und Unterstützung bei Maßnahmen, die zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf beitragen sollen, an (vgl. SUBOCZ 1996, 59).

Derzeit nutzen jährlich ca. 6 000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Leistungen des Familienservice. Das Beratungs- und Vermittlungsangebot ist durch die entsprechenden Firmenvereinbarungen für Beschäftigte der ca. 160 Kooperationsunternehmen kostenlos (vgl. Internet, www.familienservice.de, 2002).

Im weiteren Textverlauf konzentriere ich mich lediglich wieder auf das für diese Arbeit relevante Familienservice-Angebot der Kinderbetreuungsvermittlung.

Eltern, die eine Kinderbetreuung suchen, werden im Beratungsgespräch über die für ihre - sowohl berufliche als auch finanzielle - Situation am geeignetsten erscheinende Betreuungsform informiert. Gegebenenfalls macht man sie mit finanziellen Unterstützungsangeboten der öffentlichen Jugendhilfe vertraut und berät sie bei der entsprechenden Antragstellung. An einigen Standorten werden Elternabende angeboten, bei denen über Aspekte der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, die Auswirkung von Kinderbetreuung auf die Familie, den Umgang mit Schuldgefühlen etc. informiert wird (vgl. ERLER 1995, 6; SUBOCZ 1996, 57).

Im Einzelkontakt werden Betreuungspersonen wie Tagesmütter, Kinderfrauen, Babysitter und Notmütter vermittelt. Das bedeutet, dass die Eltern nicht nur entsprechende Telefonnummern erhalten sollen, sondern die jeweilige Mitarbeiterin des Büros den Kontakt nach entsprechenden Vorabsprachen direkt herstellt (vgl. SUBOCZ 1996, 56).

Bei Bedarf werden freie Plätze in Kindergruppen, Kindergärten oder im Hort ausfindig gemacht und Elterninitiativen oder Firmen bei der Entwicklung von Gruppenangeboten (z.B. Beratung bei Vereinsgründung, Finanzierung - auch durch öffentliche Zuschüsse - und Entwicklung pädagogischer Konzepte) unterstützt (vgl. ERLER 1995, 6; SUBOCZ 1996, 57f).

Familien und Betreuungspersonen sollen bei Bedarf - beispielsweise im Umgang mit Konflikten – über die Betreuungsvermittlung hinaus, fachlich begleitet werden.

Für die Vermittlung, aber auch bei der Fortbildung der Betreuungspersonen kooperiert der Familienservice mit ortsansässigen Tagespflegevereinen, manchmal mit Jugendämtern, Mütterzentren und Babysittervermittlungen. Aufgrund erbrachter Leistungen kommt es an einigen Standorten dahingehend zu regelmäßigen Finanztransfers zwischen den Anbietern, dass der Familienservice Tagespflegevereine für deren Unterstützung bei der Vermittlung an der Provision beteiligt (vgl. ebd.).

Besonders bei alteingesessenen Tagespflegevereinsmitarbeiterinnen stößt die Arbeit vom Familienservice zuweilen auf Skepsis, die vermutlich auch darin ihren Ursprung hat, dass es mit dem Konzept des Familienservice scheinbar einfacher gelingt finanzielle Unterstützung für Tagespflegeanliegen durch Betriebe zu erhalten, die den Vereinen verwehrt scheint:

„So manche langjährige Vereine wundern sich über diese betrieblich finanzierte Tagespflege, da sie selbst schon bei den Betrieben in ihrer Region vergeblich wegen finanzieller Unterstützung vorstellig wurden. Bei dem Umweg über die privatwirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen erhalten die Kooperationspartner nur einen Bruchteil der Prämie, die die Firmen für jede Vermittlung zahlen. Eine direkte Zusammenarbeit mit den Betrieben wäre für viele Vereine deshalb effektiver“ (TRIMPIN & BAUER 1996, 545).

Der Selbstdarstellung des Familienservice ist zu entnehmen, dass besonderen Wert auf Qualitätssicherung der vermittelten Leistungen gelegt wird. Daher werden – wie bei einiger Tagespflegevereinen und Jugendämtern auch - die Betreuungspersonen durch Gespräche, Hausbesuche, das Einholen von Gesundheits- und Führungszeugnissen sowie spätere Befragung der Eltern überprüft. Der Familienservice bietet zudem in Eigenregie und in Kooperation mit anderen Anbietern entsprechende Qualifizierungskursen an (vgl. FAMILIENSERVICE o.J., 9).

3.3.4 Sonstige Tagespflegevereine und –gruppen

Zusätzlich zu den genannten Trägern existiert lokale Tagespflegeberatung, -qualifizierung und –vermittlung durch Vereine und Gruppierungen, die nicht dem „*tagesmütter* Bundesverband“ (tmBV), sondern Wohlfahrtsverbänden, dem Deutschen Roten Kreuz, dem Kinderschutzbund, der Arbeiterwohlfahrt oder auch dem Verband Alleinerziehender Mütter und Väter (VAMV) angeschlossen sind. Die Vielfalt an Anschlussmöglichkeiten ist für die einzelnen Gruppen groß und dient den Tagespflegevereinen und –gruppen häufig erst einmal dazu, die Räumlichkeiten des Trägers mitzunutzen. Die Arbeitsschwerpunkte in dieser Organisationsform sind sehr unterschiedlich gewichtet. Auf den ersten Blick scheint das Anliegen und deren Umsetzung am ehesten den Vereinen des tmBV zu entsprechen. Im Untersuchungssample war nur ein Verein nicht dem tmBV sondern dem DRK angeschlossen.

4. Qualität

Der Qualitätsbegriff existiert seit mindestens 2500 Jahren (vgl. HANSEN 1996, 8). Ich eröffne dieses - einen allgemeinen Einblick verschaffendes - Kapitel daher mit einer Ausführung zum semantischen Ursprung und einigen philosophischen Stichworten zum Thema 'Qualität'. Danach folgen zeitgenössische Qualitätsdefinitionen, die zu großen Teilen auf der vor allem marktwirtschaftlich orientierten Qualitätsforschung basieren. In Kapitel 4.2 widme ich mich dann der Dienstleistungsqualität, die meinen späteren Ausführungen nach (vgl. Kapitel 5 und 7) für den Kinderbetreuungssektor von besonderer Relevanz ist.

4.1 Qualitätsdefinition

Der Begriff Qualität ist vom lateinischen ‚qualitas‘ abgeleitet. ‚Qualitas‘ bedeutet So-Sein, eine Art und Weise, die Beschaffenheit eines Gegenstandes oder Handelns (vgl. unter anderem KAMISKE & BRAUER 1995, 130). Übersetzt man den Begriff beispielsweise aus dem Englischen, ist damit auch heute noch die charakteristische Beschaffenheit einer Sache oder einer Person gemeint. Im deutschen Sprachgebrauch bereitet eine klare Begriffsabgrenzung jedoch Schwierigkeiten, weil der Begriff Qualität in Alltag und Wissenschaft sehr vielfältig gebraucht wird. So bezeichnet man umgangssprachlich ein Produkt oder eine Leistung als Qualitätsprodukt, deren Eigenschaften gängige Mindestexpectationen - auch mit Blick auf Veränderungen im Laufe der Zeit - deutlich überschreiten (vgl. MASING 1988, 3). Es wird also bereits Bestleistung und die Abwesenheit von Fehlern mit dem Qualitätsbegriff assoziiert (vgl. DEMBSKI & LORENZ 1997, 10; BOVERMANN 1997, 11). Tatsächlich kann der Begriff jedoch sowohl positive als auch negative Bewertungen beinhalten. Er ist als Kontinuum zu verstehen, das alle Ausprägungen zwischen ‚sehr gut‘ und ‚sehr schlecht‘ annehmen kann (vgl. PETRICK & REIHLEN 1980 31).

So alt wie der Qualitätsbegriff ist, so alt ist auch die Diskussion um dessen Inhalte.

DEMOKRIT (460-361 v. Chr.) differenzierte zwischen den objektiven Qualitäten, die den Dingen eigen sind und den subjektiven, die nur in der menschlichen Wahrnehmung existieren. PROTAGORAS (485-415 v. Chr.) beschrieb den Menschen als Maß aller Dinge, mit der Schlussfolgerung, dass unter anderem Recht und Unrecht sowie Gut und Böse stets in bezug auf den Menschen bewertet werden müssen.

ARISTOTELES (384-322 v. Chr.) unterschied in seiner fundamentalen wissenschaftlichen Philosophie - der sogenannten Kategorienlehre - die zehn Kategorien Substanz und Beziehung, Zeit und Raum, Tun und Leiden, Verhalten und Lage sowie Qualität und Quantität.

Dies formulierte JOHN LOCKE (1632-1704) weiter aus, als er bezüglich menschlicher Erfahrungen auf die Unterscheidung von äußerer Wahrnehmung (sensation) und innerer Selbstbeobachtung (reflexion) verwies. Er beschrieb sinnliche Qualitäten wie Farbe und Ton als 'nicht die Dinge selbst', sondern nur deren subjektive Wirkung.

HEGEL bezeichnet Quantität als Bestimmung einer Sache, deren Veränderung zu neuer Qualität führt (vgl. HANSEN 1996, 8).

KANT zufolge ist die primäre und einzige Qualitätskategorie die 'Realität'. Unvollkommenheit und Übel sind für ihn nichts absolut Negatives, sondern an sich positiv als Realitäten wie ihre entgegengesetzten Tugenden. Die Negation derselben ist - als bloße Vorstellung - die Idealität (vgl. MAIER 1930, 6ff).

Ein großes Spektrum unterschiedlicher Verfahren und Zielsetzungen bedient sich auch derzeit des Labels 'Qualität' (vgl. GONON 1998, 28). Es handelt sich heute um einen autonomen Begriff, der erst durch Bezugnahme auf objektiv oder subjektiv erkennbare Eigenschaften definier- und messbar wird (vgl. GATH 1996, 19). Meist kann erst mit Blick auf einen größeren Sinnzusammenhang beurteilt werden, ob eine bestimmte Art und Weise d.h., eine bestimmte Qualität, gut oder schlecht ist (vgl. HELL 1998, III). Die Qualität eines Produktes oder einer Leistung resultiert aus einer Vielzahl von Eigenschaften, d.h. Qualitätsanteilen, die verschieden gewichtet werden (vgl. PETRICK & REIHLEN 1980, 31).

„Die Ausprägungen der Qualitätsanteile werden mit den Erwartungen bzw. Erfordernissen des Beurteilers verglichen. Dieses Anforderungsprofil, dem eine Leistung aus dem Blickwinkel des Konsumenten entsprechen sollte, variiert jedoch von Leistung zu Leistung“ (HALLER 1995, 5).

GEIGER empfiehlt als Kurzform die Qualitätsdefinition: „Realisierte Beschaffenheit bezüglich Qualitätsforderung“ (GEIGER 1988, 38) in Form einer Waage, bei der der Pendelausschlag in Richtung ‘höhere Qualität’ um so mehr steigt, je schwerer die Anteile der realisierten Beschaffenheit eines Produktes oder einer Leistung denen der Qualitätsforderungen überwiegen (vgl. GEIGER 1988, 38f).

KAMISKE brachte einen formelmäßigen Ansatz in die deutsche Qualitätsdiskussion ein. Er lautet: Qualität = Technik + Geisteshaltung und besagt, dass Qualität mit Hilfe von Technik auf der Basis einer bestimmten Geisteshaltung entsteht. Eine Kombination zwischen entsprechender Unternehmensphilosophie mit der Wirkung methodischer Ausrichtungen soll zu Marktführerschaft unter gegenwärtigen Weltmarktbedingungen verhelfen (vgl. KAMISKE 1990, 251f; KAMISKE & BRAUER 1995, 130; KAMISKE 1998, 32).

Wie bereits in der Einleitung (vgl. Kapitel 1) erwähnt, finden derzeit weitere Qualitätsdefinitionen gleichberechtigt Verwendung. Verschiedene Begriffsinhalte werden vor dem Hintergrund des entsprechenden Betrachtungsstandpunktes deutlich. Demzufolge ist zur Qualitätsbestimmung auch entscheidend, ob beispielsweise Laien oder Experten eines bestimmten Gebietes den Begriff Qualität verwenden (vgl. GATH 1996, 19).

Gemäß dem Deutschen Institut für Normierung (DIN), das sich seit mehreren Jahrzehnten mit der Messung und Wahrung von Qualität befasst, ist Qualität

„...die Gesamtheit von Merkmalen der Beschaffenheit einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte oder vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ (DIN 55350, Teil 11, 3, Nr.5)

bzw. in DIN EN ISO 8402 leicht abgewandelt ausgedrückt:

„Die Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ (DIN EN ISO 8402).

Erläuternd dazu wird ausgeführt, dass Erfordernisse in Merkmale mit festgelegten Prüfkriterien umgesetzt werden. Diese sich ergebenden Qualitätsforderungen

ziehen beispielsweise Aspekte von Leistung, Zuverlässigkeit, Brauchbarkeit, Sicherheit, Umwelt, Wirtschaftlichkeit und Ästhetik mit ein (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 126).

Bei der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) versteht man dann unter Qualität von dem vorgenannten leicht abweichend:

„...die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Tätigkeit, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung gegebener Erfordernisse bezieht“ (zitiert in: BRUHN 1995, 23).

Offen bleiben muss auch hier vorerst, wer welche Erfordernisse im Einzelnen definiert, da jedes Unternehmen selbst zu erstellen hat, was - unter Rücksichtnahmen unternehmenseigener Ziele, ermittelter Kundenerwartungen und des gesellschaftlichen Umfeldes - Qualität ist (vgl. BOVERMANN 1997, 13f).

Die Definitionen vom Deutschen Institut für Normierung (DIN) und der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) werden durch zwei zentrale Ansätze verbunden. Einerseits wird von einem objektiven, produktbezogenen Qualitätsbegriff ausgegangen, bei dem unter Qualität die Summe bzw. das Niveau der vorhandenen Eigenschaften des jeweiligen Produktes oder der Dienstleistung verstanden wird. Darüber hinaus formulieren auch sie den sogenannten subjektiven, kundenbezogenen Qualitätsbegriff, bei dem Qualität durch die Wahrnehmung der Produkt- bzw. Dienstleistungseigenschaften nach subjektiven Kriterien der Kundschaft definiert wird (vgl. BRUHN 1995, 24).

Dem ist hinzuzufügen, dass der Wunsch nach bestmöglicher Qualität unter betriebsökonomischen Aspekten nach Meinung einiger Autoren kaum umgesetzt werden kann. Der Aufwand zur Herstellung des Produktes oder der Leistung in perfektioniertester Form könnte häufig nicht von der Kundschaft bezahlt werden. Ziel sollte daher die möglichst enge Einhaltung eines einmal festgelegtem - vom Markt akzeptierten - Qualitätsstandards sein. Damit wird nicht ein objektiv bestmögliches Produkt, sondern - aus Kosten- und marktwirtschaftlichen Gründen - ein Produkt mit definiertem Preis-Leistungsverhältnis in weitgehend konstanter Qualität angestrebt (vgl. MOMBERGER 1991, 370). Ein Konflikt zwischen technischer Perfektion und Kundenzufriedenheit wird im marktwirtschaftlich orientierten Sektor oft zugunsten der Letztgenannten entschieden. Wenn die

Kundschaft die Wahl hat, bezahlt sie weder zuviel Qualität noch kauft sie zu wenig. Im modernen Qualitätsmanagement wird sie daher auch als ‘Kollegin’ des Unternehmens gesehen, deren Erwartungen vorrangig zu erfüllen sind (vgl. HANSEN 1996, 12f).

Andere Autoren halten - um ein Bestehen auf dem jeweiligen Markt zu gewährleisten - zumindest was die Zuverlässigkeitsquote für Dienstleistungen angeht, eine 100% Erfüllung für notwendig (vgl. BERRY & PARASURAMAN 1992, 34).

Nicht unerwähnt bleiben darf an dieser Stelle der umfassende Versuch einer Systematisierung des verschieden definierten Qualitätsbegriffes durch den amerikanischen Qualitätsforscher GARWIN (1984, 1988), der zur Operationalisierung des Qualitätsbegriffes einen pragmatischen Ansatz der Klassifizierung wählte (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 128f).

Er berücksichtigte dabei sowohl philosophische als auch wirtschaftswissenschaftliche Aspekte und unterteilte in die folgenden verschiedenen Auffassungen des Qualitätsbegriffes:

Die **transzendente** Sichtweise versucht, das Wesen von Qualität zu erfassen. Qualität wird als objektiv oder subjektiv bewertbares Konstrukt untersucht. Stellenweise wird seine Existenz überhaupt in Frage gestellt. Qualität gilt hier nach GARWIN als absolut und universell erkennbar, ein Zeichen kompromisslos hoher Ansprüche und Leistungen, nicht zu definieren, sondern nur zu erfahren. Dieser Ansatz ist der Sache gemäß kaum operationalisierbar und bietet keine Anhaltspunkte zur Erstellung von Messinstrumenten (vgl. HALLER 1995, 8; KAMISKE & BRAUER 1995, 129).

Es ist davon auszugehen, dass beispielsweise der bereits genannte Ansatz von KANT und die am Ende diesen Abschnittes folgenden Ausführungen von POPPER durch GARWIN wenig Berücksichtigung erfuhren.

Die **produktbezogene** Sichtweise begreift Qualität als objektiv, präzise und daher auch als leicht messbar. Qualitätsunterschiede spiegeln sich im Rahmen dieses Ansatzes unter anderem durch bestimmte Eigenschaften oder Bestandteile eines Produktes quantitativ wider (beispielsweise die Höhe des Kakaoanteils in

einer Schokolade). Qualitätsverbesserung lässt sich ausschließlich durch Kostensteigerung erzielen, d.h. ein Mehr an dem produktspezifischen Qualitätsfaktor (z.B. Kakao). Dieser Qualitätsansatz ist stark mit den Aspekten der Dauerhaftigkeit, Haltbarkeit und geringer Reparaturanfälligkeit verknüpft¹.

Die **anwenderbezogene** Sichtweise sieht Qualität weniger im Produkt als vielmehr aus dem Blickwinkel des Betrachters. Produkte, die die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden am Besten befriedigen, gelten als qualitativ hochwertig (vgl. KAMISKE & BRAUER, 1995, 129). Bei dieser Qualitätsbetrachtung wird die Bewertung des Kunden über die als gut oder schlecht befundene Eignung eines Produktes oder einer erstellten Leistung mit einbezogen. „Qualität definiert sich in diesem Sinne als Deckungsgrad zwischen Eigenschaften eines Produktes oder einer Dienstleistung mit den Erwartungen des jeweiligen Individuums, d.h. Qualität wird subjektiv durch den Abnehmer beurteilt“ (BOVERMANN 1997, 11). Da die Ansprüche der Kunden verschieden sein können, gilt dieser Ansatz als sehr subjektiv mit allen daraus resultierenden Schwierigkeiten bezüglich der Unterscheidung in Kundenzufriedenheit und Qualität. So fragt man sich beispielsweise, ob ein Nahrungsmittel nun qualitativ hochwertig ist, wenn es besonders gut schmeckt oder wenn es sehr nahrhaft ist (vgl. HALLER 1995, 9f, 13).

Für die **prozessbezogene** Sichtweise zählt, aufgrund ihres herstellungsorientierten Ansatzes, die exakt ausgeführte Arbeit, deren Endprodukt die vorgegebenen Anforderungen zuverlässig erfüllt, als besonders gute Qualität. Qualitätskontrolle und -sicherung sind hier charakteristisch. Die Einhaltung festgelegter und messbarer Standards ist von großer Bedeutung und wird für die Imagepflege transparent gemacht. Die erstellte Leistung hat bereits festgelegten Normen zu entsprechen. Die produktbezogene Sichtweise bleibt jedoch reiner Selbstzweck, wenn die daraus resultierenden Maßnahmen das Kundenbedürfnis verfehlen. Die Einhaltung von Standards bei der Produkt- oder Leistungserstellung bedeutet nicht unbedingt eine besondere Qualitätsgüte (vgl. HALLER 1995, 10f).

¹ Ein Kriterium das bis zum 19. Jahrhundert übrigens keinen positiven Qualitätsaspekt besaß, da es sich nur die Angehörigen der wohlhabenden Bevölkerungsschicht leisten konnten,

Bei der **Preis-Nutzen-bezogenen** Sichtweise steht die Erfüllung einer bestimmten Leistung zu einem angemessenen Preis im Vordergrund (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 129). Eine Qualitätssteigerung bringt hiernach in der Regel eine Kostensteigerung mit sich, die vom Kunden wahrgenommen werden muss, um Gültigkeit zu besitzen. Die Schwierigkeit dieses Ansatzes liegt in der Vereinbarkeit der Begrifflichkeiten von Wert und Exzellenz. Es gibt für jedes Produkt Preisgrenzen, bei deren Überschreitung ein Produkt oder eine Leistung nicht mehr als qualitativ wertvoll eingestuft werden können. Das betrifft beispielsweise einen Freizeitschuh der 500,- Euro kosten soll. Qualität wird hier weniger einer Leistung als einem Austauschverhältnis beigemessen. Nach Abwägung des Kosten-Nutzen-Faktors begründet der Konsument sein subjektives Qualitätsurteil (vgl. HALLER 1995, 11ff).

Diese Ansätze zusammenfassend kommt BRUHN (1995, 24) zu der Erkenntnis, dass GARWIN zum einen Qualität als absoluten Maßstab sieht, wobei es sich um die Auffassung vom absoluten Qualitätsbegriff handelt, bei der Qualität als Maß für eine Güte - teilweise in verschiedene Güteklassen - kategorisiert wird. Des weiteren definiert er Qualität als Anbietervorgabe mit herstellerorientiertem Qualitätsbegriff. Das Unternehmen gibt bestimmte Qualitätsstandards vor, definiert sie durch objektive oder subjektive Indikatoren und benutzt sie als Maß für die Qualitätskontrolle. Darüber hinaus wird Qualität von GARWIN als Wertmaßstab für Kunden benannt. Bei diesem wertorientiertem Qualitätsbegriff unterwirft man den Beurteilungsprozess der Kundschaft, die das Preis-Leistungsverhältnis einzuschätzen hat und das Urteil darüber fällt, ob ein Produkt seinen Preis wert ist, d.h. ein adäquates Qualitätsniveau erreicht hat und deshalb gekauft wird oder nicht (vgl. BRUHN 1995, 24).

Zudem führte GARWIN (vgl. 1988, 66ff) acht Dimensionen der Produktqualität ein. Dazu unterteilt er den Qualitätsbegriff in die folgenden, nicht näher zu erläuternden Einheiten:

schnell vergängliche Güter zu erwerben. Demzufolge galt dauerhaft damals als qualitativ

Gebrauchsnutzen, Ausstattung, Haltbarkeit, Zuverlässigkeit, Kundendienst, Ästhetik, Normgerechtigkeit und Qualitätsimage (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 130).

In der deutschen Qualitätsdiskussion der 90er Jahre wird unter anderem auch darauf verwiesen, dass sich im Begriff Qualität neben dokumentierbaren produktbezogenen Eigenschaften, wie z.B. Aussehen, Funktion, Zuverlässigkeit, Lebensdauer und Produktsicherheit - die aufgrund des technischen Fortschrittes zur Selbstverständlichkeit werden - teilweise subjektive Kunden- und Markterwartungen und Forderungen, die oft nicht explizit artikuliert werden, widerspiegeln und als stillschweigend vorausgesetzt werden. Sie gilt es ebenfalls zu erfassen (vgl. FUCHS 1994, 396). Dies könnte beispielsweise ökologische und humanitäre Produktionsaspekte betreffen, in besonderen Maße aber auch für den Bereich der in Kap. 4.2 näher erläuterten Dienstleistungsqualität relevant sein, wenn es beispielsweise um das Voraussetzen gesellschaftlicher oder moralischer Werte geht.

Qualität kann je nach betreffendem Kontext über quantitative Verfahren, das heißt eher auf Sachverhalte bezogen und auch durch wertende persönliche Beschreibungen charakterisiert und darauf hin gemessen werden (vgl. GIESECKE 1997, 31). Um Qualität zu beschreiben, muss deshalb zugleich eine zugrundeliegende Vorgabe - wie Forderungen, Erwartungen und Wünsche - reflektiert werden (vgl. HANSEN 1996, 12). Qualitätsbeschreibung verlangt daher genaue Erörterungen, die die spezielle Charakteristika der Leistungserstellung benennen. Qualität muss also notwendigerweise unter Einbeziehung der jeweiligen Theoriediskussion und anhand empirischer Befunde des betreffenden Bereiches konstruiert werden. Standards sollen durch die Verantwortlichen des jeweiligen Sektors gesetzt und Verantwortung für deren Einhaltung übernommen werden. In vielen Bereichen ist dies bereits durch den Professionalisierungsprozess und ein daran gebundenes Ausbildungssystem angelegt. Dem Professionalisierungs-

minderwertig (vgl. HALLER, 1995, 9; KAMISKE & BRAUER, 1995, 126).

begriff (vgl. auch Kapitel 1) gegenüber, gilt der Qualitätsbegriff daher im übrigen häufig als umfassender (vgl. GIESECKE 1997, 31).

Da Qualität in Relation zu anderen Konstrukten steht und sich auf Erfordernisse und Erwartungen bezieht, die - wie bereits in der Einleitung erwähnt - je Betrachtungsstandpunkt variieren, möchte ich an dieser Stelle nochmals den Aspekt hervorheben, dass die Qualitätsdefinition zu großen Teilen auf subjektiven Zwecksetzungen basiert. Es ergibt sich daraus immer wieder die Frage nach der Existenz eines Konstruktes der ‚objektiven Qualität‘ (vgl. WIMMER 1975, 5ff). Da individuelle Werturteile dahin tendieren Übereinstimmung zu zeigen, wenn sie unter gleichen Umständen und vor dem Hintergrund gleicher Normen gebildet werden, wird diese Frage in der entsprechenden Literatur weitestgehend bejaht (vgl. HALLER 1995, 7). Dies ist unter betriebswirtschaftlicher Betrachtungsweise durchaus nachzuvollziehen.

Philosophisch-soziologisch betrachtet, muss an dieser Stelle POPPER erwähnt werden der - auch in Weiterführung an KANT (vgl. KANT 1956, 739ff) - unter ‚objektiv‘ die intersubjektive Nachprüfbarkeit einer Aussage bzw. die Nachvollziehbarkeit subjektiver Zwecksetzungen anderer versteht, wenn er sagt: „Die *Objektivität* der wissenschaftlichen Sätze liegt darin, daß sie *intersubjektiv nachprüfbar* sein müssen“ (POPPER 1976, 18). Subjektive Überzeugungserlebnisse begründen jedoch niemals die Wahrheit wissenschaftlicher Sätze, sondern können „innerhalb der Wissenschaft nur die Rolle eines Objektes der wissenschaftlichen, nämlich der empirisch-psychologischen Forschung spielen“ (POPPER 1976, 20). Auf die Qualitätslehre bezogen bedeutete dies, dass subjektive Zwecksetzungen - je ähnlicher sie sich sind - desto eher Dritte in die Lage versetzen, ein ‚verobjektiviertes Qualitätsurteil‘ abzugeben (vgl. HALLER 1995, 7).

4.2 Dienstleistungen und deren Qualität

Da nachzuweisen ist, dass es sich bei der Tagespflegebetreuung um eine Dienstleistung handelt, werden in Kapitel 4.2.2 Dienstleistungsdefinitionen vorgestellt, bevor in Kapitel 4.2.2 das Thema Dienstleistungsqualität erörtert wird.

4.2.1 Definitionen von Dienstleistung

Der Begriff Dienstleistung wird alltags- und aber auch wissenschaftssprachlich häufig mit ‚Service‘ gleichgesetzt (vgl. KLEINALTENKAMP 1998, 31; MEFFERT & BRUHN 1997, 27). Im wissenschaftlichen Zusammenhang stellt der Begriff ein theoretisches Konstrukt dar, dessen Definition in den letzten zwei Jahrzehnten vor allem im Bereich der Wirtschaftswissenschaften diskutiert und weiterentwickelt wurde (vgl. KLEINALTENKAMP 1998, 31; RÜCK 1995, 3f; CORSTEN 1985, 85ff).

Trotzdem erweist es sich auch aufgrund des vielfältigen und heterogenen Angebotes auf dem Gebiet der Dienstleistungen als schwierig, eindeutige Abgrenzungsmerkmale zu anderen Branchen zu benennen. Unter den Dienstleistungen finden sich Gastronomie-, Beratungs-, Geld-, Kredit-, Touristik-, Handels-, Schönheits-, Reinigungs- Reparatur-, Versicherungs-, Sicherheits-, Transport-Vermittlungs-, Verwaltungs- und persönliche Serviceleistungen (vgl. KLEINALTENKAMP 1998, 32) sowie Kultur- und Ausbildungsangebote wieder.

Gemäß volkswirtschaftlich geprägter institutioneller Perspektive werden in der Systematik von Wirtschaftszweigen zwar dem Primären Sektor Land- und Forstwirtschaft und Fischerei, dem Sekundären Sektor Energieversorgung, verarbeitendes Gewerbe, Baugewerbe und Bergbau und dem Tertiären Bereich Handel, Verkehr, Nachrichtenübermittlung, Kredit- und Versicherungswesen, Wohnungsvermietung, sonstige Dienstleistungen, Gebietskörperschaften, private Haushalte etc. zugeordnet (vgl. CORSTEN 1997, 4ff). Diese Differenzierung ist jedoch für die wissenschaftliche Betrachtung unter anderem deshalb unzureichend, da es beispielsweise in gewerblichen Betrieben Tätigkeiten gibt, die eindeutig dem Tertiären Sektor zugeordnet werden. Dazu zählen beispielsweise Marketing, Personalentwicklung oder Buchhaltung (vgl. KLEINALTENKAMP 1998, 32f; CORSTEN 1997, 7). Zunehmend werden diese Leistungen auch aus Betrieben ausgegliedert und auf kostengünstige externe Anbieter verlagert (vgl. MEYER & MEYER 1990, 131f; ALBACH 1989, 399).

Einige Autoren differenzieren hierbei in interne bzw. innerbetriebliche Arbeitsleistungen, die in einem Betrieb erbracht werden und als Dienstleistung definiert werden können, und in externe Dienstleistungen. Externe Dienstleistungen wer-

den noch einmal untergliedert in selbständige Dienstleistungen - auch als Primärdienstleistungen, reine oder wie bei HILKEN (1989, 9) institutionelle Dienstleistungen benannt - und in Dienstleistungen, die in Kombination mit Sachgütern vermarktet werden, auch als sekundäre Dienstleistungen, produktbegleitende oder wie im Folgenden bei HILKEN als funktionale Dienstleistungen bezeichnet (vgl. KLEINALTENKAMP 1998, 43f). Hier empfiehlt es sich eine Abgrenzung von Dienstleistung und Arbeitsleistung einzufügen (vgl. MALERI 1998, 121f).

HILKEN beschreibt bei seinen Ausführungen über Dienstleistungsmarketing jedoch die Unterscheidung zwischen funktionellen Dienstleistungen - die von Sachleistungsbetrieben als Nebenfunktion für die Absatzförderung von Sachleistungen zu betrachten sind, wie beispielsweise die Lagerhaltung von Produkten oder Ersatzteilen beim Hersteller - und institutionellen Dienstleistungen, die von der Dienstleistungsinstitution als Hauptfunktion zum Absatz von Sachleistungen, Nominalgütern und Dienstleistungen durchgeführt werden (vgl. HILKEN 1989, 9).

Im Gegensatz zur institutionellen und branchenorientierten Betrachtungsweise wird im Blickwinkel einer funktionalen Betrachtungsweise auf charakteristische Besonderheiten von Dienstleistungen in Abgrenzung zu Sachleistungen verwiesen. Dazu zählen:

„Immaterialität, Unfähigkeit der Lagerung, Simultaneität von Produktion und Verwertung, direkter Kontakt zwischen Anbieter und Nachfrager, Standortgebundenheit, Individualität.“ (BRUHN 1995, 21).

GATH ergänzt in seiner Dissertation über kundenorientierte Qualitätssicherung von Dienstleistungen diese Dienstleistungsmerkmale noch um die Aspekte der möglichen Intransparenz von Umfang und Nutzen der Leistung, die Verfallbarkeit, Personenabhängigkeit sowie die erhöhte Relevanz eines wechselnden Qualitätsniveau (vgl. GATH 1996, 43).

CORSTEN wies bereits 1985 auf die Wichtigkeit der Differenzierung zwischen ergebnis- und prozessorientierten Definitionen hin, um gravierende Missverständnisse zu vermeiden (vgl. ebd. 85). Bei der ergebnisorientierten Dienstleistungsdefinition ist der Produktnehmer am Output des Produktionsprozesses interessiert, dagegen nimmt „er bei einer prozessorientierten Betrachtung am Faktorkombinationsprozess mit unterschiedlichen Aktivitätsausprägungen teil“ (CORSTEN 1985, 85).

So ist die Kundschaft bei der Reparatur eines Radios eher am Ergebnis interessiert, beim Genuss eines Schauspiels hingegen durchaus an Teilen des Herstellungsprozesses – der Ausführung - selbst.

CORSTEN erstellte in Anlehnung an FISCHER (O.A.) folgende Unterteilung der Besonderheiten von Dienstleistungen:

| Produktbezogene Charakteristika | Produktionsbezogene Charakteristika | Produkt- und Produktionsbezogene Charakteristika |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Immaterialität - fehlende sinnliche Wahrnehmbarkeit - Erfordernis materieller Übertragungs- und Speichermedien • Individualität • Geringe Standardisierungsmöglichkeit • Probleme der Qualitätsbe-messung und –bewertung • Beliebige Teilbarkeit | <ul style="list-style-type: none"> • Endprodukt als Leistungszielvorgabe • Spezifische Produktionsfaktoren - Dominanz immaterieller Produktionsfaktoren - Existenz materieller Produktionsfaktoren mit Speicherfunktion - Notwendigkeit einer Kooperation des Anbieters und des Nachfrager • Hohes Beschäftigungsrisiko | <ul style="list-style-type: none"> • Unmöglichkeit einer Vorrats- oder Lagerproduktion • Notwendigkeit einer simultanen Produktion und Verwertung • Bedingte Standortgebundenheit der Produktion und Verwertung |

Tab. 4.1 Übersicht über die Besonderheiten von Dienstleistungen nach FISCHER (CORSTEN 1985, 87)

Zugleich kritisiert CORSTEN diese Klassifizierung der Besonderheiten von Dienstleistungen als ungeeignet, da es Überschneidungen der Klassen und Teilklassen gibt. Des weiteren wurden einige Merkmale in diese Übersicht isoliert aufgenommen, obwohl sie Folge anderer Merkmale sind und daher auf unterschiedlichen logischen Ebenen stehen. Beispielsweise zieht die Immaterialität die Unmöglichkeit von Vorratsproduktion und die Problematik der Qualitätsmessung nach sich und das Merkmal der beliebigen Teilbarkeit ist eher eine Ausnahme (vgl. CORSTEN 1985, 88f).

Der Dienstleistungsbegriff wird zur vereinfachten Unterscheidung aus drei verschiedenen Definitionsebenen betrachtet (vgl. unter anderem BEREKOVEN 1983;

MATTMÜLLER & MEYER 1987, 187f; CORSTEN 1988(b), 81f; BRUHN 1996, 22), in die DONABEDIAN 1980 erstmals bei der Beurteilung von Dienstleistungsqualität unterteilte (siehe Kapitel 4.2.2). Das Wesen einer Dienstleistung lässt sich demnach nur erfassen, wenn alle - im Folgenden näher erläuterten - drei Phasen in die Definition durch ein gesondertes Merkmal eingehen (vgl. HILKEN 1989, 10ff).

Dies ist zum einen die Phase der **Potentialorientierung** der Dienstleistung, bei der es um die Fähigkeit und Bereitschaft zur Ausübung der dienstleistenden Tätigkeit durch den Dienstleistungsanbieter geht. Dazu muss eine Faktorkombination aus Lebewesen (insbesondere Menschen), materiellen Gütern (z.B. Gebäude und Waren), Nominalgüter (z.B. Kapital) und Informationen vom Dienstleistungsanbieter bereitgehalten werden (vgl. MEYER & MATTMÜLLER 1987, 187f; BRUHN 1996, 22).

In der Phase der **Prozessorientierung**, als sich vollziehender Prozess der dienstleistenden Tätigkeit (vgl. HILKEN 1989, 10ff), bringt sich der Kunde dann als Fremdfaktor entweder selbst ein und ist damit Gegenstand bzw. Adressat der Dienstleistung, wenn er beispielsweise einen Urlaubsreise oder ein Kulturangebot genießt. Im Mittelpunkt steht hier die Synchronisation von Produktion und Absatz - das sogenannte Uno-Actu-Prinzip (vgl. BRUHN 1996, 22). Der Kunde kann auch ein anderes Lebewesen, ein nominales oder ein materielles Gut einbringen (vgl. BRUHN 1996, 22) - das beispielsweise geheilt (Tier), angelegt (Geld) oder repariert (Auto) wird.

Die Phase der **Ergebnisorientierung** - im Sinne des Ergebnisses einer beendeten dienstleistenden Tätigkeit - stellt das Kernstück bei der Dienstleistung dar. Es handelt sich bei der Dienstleistung immer um ein immaterielles Gut, d.h. um eines, das nicht greifbar und somit substanzlos ist (vgl. unter anderem ENGELTER 1976, 36; HILKEN 1989, 10ff; BRUHN 1996, 22). HILKEN beschreibt das Ergebnis einer Dienstleistung als Wirkungen wie Erholung, Bildung, Wohlbefinden, Schutz, Erinnerung, Fähigkeiten, Erbauung, Gesundheit sowie Rechte über materielle und nominale Güter, Informationen und Lebewesen und damit immer als immateriell. So besteht für ihn das Ergebnis einer Autoreparatur ausschließlich in der Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit mit der daraus folgenden Gebrauchsfähigkeit des Fahrzeuges. Die verwendeten Ersatzteile stellen bei dieser

Betrachtungsweise nur Hilfsmittel zur Erreichung des Dienstleistungsziels dar (vgl. HILKEN, 1989, 10ff).

Das zentrale Kriterium Immaterialität, das bereits 1876 unter dem Begriff ‚*produits immatériels*‘ beschrieben wurde (vgl. SAY 1876, 130ff), ist gegenwärtig bevorzugter Gegenstand verschiedener Beiträge, die sich mit dem Charakter von Dienstleistungen befassen. So wird wiederholt thematisiert, dass bei der Dienstleistungserstellung - beispielsweise wenn eine Schneiderin einen Reißverschluss in eine Hose näht oder in der Wäscherei die Wäsche durch die Mangel geglättet wird - durchaus materielle Elemente vertreten sind, es teilweise z.B. bei der Vermittlung von Mietwagen, sogar um die Nutzung derselben geht (vgl. CORSTEN 1985, 90ff; HILKE 1989, 10; KLEINALTENKAMP 1998, 35; PEPELS 1996, 155). Des Weiteren wird in der Diskussion angemerkt, dass „Dienstleistungen ... unter Einsatz externer Produktionsfaktoren für den fremden Bedarf produzierte immaterielle Wirtschaftsgüter (sind). Die Immaterialität der Dienstleistungen resultiert daraus, dass bei ihrer Produktion keine materiellen Substanzen in Form des internen Produktionsfaktors Rohstoff eingesetzt werden.“ (MALERI 1998, 123).

„Eine Unterscheidung in Sach- und Dienstleistungen anhand des Kriteriums der Immaterialität kann somit, wenn überhaupt, nur durch die Einführung einer stets mit Willkür behafteten Trennlinie erfolgen. Dadurch wäre dann eine Einordnung von Leistungen als „überwiegend materielle Sachleistung“ auf der einen und „überwiegend immaterielle Dienstleistung“ auf der anderen Seite möglich. Dazu benötigte man aber Instrumente beziehungsweise Methoden für eine objektive und vor allem operationalisierbare Messung der immateriellen und materiellen Elemente eines Leistungsergebnisses. Diese existieren aber zur Zeit noch gar nicht“ (KLEINALTENKAMP 1998, 35f).

Unter Berücksichtigung angebots- und nachfragebezogener Erscheinungsformen von Dienstleistungen sowie prozessbezogener Abgrenzungen und absatzobjektspezifischer Betrachtungen kommen einige Autoren sogar zu dem Schluss, dass sich der einem stetigen Wandel unterliegende Dienstleistungssektor aufgrund seiner facettenreichen Zusammensetzung „einer präzisen Fassung und Analyse entzieht“ (KLEINALTENKAMP 1998, 48; vgl. CORSTEN 1985, 167ff; BRUHN, 1996, 22; MEFFERT & BRUHN, 1997, 30).

4.2.2 Dienstleistungsqualität

In Abgrenzung zur Güterproduktion wurde trotzdem verschiedentlich versucht, spezielle Dimensionen von Qualität für den Dienstleistungssektor festzulegen. Die bedeutendsten werden in diesem Kapitel vorgestellt.

Bei der Beschreibung der Qualität von Dienstleistungen unterschied DONABEDIAN (1980) erstmals in die folgenden drei den Dienstleistungsphasen angepassten Qualitätsdimensionen:

Potentialdimension - bei der es um die Strukturen und Potentiale der Anbieter geht, wie z.B. intellektuelle, physische und psychische Fähigkeiten sowie die Bereitschaft des Dienstleistungsanbieters, die Leistungen in der gewünschten Weise und termingerecht zu erstellen. Die Potentialdimension ist eine Vorkombination verschiedener zur Dienstleistungserstellung notwendiger und bereitgehaltener Faktoren. Hier legt das Unternehmen durch die Auswahl der Mitarbeiter, Ausstattung der Einrichtung und des Fuhrparks etc. Möglichkeiten und Grenzen der spezifischen Dienstleistungsqualität fest.

Prozessdimension - in der die Prozesse während der Leistungserstellung betrachtet werden. Dabei bringt sich der Kunde als externer Nachfrager und prozessauslösendes Element, das durch seine Nachfrage das Leistungspotential des Dienstleisters aktiviert, ein. Der Kunde selber oder ein Gegenstand des Kunden wird in den Leistungserstellungsprozess eingebunden, zum Teil auch sehr aktiv (z.B. Animation, Beratung, Unterricht).

Ergebnisdimension - die sich mit dem Resultat einer abgeschlossenen Dienstleistung befasst, das üblicherweise nicht physisch greifbar ist. Es geht hier um die Beurteilung der letztlich erfolgten Leistung des Dienstleistungsprozesses, wobei im Folgenden erörtert wird, wer diese Beurteilung vornimmt (vgl. BRUHN 1995, 25; BOVERMANN 1997, 14f, 17f; HILKEN 1989, 10ff).

GRÖNROOS (vgl. 1982 61ff; 1984, 36ff) unterteilt Qualitätsdimensionen nach Art und Umfang der erstellten Dienstleistungen in die **technische** Dimension, die den Umfang des Leistungsprogramms beschreibt und die **funktionale** Dimensi-

on, die Form - das 'wie' - des Leistungsprogramms meint (vgl. BRUHN 1995, 25).

BERRY (vgl. 1986, 7) beschreibt Qualitätsdimensionen in bezug auf die Erwartungshaltungen der Kunden an das Dienstleistungsangebot und unterscheidet dabei in Routine- und Ausnahmekomponenten (vgl. BRUHN, 1995, 25f).

ZEITHAML (1981) differenziert Dienstleistungsqualität mit besonderem Blick auf die Kundschaft dagegen in folgende Dimensionen:

Suchkomponente - bei der die mit der Dienstleistung bislang nicht in Kontakt getretene Kundschaft sich im Vorfeld Beurteilungsindikatoren, wie Informationsbroschüren und Büroausstattung, sucht.

Erfahrenskomponente - bei der Beurteilungen über die Leistungserstellung gefällt werden, wenn Erfahrungen auf Seiten der Kundschaft vorliegen².

Glaubenskomponente - bei der es sich um Produktmerkmale handelt, die sich einer genauen Beurteilung durch die Kundschaft entziehen (vgl. BRUHN 1995, 26).

Die folgende Einteilung in fünf Qualitätsdimensionen speziell für den Dienstleistungsbereich wurde von PARASURAMAN, ZEITHAML & BERRY (1988) konzipiert und ihre Wirksamkeit empirisch überprüft (vgl. BRUHN 1995, 26; MEFFERT & BRUHN 1997, 202f). Sie soll aus der Kundenperspektive heraus zu tiefergehenden Einsichten in den Dienstleistungsbedarf verhelfen. Hintergrund dieser kundenorientierten Herangehensweise ist die Sichtweise, dass der gezielte Einsatz des Marketinginstrumentariums für Dienstleistungsanbieter nur dann möglich ist, wenn die genauen Anforderungen der Kundschaft an den Dienstleistungsbedarf transparent sind (vgl. BRUHN 1995, 27).

„(1) *Annehmlichkeit des tangiblen Umfeldes*: Hierzu zählt das äußere Erscheinungsbild des Dienstleistungsortes, insbesondere die Ausstattung der Räume, sowie das Erscheinungsbild des Personals (...).

² Die Qualität dieser Erfahrungen würde ich noch einmal differenzieren in 'Expertenerfahrungen' die das Metier der Dienstleistung betreffen und auch von Laien beispielsweise beim Le-

(2) *Zuverlässigkeit*: Die Fähigkeit des Dienstleistungsunternehmens, die versprochenen Leistungen auch auf dem avisierten Niveau erfüllen zu können (...).

(3) *Reaktionsfähigkeit*: Die Fähigkeit des Dienstleistungsanbieters, auf den spezifischen Bedarf und die Wünsche der Kunden einzugehen und sie erfüllen zu können. Dies betrifft sowohl die Bereitschaft als auch die Schnelligkeit der Reaktion (...).

(4) *Leistungskompetenz*: Die Fähigkeit des Anbieters zur Dienstleistung, insbesondere das Wissen, die Höflichkeit und die Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeiter (Beispiel: Qualifikation und Persönlichkeit (...) des Verwaltungspersonals).

(5) *Einfühlungsvermögen*: Die Bereitschaft und Fähigkeit des Unternehmens, auf individuelle Wünsche der Kunden einzugehen (Beispiel: spezifische Beratungsleistungen bei Diplomarbeiten...)." (BRUHN 1995, 26)

Aus den vorangegangenen Ausführungen ergibt sich ein erheblicher Unterschied bei der Vermarktung von Dienstleistungen im Gegensatz zu der von Güterwaren. Der Einfluss auf die Kundschaft vor dem Kauf von Dienstleistungen ist erst einmal geringer, als der beim Kauf von Sachgütern. Warenkauf kann einfacher durch Verpackung, Werbung, Preispolitik und Vertrieb vorangetrieben werden. Beim Kauf von Dienstleistungen hingegen ist die Risikowahrnehmung der Kundschaft geschärfter, da sie das Produkt vor dem Erwerb weder anfassen, riechen, schmecken noch anprobieren kann. Hier stehen erlebbare Eigenschaften im Vordergrund, die meist erst nach dem Kauf und während des Konsums wirklich bewertet werden können (vgl. BERRY & PARASURAMAN 1992, 20). Bei der Diskussion um Dienstleistungsqualität ist daher im besonderen Maße zu berücksichtigen, dass im Gegensatz zu reinen Produktionsunternehmen, bei denen in erster Linie das Leistungsergebnis in Form des erstellten Produktes nachgefragt wird, die Dienstleistungserstellung einen Prozess darstellt, in dessen Rahmen sich die Nachfrage zum einen auf den Prozess als solchen und den unmittelbar damit verbundenen Wirkungen und zum anderen auf das Ergebnis desselben bezieht.

sen von Fachinformationen erworben werden können, und 'Alltagserfahrungen', die aus Kundenperspektive aufgrund wiederholter Inanspruchnahme der Dienstleistung resultieren.

„Für den Dienstleistungsnachfrager ist somit nicht nur von Bedeutung, was er erhält, sondern besonders aufgrund seiner Integration in den Erstellungsprozess, wie er es erhält“ (BOVERMANN 1997, 16).

Dienstleistungsqualität kann nicht allein durch ‘Blueprints’ definiert werden, sondern muss täglich neu erstellt werden. Qualifikation, Einstellung, Motivation und Tagesform der Mitarbeiter sind hier entscheidend. Der personale Faktor ist bei der Erstellung von Dienstleistungsqualität auf allen Ebenen von entscheidender Wichtigkeit. Wobei eine primäre Menschen- Kunden- und Personalorientierung zweckmäßig erscheint (vgl. MOMBERGER 1991, 373).

BECKER (1995, 396) unterscheidet dabei zur Erhöhung der Handlungskompetenz des Personals in die vier Kompetenztypen: Sachkompetenz (fachspezifische Kenntnisse), Methodenkompetenz (Einsatz von Problemlösemethoden und deren situative Beurteilung), Sozialkompetenz (Teamfähigkeit und Kundenorientierung) und psychologische Kompetenz (z.B. Motivation, Einstellung) (vgl. CORSTEN 1997, 332).

Die Notwendigkeit bei der Dienstleistungserstellung einen externen Faktor (Kunden bzw. Objekt des Kunden) zu integrieren und die Berücksichtigung von Einflussmöglichkeiten, wie z.B. Integrationsbereitschaft und -fähigkeit des Kunden, lassen keine gleichbleibende Ergebnisqualität erwarten und garantieren. Fällt beispielsweise die Behandlung des Kunden in der Kontaktphase nicht wie erwartet aus, ist auch bei guter fachlicher Qualität der Dienstleistung eine Unzufriedenheit vorprogrammiert, die möglicherweise in die Beurteilung der nach Abschluss der Dienstleistungserstellung bewerteten Ergebnisqualität einfließt (vgl. BOVERMANN 1997, 18)

An dieser Stelle möchte ich kurz auf den Betrachtungsstandpunkt des betriebswirtschaftlich orientierten Marketing eingehen. Obwohl in der entsprechenden wirtschaftswissenschaftlichen Literatur Produkt, Ort, Werbung und Preis im Vordergrund stehen, führen BERRY & PARASURAMAN die von ihnen so benannte Servicequalität als wichtigste Komponente des Dienstleistungsmarketing ein, ohne die sich mit keinem der anderen Marketingfaktoren wirkliche Vorteile erzielen ließen (ebd. 16). Sie verweisen hierbei auf die Gültigkeit altmodischer

Tugenden wie gesunder Menschenverstand und fürsorgliche Aufmerksamkeit - auch um die kleinen Dinge, die von der Konkurrenz vergessen werden.

Seit den 80er Jahren betriebene Forschungen zur Servicequalität im Dienstleistungsgewerbe ergaben außerdem folgende nach Rangordnung sortierte wichtige Kriterien bei der Bewertung von Servicequalität durch die Kundschaft:

- Zuverlässigkeit als Fähigkeit den versprochenen Dienst verlässlich und präzise auszuführen
- Entgegenkommen als Bereitschaft den Kunden zu helfen und unverzüglich zu bedienen
- Souveränität, die sich aus Fachwissen, zuvorkommenden Verhalten und der Fähigkeit, Vertrauen zu erwecken speist
- Einfühlung als fürsorgliche Aufmerksamkeit den Kunden gegenüber gezeigt
- Erscheinungsbild von Einrichtung, Ausstattung, Personal und der gedruckten Kommunikationsmittel (vgl. ebd. 29ff)

BERRY & PARASURAMAN unterscheiden zudem noch zwischen Servicestrategie und Servicequalität. Letztere ist ihrer Ansicht nach unter anderem auch auf eine sehr gute Unternehmensführung, kundenorientierte Unternehmenskultur, ausgezeichnet gestaltetes Servicesystem, wirksame Nutzung von Informationen und Technologien zurückzuführen (ebd. 17).

Das Verhalten von Dienstleistungsproduzenten, was sie sagen oder nicht, und der Gesamteindruck den sie hinterlassen, erfüllen dabei Marketingaufgaben. So erfährt der Kunde beim Erwerb eines materiellen Produktes nichts über die eventuelle Unnahbarkeit, den Körpergeruch oder die schlechte Kleidung des Fabrikarbeiters. Nimmt er dies jedoch bei einem Taxifahrer, Arzt oder Kellner wahr, hat das höchstwahrscheinlich einen negativen Effekt auf die Servicewahrnehmung des Kunden (ebd. 20).

Zusammenfassend verdeutlicht die Darstellung der einzelnen Qualitätsdimensionen, dass Dienstleistungsqualität unter Berücksichtigung differenziert zu beurteilender Komponenten bestimmt werden sollte. Es handelt sich dabei um ei-

nen Vorgang, der sich im marktwirtschaftlichen Bereich an dem Dreiecksverhältnis Kunde, Wettbewerb und Unternehmen zu orientieren hat (vgl. MEFFERT & BRUHN 1997, 204) und der im nachfolgend beschriebenen pädagogischen Sektor noch um übergeordnete gesellschafts- und sozialstrukturorientierte Aspekte und Werte erweitert werden muss.

5. Pädagogische Dienstleistungsqualität

Im Mittelpunkt dieses Kapitels steht die Beschreibung des pädagogischen Dienstleistungssektor. Da es sich bei der vorliegenden Arbeit in erster Linie um eine soziologische Studie handelt, widmet sich das nachfolgende Unterkapitel ausführlich dem Aufzeigen Soziologie fachfremder pädagogischer Sachverhalte. Anschließend wird auf Pädagogik als Dienstleistung (vgl. Kapitel 5.2) und die diesbezügliche Qualitätsdiskussion (vgl. Kapitel 5.3) eingegangen.

5.1. Pädagogik

Bevor ich in diesem Kapitel gegenwärtig gültige pädagogische Richtungen beschreibe, möchte ich einen geschichtlichen Rückblick - insbesondere im Hinblick auf den Wandel der Leitbilder in der Pädagogik - geben. Zur Erstellung derzeit relevanter Qualitätskriterien für die Betreuung von Kindern erachte ich dies als wichtige Voraussetzung, da die aktuellen pädagogischen Leitbilder nicht aus dem luftleeren Raum entstanden sind. Sie haben eine Geschichte, die dem Berufseintritt der zeitgenössischen Anwender weit voraus liegt und deren Auswirkungen durch ihren tradierten Charakter lange wirksam sind.

Am Ende des Kapitels folgen, neben allgemeinen Definitionen von Pädagogik, auch zeitgenössische Begriffsbeschreibungen der pädagogischen Teilfunktionen Sozialisation und Erziehung - wie sie heute für die in dieser Arbeit im Mittelpunkt stehende Kinderbetreuung neben Bildung und Beratung relevant sind.

5.1.1 Geschichtlicher Rückblick

Bei der Lektüre dieses Unterkapitels ist zu beachten, dass es sich hier vorrangig um das Aufzeigen von Leitbildern handelt, die ihre Wurzeln meist in einer gehobenen Bildungsschicht der jeweiligen Epoche haben. Die aufgeführten Leitbilder lassen also nicht zwingend einen allgemeingültigen Rückschluss auf die tatsächlich und zeitgleich vorhandenen Gegebenheiten in allen Bevölkerungs-

gruppen der beschriebenen Epochen zu. Hierfür bitte ich auch um Berücksichtigung der in Kapitel 2 beschriebenen Entwicklungen.

Die nachfolgend ausgewählten Persönlichkeiten sind vielfach vor allem Vertreter – nicht unbedingt die alleinigen Begründer - bestimmter Leitbildgedanken. Niemand entwickelt seine Ideen unbeeinflusst von wirtschaftlichen, politischen und sozialen Verhältnissen. Diese Einflüsse einer Epoche spiegeln sich zudem auch im künstlerisch-literarischen Sektor wider und werden zugleich von diesen mitgestaltet. Bedeutende Schriftsteller wie GOETHE, HÖLDERLIN, KLEIST, TH. MANN, NIETZSCHE - um nur wenige zu nennen -, müssen jedoch in dieser Arbeit unberücksichtigt bleiben.

Von der Antike bis zum 19. Jahrhundert

Die Wurzeln der Pädagogik, in Form von Erziehung und Bildung als Prozesse der Einwirkung Erwachsener auf Kinder, fallen mit der Entstehungsgeschichte der Menschheit zusammen.

Für die Antike – aus der eine Vielzahl an Schriften überliefert wurden - gilt SOKRATES (469-399 v. Chr.) - ebenso wie es für die Sophisten zutrifft - weniger als systematischer Philosoph denn als Erzieher, der sich zur Verbreitung seiner Gedanken unter Volk mischte. Tugend war für ihn an Bewusstsein und vernünftige Einsichten gebunden - weniger aber durch Rhetorik - lehrbar (vgl. REBLE 1999, 30f). Da Pädagogik keine eigenständige Disziplin war, wurden pädagogische Angelegenheiten in der Antike beispielsweise durch PLATON (teilweise als PLATO benannt), der auch als Philosoph „politisch-pädagogischer Natur“ (REBLE 1999, 32) gilt, im Rahmen der Politik abgehandelt. PLATON wollte den athenischen Staat durch innere Reformen retten und schuf in seinen Werken „Der Staat“ (unter anderem 1958) und „Die Gesetze“ (unter anderem 1974) entsprechende theoretische Grundlagen. Diese gelten als erste große pädagogische Utopie der Geschichte, wobei hier als höchste Erziehungsmacht die Philosophie gesehen wurde (vgl. REBLE 1999, 36). Eine Wendung des Menschen nach Innen sowie Gerechtigkeit - als innere Tätigkeit des Menschen um seiner selbst Willen - begründen seine Lehre vom richtigen Leben. Dabei sollte Vernunft herrschen, ohne Triebbedürfnisse zu unterdrücken (vgl. SCHWENK 1996, 78).

Hoch bewertete Tugendhaftigkeit erfordert zudem nach PLATON einen bis ins sechste Lebensjahrzehnt reichenden Ausbildungsgang und galten in Abhängigkeit von Anlage und Bildung nicht für Jeden in gleicher Weise erreichbar. Darüber hinaus unterteilte PLATON die Menschheit in drei Stände mit je begrenzten Möglichkeiten und Entwicklungszielen (vgl. ebd. 87). Als Tugenden galten Weisheit und Tapferkeit. Außerdem waren für ihn Besonnenheit und Gerechtigkeit wichtige Ziele der menschlichen Entwicklung (vgl. SCHWENK 1996, 83). Um vor Erreichen des sechsten Lebensjahrzehnts bereits ein tugendhaftes Leben führen zu können, galt von klein auf Gewöhnung und Erziehung ‚richtiger‘ Einstellungen als wichtig (vgl. SCHWENK 1996, 82). Die Vervollkommnung des Menschen war für PLATON die Vervollkommnung des Staates. Dabei wurden Vergleiche aus der Tierzucht ebenso herangezogen wie Eugenik als Grundvoraussetzung kollektiver Vervollkommnung zählte (ebd. 90f).

Bei dem PLATON-Schüler ARISTOTELES (384-322) war ebenfalls die Politik die umfassende soziale Wissenschaft, die die Erziehung mit einschloss. Der Staat sollte sich - beispielsweise durch öffentliche Erziehungsinstitutionen - um die Erziehung kümmern und wurde zugleich als auf sie angewiesen gesehen (vgl. ebd. 102f). Vernachlässigt ein Staat seine Pflichten jedoch, sollte Privatinitiative gefragt sein (vgl. ebd. 103). ARISTOTELES - mit seinem nüchternen Wirklichkeitssinn für Logik - deutete erstmals die Möglichkeit der Trennung zwischen Staat und Erziehung an (vgl. REBLE 1999, 36f). Als Ziel galt bei ihm die Glückseligkeit. Sie besteht aus dem tätigen Gebrauch der Tugend und umfasst äußere – also auch materielle -, leibliche – wie gesundheitliche- und seelische Glücksgüter (vgl. SCHWENK 1996, 104). Erziehung setzt sich demnach aus den Komponenten Naturanlage, Gewöhnung und Belehrung zusammen – wobei sich Naturanlage durch Gewöhnung verändern lässt und Belehrung erst wirkt, wenn die Seele durch Gewöhnung vorbereitet ist (vgl. ebd. 105f).

Tugenden werden seiner Ansicht nach durch Tun erworben (vgl. ebd. 106). ARISTOTELES Prinzip der richtigen Mitte, zu der – wie bei PLATON - neben Tugend allgemein auch vernünftiges Denken, besonnene Haltung und Tapferkeit genannt werden (vgl. SCHWENK 1996, 101), speiste sich aus der Grundannahme, dass der Mensch von den beiden vorhandenen Lebensquellen, dem Schmerz und

der Lust, angemessen Gebrauch machen soll (vgl. SCHWENK 1996, 94). Bildung kommt hierbei die Aufgabe zu - durch Gewohnheiten gefestigt - auf richtig angezogenes Empfinden beider Quellen hinzuzielen, bevor die Vernunft eintritt. Schlechten Gewohnheiten sollte dabei früh entgegengetreten werden. ARISTOTELES kreierte ein Bild der durch feste Hand geführten Tapferkeits- und Tugenderziehung, zu der unter anderem Leibesübungen, Jagd und Tanz gehören (ebd. 95ff).

Der lange Zeit für die Bildung und Erziehung in der Antik verwandte Begriff „Paideia“ lässt sich nach neueren Forschungen erst für das hellenistische Zeitalter im Zusammenhang mit Kindererziehung nachweisen (vgl. SCHWENK 1996, 187). An SOKRATES anschließende Schulen setzten den Schwerpunkt menschlicher Entwicklung vermehrt auf das Erreichen des eigenen Seelenheils, wobei die Frage der politischen Rückwirkung weniger in Betracht gezogen wurde (ebd. 188).

Die nach Untergang des römischen Reiches wieder gestärkte christliche Kirche verstand sich - mit universalistischem Anspruch - als Erziehungsinstanz der christlichen Menschheit geprägt von der Bemühung um „geregelt Kirchengzucht“ (ebd. 203).

Pädagogik galt bei den mittelalterlichen Kirchenvätern als Teil der Theologie (ebd. 1106; SCHWENK 1996, 94ff; REBLE 1999, 30ff; 59ff).

Während im frühen Mittelalter der Mensch durch Erziehung zu Demut, Glauben und christlicher Vollkommenheit gebracht werden sollte, wurde das Schulwesen ausschließlich von Geistlichkeit getragen, d.h. dass eine Ablösung vom politischen zum theologischen vonstatten ging. Weltliche Bildung blieb dabei lange dem Klerus vorbehalten (vgl. REBLE 1999, 59).

Erst in der Renaissance begann die Religion gegenüber der Wissenschaft ihre absolute Bindekraft zu verlieren, der Mensch gewann an neuer Individualität und Bildung. Auch Adel und Bürgertum wurden davon erfasst (vgl. ebd. 72f).

Im Barock begann ein vom Staat eingerichtetes Schulwesen seine Anfänge. Zugleich erfuhr die Frage planvoller Erziehung stärkeres Interesse (vgl. ebd. 109).

Das 17. und 18. Jahrhundert indes gelten als Jahrhundert der Erziehung. Im 17. Jahrhundert standen hauptsächlich Erziehungs- und Unterrichtsverfahren im Vordergrund, die sich auf einer allgemeinverbindlichen Didaktik aus der Natur des Menschen heraus begründete. Die Ratio sollte sowohl den Einzelnen als auch das gesellschaftliche Ganze auf eine höhere Stufe heben. In diesem Rahmen ordnete bereits COMENIUS (1592-1670) die Kindheit bis zum sechsten Lebensjahr der bewusst-planvollen Erziehung durch die Mutter zu. Zur Vorbereitung der Frau auf diese Aufgabe entstand die Idee der Mutterschule (vgl. ebd. 117ff). Er lieferte mit dieser Idee Vorlaufgedanken für Kleinkinderziehung nach PESTALLOZZI und FRÖBEL (vgl. Kapitel 2.2) – die im weiteren Verlauf noch erwähnt wird. COMENIUS legte dabei stärker den Schwerpunkt auf das Erlernen gegenständlichen Erfassens und Unterscheidens sowie Elemente der Sittlichkeit und Religion, wohingegen FRÖBEL später die Erweckung kindlicher Gestaltungskräfte an erste Stelle rückte (vgl. REBLE 1999, 120). COMENIUS Lehre verdeutlicht, dass der Mensch ähnlich wie ein Baum alle Hauptäste, die er haben soll, in den ersten Jahren aus seinem Stamm hervortreibt und diese später nur noch zu wachsen brauchen. Damit wurde die - heute allgemein bekannte - besondere Bedeutung erster Kindheit- und Lernerfahrungen für die weitere Persönlichkeitsentwicklung bereits im 17. Jahrhundert betont (vgl. MENCK 1993, 185).

Nicht zu vernachlässigen ist LOCKES (1632-1704) Einfluss auf die Entwicklung der Pädagogik. Er sprach – wie in der Aufklärung üblich – der Erziehung eine große Bedeutung zu. Der Mensch an sich gilt als „tabula rasa“ - d.h. als eine Wachstafel - die erst geformt werden muss. Letztendlich mache demnach zu 9/10 die Erziehung das Wesen eines Menschen aus (vgl. BREINBAUER 1998, 54f). Ihm erschien dabei – wie MONTAIGNE – Umgang, frühe Gewöhnung als Entlastung des Denkens (vgl. SCHMIDT 1979, 112), Haltung und Beispiel durch die Erziehenden sehr viel wichtiger als Belehrung und Wissen (vgl. REBLE 1999, 145). An erster Stelle stand für LOCKE beim Lernen der Erhalt der Freude und Neugierde. Lernen sollte nicht Last, sondern Spiel und Erholung sein (ebd. 146). Zugleich warnte LOCKE aber vor Verzärtelung genauso wie vor Entmutigung. Er legte Wert auf einfache, natürliche Kleidung und Ernährung, sichere, feste Füh-

nung durch die Erziehenden, die mit zunehmenden Alter der Kinder gelockert werden kann (vgl. SCHMIDT 1979, 111). Als Erziehungsgrundlage empfahl LOCKE bereits Vertrauen statt Belohnungs- und Bestrafungssysteme. Erziehungsziel ist hier ein Mensch der, zu körperlicher Leistung und Straffheit im Charakter erzogen, auch Beschwerden gut erträgt. Pädagogische Werte sind Tugend – insbesondere in Form von innerem Wohlwollen und Wahrhaftigkeit, Bildung in Form von feiner Lebensart, Herzensgüte sowie innere Freiheit und Kenntnisse, die seiner Meinung nach aber nur bei rechter Haltung und sogenannte Herzensbildung Wert und Weisheit besitzen. Zu Weisheit gehören die Einschätzung von Gegebenheiten und der eigenen Kraft genauso wie das geschickte und vorsichtige Ausführen von Geschäften (vgl. REBLE 1999, 146).

LOCKE gilt nicht zuletzt deswegen auch als Vater der englischen Psychologie, weil er dazu anregte, das kindliche Gemüt zu beobachten, ein ausgeprägtes psychologisches Interesse zeigt und die Bedeutung der Erfahrungen für pädagogisches Handeln unterstreicht. Behavioristen des 20. Jahrhunderts wie JAMES WATSON haben ähnliche gedankliche Wurzeln (vgl. BREINBAUER 1998, 54f).

Für die deutschen Aufklärer und als Vorreiter der Philantropen wird FRANCKEN (1663-1727) als sogenannter erster Erzieher erwähnt. Mit theologisch begründetem Hintergrund definierte er den inneren Menschen. Seine Arbeit lässt auf die Aufklärung des Menschen über die eigene Situation hinzielen, um diese selbständig in die Hand zu nehmen (vgl. MENCK 1993, 163; 175). Hierbei wurden gesellschaftlich-politische Implikationen von Erziehung mitgedacht und die Ausbildung der Erziehenden, die den selben Grundsätzen wie die der Erziehung verpflichtet sind, in den Mittelpunkt gerückt (ebd. 176). Die durch FRANCKEN entworfenen Fränkischen Stiftungen gelten als erste deutsche Bildungsanstalten für unterschiedlichste Bevölkerungsgruppen, die mit einem sozialpädagogischen Anspruch verbunden waren. Ziel war hier unter anderem Kinder durch Einsicht und Gewissensüberzeugung, weniger aber ‚notfalls‘ auch durch Strafe, auf ein gemeinnütziges, patriotisches und glückliches Leben vorzubereiten (vgl. MENCK 1999, 151; 176).

Als bedeutendster Vertreter des aufklärerischen und reformfreudigen 18. Jahrhunderts - auch auf pädagogischem Gebiet - zählt ROUSSEAU (1712-1778). Er hob die Bedeutung von Freiheit, Natur, Gefühl, Menschenrecht und –würde hervor. In seinem pädagogischen Erziehungsroman „Emile“ (1762) traten kinderpsychologische und humanitäre Momente besonders hervor. Dem folgte von 1780 bis zu Beginn des 19. Jahrhunderts eine regelrechte erste Blütezeit der deutschen Kinderpsychologie. In diesem Rahmen florierte das Erforschen der kindlichen Entwicklung durch Beobachtung. Unter anderem GROHMANN und von MORITZ plädieren in ihren 1817 veröffentlichten „Ideen zu einer Geschichte der Entwicklung des kindlichen Alters“ dafür, neben einzelnen Teilbereichen, die gesamte menschliche Entwicklung zu sehen. Diese Auffassung ist noch in der heutigen Entwicklungspsychologie relevant (vgl. SCHÄFER 1987, 25).

SCHWARZ (1827) differenzierte in seinem auf ROUSSEAUS Anstößen basierenden Erziehungssystem erstmals in psychologische Bedingungen, „die pädagogischen Fragestellungen oft vorausgehen müssen, um pädagogisches Handeln zu begründen“ (SCHÄFER 1987, 26).

Im Folgenden wird noch einmal ROUSSEAU betrachtet, der das Kind mit allen Entwicklungsphasen sah und beschrieb, dass es für eine günstige Entwicklung ebenso ein Recht auf Ausleben einzelner Entwicklungsphasen habe, wie auf den Beistand Erziehender als Anwälte eigener kindlicher Rechte (vgl. SCHÄFER 1987, 20ff; REBLE 1999, 155; 160).

Eine sogenannte natürliche Erziehung sollte diesbezüglich die Anlagen des Kindes entfalten helfen, indem nur indirekt eingegriffen wird und zwar durch Verhinderung störender Einflüsse und die Bereitstellung günstiger Entwicklungsbedingungen. Eigene Erfahrungen zu machen, steht im Mittelpunkt, wobei nur die Dinge selbst – als sachlicher Zwang, weniger die Launen der Umgebung - Widerstände darstellen (vgl. REBLE 1999, 156f). Planmäßiger Unterricht wird bis zum zwölften Lebensjahr zurückgewiesen. Hier steht die Ausbildung der Sinne und des Körpers im Mittelpunkt, wobei Fertigkeiten und Kenntnisse selbst erarbeitet werden sollten (ebd. 157). Auch Entwicklung von Gefühl und Phantasie sollten solange wie möglich herausgezögert werden, um die damit verbundenen Gefahren zu begrenzen. Später sollen Gefühl und Mitgefühl dann für andere Menschen eröffnet werden (ebd. 158). ROUSSEAU präsentierte zudem in seinen

Schriften Themen, die auch die Erziehung der Moderne kontrovers begleiten. Es handelt sich hierbei u.a. um die Konflikte zwischen Freiheit und Zwang, Individuum und Gesellschaft, Anpassung und Mündigkeit und Aufopferung des Menschen für ökonomisch-gesellschaftlichen Zweck und Bildung der Individuen zu Humanität (vgl. BREINBAUER 1998, 67). Seinen Ideen zu Grunde liegt ROUSSEAUS Gedanke „Alles ist gut, wie es aus den Händen des Schöpfers kommt; alles entartet unter den Händen des Menschen“ (zitiert in BREINBAUER 1998, 61). Diese Sichtweise vom Menschen, der ursprünglich gut ist und keinen Erlöser braucht, lässt ihn durch die Kirche verfolgt werden, da er die Erbsünde in Frage stellt. ROUSSEAU konzentriert sich in seinen Ausführungen übrigens nur auf die Entwicklung der Jungen. „Die Frau scheint nur dazu bestimmt, dem Mann zu gefallen ... Fügbarkeit, Sanftmut und Anmut sind also ihre Haupttugenden...Sie hat später als Hausfrau zurückgezogen zu leben“ (REBLE 1999, 159).

Die Vertreter der klassisch-idealistischen Epoche weitestgehend vernachlässigend, möchte ich nur erwähnt haben, dass KANT (1724-1804) im Gegensatz zu ROUSSEAU den Menschen zwar auch als Naturwesen, darüber hinaus jedoch auch als sittliches Vernunftwesen betrachtete, das sich aus Achtung den Sittengesetzen zu unterwerfen hat. Pflicht gilt dabei als oberstes Lebensprinzip menschlicher Moralität. Nur durch deren Anerkennung im Verbund mit früherer Gewöhnung könne der Mensch persönliche Freiheit, Würde und Persönlichkeit erlangen (vgl. REBLE 1999, 202f).

Der unter dem Einfluss ROUSSEAUS „Emile“ gestandene Schweizer PESTALOZZI (1746-1827) und dessen Schüler FRÖBEL (1782-1852) sind wichtige Vertreter des Volkserziehungsgedankens, der sich im Zeitalter zunehmender Industrialisierung u.a. aus christlicher Nächstenliebe bzw. aus Humanität motiviertem Mitleid und den Erfordernissen der industriellen Produktion herausbildete (vgl. Kapitel 2).

Während PESTALOZZI in einer auf dem Land gegründeten Armenanstalt verwaiseten und armen Kindern eine Heimat bot, entwickelte er für Kleinkinder die Gedanken zur sogenannten mütterlichen Wohnstubenerziehung. Hiernach sollte im Säuglingsalter ein wichtiges Fundament für die weitere Erziehung durch die an-

wesende Mutter geschaffen werden. Die möge dem Kind jede Seelenzustandsveränderung vom Gesicht ablesen und durch eine Erziehung per „reine und durch das Dasein des ganzen Umfangs der häuslichen Verhältnis allgemein belebte Vaterkraft“ (PESTALOZZI zitiert in SCHÄFER 1987, 27) vervollkommen.

Laut FRÖBEL hat PESTALOZZI jedoch nicht ausreichend die Bedürfnisse kleiner Kinder berücksichtigt (vgl. DIETRICH 1970, 142). Auf FRÖBELS – vor allem späterem Werk - basiert der sich von den Kinderbewahranstalten, Warteschulen und Kleinkinderschulen durch seine pädagogischen Intentionen abhebende Kindergartengedanke. Der Kindergarten war dabei auch als Beratungsstätte für junge Frauen und Mütter gedacht (vgl. SCHÄFER 1987, 72). Er sollte mit einem eigenem Erziehungsauftrag, der sich an alle Bevölkerungsgruppen wandte, Einfluss auf die kindliche Entwicklung nehmen, ohne zu überfordern. Das pflegende Element beim Umgang mit kleinen Kindern stand dabei im Vordergrund (vgl. SCHÄFER 1987, 73).

FRÖBEL sah - im Rahmen seiner durch Elemente der Romantik geprägten Erziehungslehre - den Menschen religiös-mystisch, ähnlich einem göttlichen Gewächs, dem der Gärtner in Form des Erziehenden Licht und Nahrung verschafft, das Wesentliche aber den eigenen Lebenskräften überlässt (vgl. REBLE 1999, 231). Erziehung und Unterricht sollten dabei behütend und auf aktuelle Situationen eingehend erfolgen. Erziehung bedeutet für ihn „die Darstellung des in jedem Menschen wirkenden Göttlichen durch diesen Menschen zu ermöglichen; sie hat für die Verwirklichung des besonderen Wesens als Ausdruck des allgemeinen göttlichen Wesens zu sorgen“ (DIETRICH 1970, 144). Hierfür ist es wichtig, dass sich der Mensch klar über sich wird (vgl. DIETRICH 1970, 145). Dabei wurde von einer Polarität ausgegangen, nach der alle inneren Kräfte des Menschen - indem sie sich äußern - die Welt gestalten, wobei alles von außen an ihn Herandringende im Innern erfasst, d.h. verarbeitet wird (ebd. 234f). Das besagt auch, dass sich das Ganze spiegelt und die Entwicklung eines Jeden als Entfaltung des Ganzen gilt (vgl. MENCK 1993, 101).

Verschiedene kindliche Entwicklungsstufen wurden auch durch FRÖBEL aufgezeigt, wobei er – wie JEAN PAUL – die Wichtigkeit des Auslebens der einzelnen Stufen für eine günstige Gesamtentwicklung betonte (vgl. REBLE 1999, 234). Im Gegensatz zu entstandenen Bewahranstalten, in denen es nur um Versorgung und Beaufsichtigung ging, hob FRÖBEL die Bedeutung des selbständigen Tun

und Spielen für die Entwicklung auch schon im Säuglingsalter hervor (vgl. DIETRICH 1970, 147; MENCK 1993, 102). Neu am Kindergarten waren – auch wenn die Sitzordnung, wie in der Schule, in Bänken geregelt wurde (vgl. SCHÄFER 1987, 104f) – die stattfindenden Bewegungs-, Kreis- und Gemeinschaftsspiele der Kinder (ebd. 148f). Eine besondere Aufmerksamkeit erhielten Ballspiele. Nach FRÖBELS Meinung gilt der Ball als Abbild des Weltalls und stellt ein Auffassungs- und Erkenntnismittel der Außen- und Umwelt des Kindes dar (vgl. SCHÄFER 1987, 70). Zudem stellte FRÖBEL heraus, dass der Eintritt des Kindes in den Kindergarten einen sorgsam zu vollziehenden Schritt in ein neues Lebensverhältnis zu einer Gemeinschaft bedeutet, in der es Vorteile aber auch Verpflichtungen erfährt. Das Leben, Mithin, gegenseitige Helfen, Sich-Bewähren-Müssen in der Kindergartengemeinschaft hält FRÖBEL für das „menschlich Bildende des Kindergartens“ (DIETRICH 1970, 148) und tritt damit in die Tradition PESTALOZZIS ein, der ebenfalls – allerdings, wie ein genauer Blick in die Geschichte zeigt, auch nicht als Erster – die Erfahrung benannte, dass Erziehung vor allem durch die ‚Tathandlung‘ - als das menschlich Bildende beim Kind, wie im Menschenleben überhaupt - geschieht (vgl. ebd.). Das Spiel mit Anderen erfuhr hier seinen großen Stellenwert. Die schöpferischen Kräfte des Kindes sollten sich beim Spiel mit verschiedenen Gaben entfalten und damit alle Kräfte und Triebe im Kind in einer Ganzheit anregen, die nicht vorzeitig differenziert (vgl. SCHÄFER 1987, 70f).

Nicht unerwähnt bleiben möge die große Bedeutung, die sowohl die Verbreitung des Fröbelschen Kindergartens als auch die Entstehung entsprechender Kindergärtnerinnen-Ausbildungszentren, für die Entwicklung des Berufsstandes der Erzieherinnen hatte (vgl. SCHÄFER 1987, 78).

Im Bewusstsein darüber, dass bedeutende Persönlichkeiten für die Geschichte der Pädagogik wie beispielsweise SCHLEIERMACHER, HUMBOLDT (1767-1835), DIESTERWEG, - deren Ideen auch für die sich um die Jahrhundertwende bildende sogenannte pädagogische Bewegung eine Grundlage darstellten und bis heute Bestandteil aktueller pädagogischer Richtungen sind - vernachlässigt werden mussten, reiße ich auch die weitere Beschreibung pädagogischer Entwicklungen und deren Vertreter nur stichwortartig an.

HERBARTS (1776-1841) Erkenntnisse konzentrierten sich besonders auf das Schulwesen (vgl. REBLE 1999, 239). Erwähnt werden sollen - besonders vor dem Hintergrund der gegenwärtigen PISA-Studien-Diskussionen um das Zentralabitur - dass sein auf Kulturstufentheorie und Konzentrationsidee basierendes geschlossenes Unterrichts- und Lehrplansystem – wenn auch in abgewandelter Form – bis heute unser Schul- und Bildungssystem prägt. Hintergrund ist dabei der Gedanke, dass durch genormte Lehrstoffe und -verfahren die menschliche Gesinnung auf die als höchstes ethisches Ziel geltende Moralität ausgerichtet werden soll. Der Mensch ist dabei Objekt des Unterrichtes bzw. des Erziehenden, der wiederum den Unterricht mit Hilfe von Büchern und Lehrstoff mechanisiert. Die optimierte Anwendung der Theorie gilt als Leitgedanke.

Beginn des Zwanzigsten Jahrhunderts und Reformbewegung

Die Formung des Kindes durch wiederholtes Einüben von Lehrstoff - die sich vorrangig an Intellekt und Bewusstsein als Sitz der Vorstellungen wendet - stieß auf Kritik durch Vertreter der Reformpädagogik. Die entwickelte sich im Zusammenhang mit der Entstehung „der kulturellen Bewegungen... mit all ihren Einzelströmungen“ und ist „eine Bewegung neben anderen größten historischen Ausmaßes, dem Sozialismus, der Inneren Mission, der Frauenbewegung, der sozialpolitischen Bewegung, der nationalen Bewegung, um nur die wichtigsten zu nennen, die seit der französischen Revolution und seit der Deutschen Bewegung Europa in Atem halten“ (NOHL 1988, 3). Die Reformpädagogik trat gegen Ende des 19. Jahrhunderts hervor und wird auch als ‚pädagogische Bewegung‘ bezeichnet (vgl. DIETRICH 1970, 183ff; MENCK 1993, 47ff). Sie basiert unter anderem auf - mit der Industrialisierung einhergehenden - veränderten Arbeits- und Lebensverhältnisse, die soziale, sittliche und auch geistige Not zu begünstigen schienen (vgl. MENCK 1993, 48). In der pädagogischen Reformbewegung, die bis zu ihrer Unterdrückung durch den Nationalsozialismus 1933 florierte, fanden sich sowohl die Landerziehungsbewegung, die Arbeitsschulbewegung, die Kunsterziehungs- und Erlebnispädagogikbewegung als auch die Pädagogik ‚Vom Kinde aus‘ wieder (vgl. DIETRICH 1970, 202). Auf einzelne Vertreter dieser Bewegung wird ausführlicher eingegangen, vor allem wenn deren Ideen in besonderem Maße in die heute verbreitete Pädagogik ein-

flossen bzw. ihre Konzepte namentlich gegenwärtig noch Anwendung finden, wie beispielsweise bei MONTESSORI und STEINER. GUDJONS begründet das Phänomen, dass dieser Bewegung heute noch sehr viel Gewicht beigemessen wird, damit, dass sie sich - insbesondere im Rahmen einer sehr praxisnahen Herangehensweise - bereits mit den selben Grundfragen befasste, die heute noch aktuell sind (vgl. GUDJONS 1999, 102).

So gründete der Reformpädagoge LIETZ (1868-1919) - als Kritik an dem sich im 19. Jahrhundert in Preußen und Deutschland gebildeten streng strukturierten Schulsystem - ab 1898 die ersten ‚Deutschen Land-Erziehungs-Heime‘. Einige von ihnen existieren noch heute als Internate (z.B. Herrmann-Lietz-Schule auf Spiekeroog). Neben der Ausgestaltung von Schule sollte der damalige gesellschaftliche Hintergrund bewusst Berücksichtigung finden. Es gab vielfältige armuts- und klassenspezifische soziale Probleme jenseits des schulischen Feldes, die jedoch pädagogischer Lösungen bedurften (vgl. MENCK 1993, 47f). Die hohe Bewertung der Wissensvermittlung wurde zu Gunsten der Idee vom Leben als lebendigem Ideal aufgelöst (vgl. MENCK 1993, 49). Auf Schullandgütern in abwechslungsreicher und teilweise sagen- bzw. geschichtenumwobenen Gegenden, die eine Fülle an Belehrungsmöglichkeiten bieten, sollte eine Erziehung zu harmonischen und selbständigen Charakteren, starken und gesunden Körpern und Seelen sowie praktisch, künstlerisch und wissenschaftlich tüchtigen Menschen erfolgen. Klares Wesen und scharfes Denken bei warmen Empfinden sowie mutiges und starkes Wollen waren weitere Erziehungsziele (vgl. SCHEUERL 1992, 248f). In gesunder und hygienischer Lebensweise sollten hier Erziehende und Zöglinge einen Alltag zusammenleben. Neben dem allgemeinen Unterricht sind sowohl Elemente praktisch-körperlicher Beschäftigung (1-2 Stunden täglich) als auch künstlerische und musische Übungen, sittlich-religiös geprägte Veranstaltungen sowie Debattierabende - an denen Diskussionsführung und freies Vortragen geübt wird - integriert worden (vgl. ebd. 249ff). Erziehung wurde von LIETZ als Selbsterziehung zum sittlichen Charakter, zu Treue und Zuverlässigkeit – die seiner Meinung nach erst den Bestand der Gesellschaft ermöglichen – verstanden. Ziel ist auch die Überwindung von Selbstsucht und sinnlich-materieller Lebensrichtung durch Erziehung zu Liebe und Idealismus.

Dabei spielen Unbefangenheit, Toleranz, Offenheit, Reinheit, Keuschheit durch sittlichen Ernst und gute Vorbilder, Tapferkeit und Lust, große Aufgaben zu bewältigen, eine Rolle. Es sollte kein äußerer Zwang wie Bestrafung oder Belohnung, sondern Erziehung durch freies Einwirken auf das Gemüt zu freudiger Pflichterfüllung geschehen. Die Erziehenden sollen ihre Aufgabe als vorbildliche, starke Persönlichkeiten mit begeisterter Hingabe für ihren Beruf sowie liebevoll sittlich und religiös einwirkend erfüllen (vgl. ebd. 249ff).

Die Reihe der Reformpädagogen neben LIETZ zeichnete sich zu Beginn des 20. Jahrhunderts oft durch direkte eigene Praxisbezüge aus, zumindest jedoch durch solidarische oder kritische theoretische Begleitung derselben. Die Problematik der Theorie-Praxis-Diskrepanz - die seit Etablierung der Pädagogik als eigene Disziplin an den deutschen Hochschulen diskutiert wird - wurde thematisiert (vgl. MENCK 1993, 50).

Als die skandinavische Pädagogin und Frauenrechtlerin ELLEN KEY (1849-1926) 1900 in Schweden ihr Buch „Das Jahrhundert des Kindes“ veröffentlichte (vgl. deutsche Ausgabe von 1926), war in Folge bereits erwähnter Kulturkritik, der Jugendbewegung sowie der Weiterentwicklungen in der Kinderpsychologie, die sich unter anderem im Erscheinen PREYERS erfolgreichen Buches „Die Seele des Kindes“ (1882) und 1897 in der Gründung des ‚Deutschen Verein für Kinderpsychologie‘ widerspiegelte, der Grundstein der Pädagogik ‚Vom Kinde aus‘ manifestiert (vgl. DIETRICH 1970, 185-202). Mit dem Leitgedanken, der Selbstentwicklung des Kindes - der bei ROUSSEAU wurzelt – und die „Herausbildung der Persönlichkeit durch Freigabe des Selbst und durch eigenes schöpferisches Tun“ (DIETRICH 1970, 202) hervorhebt - wird um Verständnis für das Kind mit seinen Eigenarten geworben. Diese Eigenarten sollten von den Erziehenden studiert werden, damit sie die Umgebung des Kindes entsprechend ausgestalten (vgl. ebd. 186).

Der Kindergarten nach FRÖBEL wurde dabei genauso kritisiert wie die Schule. Der Kindergarten sei eine Art Fabrik, die die Kinder in ihrer Beschäftigung und in ihrem künstlichem Spiel ohne Zusammenhang zur Wirklichkeit gleichmäßig forme, statt in häuslicher individualistischer Erziehung und beim Spielen in na-

türlicher Umgebung, die eigene - von Natur aus gute - Persönlichkeit möglichst ungehindert, ohne Druck und Dressur zu entfalten (vgl. SCHÄFER 1987, 96ff).

Auch unter Einwirken der psychoanalytischen Erkenntnisse von FREUD - der die Ursache für seelische Schäden Erwachsener in seelischen Erkrankungen der Kindheit verursacht sah - erlangten die reformpädagogischen Ideen vom Wachsenlassen des Kindes bei Nichteingreifen eine breite Öffentlichkeit (vgl. ebd. 101).

Die italienische Ärztin und Erzieherin MARIA MONTESSORI (1870-1952) eröffnete 1907 auf reformpädagogischer Grundlage in einem Arbeiterviertel in Rom ihr erstes Kinderhaus. Hier sollte Kindern im Alter von 3 bis 6 Jahren früh die Möglichkeit für Selbständigkeit und Wesensaneignung gegeben werden. Konzeptionell brachte MONTESSORI den FRÖBELSCHEN Kindergartengedanken mit der Kritik und den theoretischen Ansätzen der reformpädagogischen Bewegung zusammen (vgl. SCHÄFER 1987, 102; SCHEUERL 1992, 235). Auch MONTESSORI forderte von den Erziehenden, das Kind genau zu beobachten, um ihm dann das Material anzubieten, das seinen Bedürfnissen entspricht. Dabei ist seine Freiheit - aus der heraus es sich entwickeln soll - sowie sein Recht als Mensch zu achten (vgl. SCHÄFER 1987, 103f). Die Räumlichkeiten mochten diesen Ansprüchen Rechnung tragen. So sollten sich die Kinder in ihrer Einrichtung den ganzen Tag über frei bewegen können. Das Mobiliar und die Ausstattung hat denen der Erwachsenenwelt nur in kleinerem Format zu entsprechen. Kindermöbel, -waschtische, -kehrbleche, -besen usw. ermöglichen, dass die Kinder viele anstehenden Arbeiten selbst verrichten können, dadurch früh selbständig werden und somit mehr Freiheit genießen (ebd. 104f). Das heute in allen Kindergärten und den meisten Familien verbreitete Übungsmaterial sollte so beschaffen sein, dass es die Kinder indirekt selbst erzieht, ohne deren Freiheit einzuengen. Beispielsweise fällt ein Stuhl im Gegensatz zu einer befestigten Bank bei ungeschickter Bewegung geräuschvoll um und muss daraufhin wieder selbst aufgestellt werden. Zudem entwickelte und verwendete MONTESSORI Übungsgegenstände, die die Ausbildung der Sinne (Geruchs-, Tast-, Gehörsinn und Augenmaß), der Motorik und der geistigen Fähigkeiten fördern sollten. Auch wenn es MONTESSORIS Anspruch war, dem Freiheitsbedürfnis des Kindes zu entsprechen

und zugleich erzieherisch zu wirken (vgl. SCHÄFER 1987, 104), stießen ihre frühen didaktischen Materialangebote beispielsweise an Vierjährige, sich selbständig mit Lesematerialien zu befassen, um 1920 auf Kritik. Vor allem von Seiten der FRÖBELSCHEN Kleinkinderziehung warf man ihr wiederum vor, dem kindlichen Spiel durch zu frühe Zielrichtung, seine Spontanität zu nehmen. Zudem würden soziale Beziehungen weniger gefördert. Bei der Beschäftigung mit dem Material arbeite jedes Kind für sich und der frühe Lese- und Schreibunterricht begünstige eine zu frühe Intellektualisierung (vgl. ebd. 110f). Diese Diskussion ist übrigens - wenn es um Umstrukturierung von vorschulischer und schulischer Erziehung und Schulreife gemeinhin geht - bis heute aktuell (vgl. ed. 112) und erfährt im Zusammenhang mit der Ergebnisdiskussion der PISA-Studie eine besondere Relevanz.

Bis 1933 entstanden in Deutschland 25 Kinderhäuser und 12 Schulen, die nach MONTESSORIS Konzept arbeiteten. Sie wurden jedoch 1933 geschlossen und die gesamte Montessoribewegung verboten. Auch wenn sich ‚reine‘ Montessori-Kindergärten nach 1945 nur wenig ausbreiteten, hielten ihre Materialien Einzug in fast alle Kindergärten (ebd. 107).

Da seine pädagogischen Ideen heute noch florieren, erwähne ich kurz RUDOLF STEINER (1861-1925). Er gilt als Begründer der Anthroposophie und der Waldorfpädagogik. Grundlage der Waldorfpädagogik ist die Kenntnis der menschlichen Natur, des menschlichen Wesens und seiner Entwicklung auf anthroposophischer Basis. Auch hier liegt eine religiöse - allerdings nicht konfessionell gebundene - Weltanschauung zu Grunde, die sich trotz Verbotes im Nationalsozialismus erhalten konnte. Die seit 1919 existierenden Waldorf-Schulen erfreuen sich als Alternative zur staatlichen Schule wachsender Beliebtheit. Dort werden künstlerische Betätigungen, Körperübungen, Gemüts- und Gedächtnisbildung und Betätigung im Arbeits- und Werkunterricht in den Vordergrund gestellt (vgl. SCHEUERL 1992, 252ff).

Laut GUDJONS darf die pädagogische Reformbewegung vor allem nicht quantitativ im Hinblick ihrer wirklichen Erneuerungen über schätzt werden. Bezüglich

ihrer teils ideologischen Gebundenheit an Begriffe wie Gemeinschaft, Volk, Natur etc. ist sie jedoch nicht nur unkritisch zusehen.

„Nicht umsonst war es den Faschisten ein Leichtes, diese Tendenzen für ihre Zwecke nutzbar zu machen und die Bewegung sukzessive ab 1933 „gleichzuschalten“ (GUDJONS 1999, 107).

Zweiter Weltkrieg bis 70er Jahre des 20. Jahrhunderts

Im Nationalsozialismus überwog dann eine politische Pädagogik (vgl. REBLE 1999, 349), die sich vollständig den Zielen nationalsozialistischer Weltanschauung und Ideologie unterzuordnen hatte. Menschliche Begeisterungsfähigkeit und Gläubigkeit wurden dahingehend beispielsweise durch euphorisch und emotional aufgeladene Massenveranstaltungen geweckt. Der Mensch wurde in einen biologisch-organischen Lebenszusammenhang eingeordnet, im Rahmen dessen er sich – ungeachtet von Toleranz, Gewissen und Kritikfähigkeit - durch Zucht und Auslese zum ‚Herrenmenschen‘ entwickeln sollte. Diese Ideen durchdrangen auch die Erziehung in der frühen Kindheit, die unter mütterlicher Obhut auf die Verwirklichung nationalsozialistischer Vorgaben hinzielte (vgl. DIETRICH 1970, 271). Hierbei stand „menschenverachtende militaristische Erziehung für Jungen und Mutterideologie für Mädchen, die Ausbeutung des Gemeinschafts- und Geselligkeitsbedürfnisses, das „Erziehungsprinzip“ von Führung und Gefolgschaft/Gehorsam, die Betonung von Körperlichkeit letztendlich zur Wehrtüchtigung und zur Gebärfähigkeit“ (GUDJONS 1999, 107f) im Mittelpunkt. Obwohl diese Epoche - unter pädagogischem Aspekt betrachtet - inhaltlich nicht zu den ideengeschichtlich relevanten gehört, brachte sie - insbesondere aufgrund der Geschehnisse von Massenverfolgung und –vernichtung – im Nachhinein eine Auseinandersetzung mit den Erziehungsleitbildern und –praktiken in dieser Zeit hervor.

Direkt nach dem Zweiten Weltkrieg wurde zwar auch im vorschulischen Bereich weitestgehend durch punktuellen und konzeptionsloses Wiederbeleben von Einzelheiten der Reformpädagogik an den Zustand vor 1933 angeknüpft. Die Auseinandersetzung mit der Pädagogik des Dritten Reichs setzte dann aber zum Ende der 60er Jahre ein (vgl. GUDJONS 1999, 108).

Während sich bis in die 60er Jahre eine geisteswissenschaftlich orientierte Pädagogik mit stärker philosophischer Ausrichtung behauptete, trat seit den 60er Jahren zunehmend die empirische Herangehensweise - deren Anfänge aus der

Psychologie stammten - in den Vordergrund (vgl. REBLE 1999, 349f). Es wurde an Einflüsse der kinder- und tiefenpsychologische Forschungen Anfang des 20. Jahrhunderts angeknüpft, die beispielsweise durch FREUDS Erkenntnisse von Wirkungen kindlicher Traumata auf die Entstehung der Erwachsenenpersönlichkeit und sein Phasenmodell psycho-sexueller Entwicklungen des Kindes (vgl. TILLMANN 1994, 61) geprägt waren. Zudem gewann die Entstehung lern- und entwicklungspsychologischer Modelle wie die von ERIKSON, PIAGET und KOHLBERG an Bedeutung.

5.1.2 Gegenwärtige pädagogische Tendenzen seit den 70er Jahren

Im Folgenden zeige ich pädagogischen Lehren und erziehungswissenschaftlichen Konzeptionen, wie sie seit den 70er Jahren des letzten Jahrhunderts die Pädagogik beeinflussen, auf. Diese stehen zumeist in mittelbarem Zusammenhang mit jeweils gültigen Erziehungs- und Gesellschaftsbild.

LENZEN weißt für die Lehre in der Pädagogik darauf hin, dass sie „einer zumeist außerpädagogischen normativen Vorstellung darüber folgt, wie der Mensch zu sein habe, wie Gesellschaft aussehen solle; d.h.: Solche Lehren versuchen – häufig genug nach dem Muster normativer Pädagogik -, aus einem Menschen- und Gesellschaftsbild Erziehungslehren abzuleiten.“ (LENZEN 1999, 53). Betrachtet man die Ausführungen zu Geschichte und Wandel des Bedarfs an Kinderbetreuung (vgl. Kapitel 2.1 bis 2.3) und vergleicht die Aspekte dort mit den anskizzierten Leitbildern in der Pädagogik zu den jeweiligen Zeiträumen (vgl. Kapitel 5.1.1), zeichnet sich eine Bestätigung LENZEN's Aussage ab. Erziehungswissenschaftliche Konzepte haben sich „aus theoretischen, meist philosophischen oder soziologischen Theorien heraus entwickelt und etabliert“ (LENZEN 1999, 52). Daher muss auch hier von einem bereits vor der Entwicklung der jeweiligen erziehungswissenschaftlichen Konzeption vorhandenem adäquaten Menschen- und Gesellschaftsbild ausgegangen werden. GUDJONS beschreibt dieses Phänomen für die pädagogische Teilfunktion Erziehung: „Erziehung ist nicht ohne Ziele, Normen und Werte möglich“ (GUDJONS 1999, 177).

Ich benenne im Folgenden, die im zweiten Drittel des 20. Jahrhunderts relevanten erziehungswissenschaftlichen Konzepte.

Dabei war die **geisteswissenschaftliche** Pädagogik, die bis weit nach dem Zweiten Weltkrieg dominierende – im historischen Überblick durch verschiedenste Vertreter bereits erläuterte - pädagogische Richtung. Der Philosoph DILTHEY (1833-1911) grenzte erstmalig moderne Geisteswissenschaft gegenüber normativen (z.B. Theologie) und Naturwissenschaften ab. Er schrieb das Erklären experimentell zu prüfender sowie mathematisch definierbarer Gesetzmäßigkeiten den Naturwissenschaften zu, das Verstehen von Sinn und Bedeutung menschlichen Handelns dagegen den Geisteswissenschaften: „Die Natur erklären wir, das Seelenleben verstehen wir“ (DILTHEY 1957, 143). Geisteswissenschaftliche Pädagogik vertrat - in Anlehnung an SCHLEIERMACHER (1768-1834) und später vertreten durch beispielsweise NOHL (1879-1960), SPRANGER (1882-1963) und FLITNER (1889-1990) - das Primat der Praxis vor der Theorie, das davon ausgeht, dass „die Praxis älter ist als die Theorie und unabhängig von der Theorie ihre eigene „Dignität“ (Würde) besitzt“ (GUDJONS 1999, 31). Dementsprechend gilt in Abgrenzung zur normativen Pädagogik die Auffassung, dass aus Werten und Normen keine Orientierung für Handeln abzuleiten sei (vgl. LENZEN 1999, 130). Die stärksten Vorwürfe, die der geisteswissenschaftlichen Pädagogik gemacht wurden, stehen im Zusammenhang mit dem Unterlassen gesellschaftlicher und politischer Kritik, dem Vorhandensein einer gewissen Affirmativität, die dem Überlieferten und Gegebenen immer auch Richtigkeit unterstelle sowie der Vorwurf – seitens der empirisch orientierten kritisch-rationalen Wissenschaft – zuweilen auch spekulativ und irrational zu sein.

Die **kritisch-rationalistische** Erziehungswissenschaft - die verstärkt seit den 30er Jahren des 20. Jahrhunderts nach empirischen Versuchen verlangte und daher stellenweise auch empirische Erziehungswissenschaft genannt wird - hatte ihren Durchbruch Ende der 60er, Anfang der 70 er Jahre des letzten Jahrhunderts. Einer ihrer Vertreter ist für die Bundesrepublik Deutschland ROTH, der eine ‚realistische Wendung‘ für die Erziehungswissenschaft erklärte und somit den empirischen Methoden - die er nicht im Gegensatz zu den geisteswissenschaftlichen Ansätzen verstand - endgültig zum Durchbruch verhalf (vgl. WULF 1983, 66ff.). Die wegweisende wissenschaftstheoretische Fundierung gewann die empirische Erziehungswissenschaft aber erst durch die Rezeption des kritischen Rationalismus“ (vgl. GUDJONS 1999, 35; POPPER 1971, ALBERT 1971).

Die „Entwicklung gültiger Theorien zur Beschreibung und Erklärung vergangener, gegenwärtiger, zukünftiger und möglicher Erziehungsrealität“ (KRUMM 1983, 139) stehen hier als Ziele. Dabei wird zwischen metasprachlichen - wenn Aussagen über gebrachte Aussagen gemacht werden - und objektsprachlichen Aussagen – die Forschungsobjekte betreffen - unterschieden. Im Vordergrund steht das Abzielen auf synthetische Aussagen, deren Wahrheitsgehalt mit Hilfe empirischer Informationen beurteilt wird (vgl. KRUMM 1983, 140). Durch Hypothesenbildung und –prüfung werden Sachverhalte erklärt sowie Prognosen abgeleitet (vgl. GUDJONS 1999, 37). Dabei wird politische Neutralität angestrebt (vgl. LENZEN 1999, 134). Der letztgenannte Anspruch, der unter anderem unter dem Begriff ‚Wertfreiheitsfrage‘ nicht nur in der Soziologie sondern auch in der Pädagogik diskutiert wurde, ist so jedoch letztendlich nicht vollständig umsetzbar. Wird er erhoben, können sich sozusagen unerkannt Werte einschleichen, die nicht bewusst zu Tage treten, jedoch trotzdem wirken (vgl. LENZEN 1999, 135). Diese hier nicht näher ausgeführte Kritik¹ berücksichtigend, ist die kritisch-rationale - auch empirische bzw. erfahrungswissenschaftlich genannte - Wissenschaftsrichtung, in unserer hochkomplexen Gesellschaft notwendig, um professionell reflektierte Einblicke in einzelne Teilbereiche zu erlangen (vgl. LENZEN 1999, 135).

Dem kritisch-rationalen, aber auch dem geisteswissenschaftlichen Ansatz gegenüber, findet die **prinzipienwissenschaftliche** Erziehung als - auf normativen Grundannahmen basierendes - Konzept in der Literatur Erwähnung (vgl. LENZEN 1999, 136ff). Hierunter werden nicht nur das alte normative Modell verstanden „sondern vor allem jüngere Versuche, Prinzipien zum Ausgangspunkt der Pädagogik ... zu machen. Prinzipien können, wissenschaftstheoretisch gesehen, nicht nur Normen, sondern auch Einsichten oder Ziele sein, die am Anfang eines Theoriegebäudes oder eines Systems von Handlungsorientierungen stehen. Sie werden auch verwendet, um Grundlage für einen Begründungszusammenhang abzugeben“ (LENZEN 1999, 136). Der Ansatz, Prinzipien als Fundament zu benutzen, geht auf ARISTOTELES zurück und wurde von KANT aktualisiert. Obwohl die Vernunft Gott und Natur gegenüber eine überge-

¹ Da in dieser Arbeit nicht näher auf den für die Soziologie bedeutenden Werturteilstreit eingegangen werden kann, sei auf weiterführende Literatur wie z.B. ALBERT & TOPITSCH (1971) und KEUTH (1989) verwiesen.

ordnete Rolle inne hat, ist dieser Ansatz nicht aus einem theologischen Kontext lösen (vgl. LENZEN 1999, 136f). Eine Vielzahl pädagogischer Konzeptionen finden sich in dieser Richtung wieder. Die Spannbreite reicht von normativ dogmatischen und nahezu indoktrinären Ansätzen über transzendental-kritische bzw. skeptische aber auch praxeologischen Erziehungswissenschaft. Bei Letzterem sind insbesondere DERBOLAV (vgl. 1962) als Begründer des Konzeptes und BENNER (vgl. 1987), der es im Sinne systematische Pädagogik weiterführt und eine Zwischenposition in Richtung empirischer Erziehungswissenschaften einnimmt, zu nennen. BENNER geht von der unter anderem durch KANT geprägten Annahme aus, dass der Mensch – der von Geburt an unzulänglich ist - erzogen werden muss. Hierfür sind Normen wichtig. Aus ihnen soll jedoch nicht Handlungsorientierung abgeleitet werden, sondern vernünftige Verständigung über pädagogische Praxis erfolgen. Dabei gelten folgende Prinzipien des pädagogischen Handelns und Denkens (vgl. BENNER 1987, 106), die zwar keinen normativen Horizont, aus dem Handeln abgeleitet werden kann, sondern eher eine Systematik zur Verständigung innerhalb der Pädagogik darstellen:

- „1. Bildsamkeit als Bestimmtheit des Menschen zu Freiheit, Sprache und Geschichtlichkeit.
 2. Aufforderung zur Selbständigkeit.
 3. Überführung gesellschaftlicher Determination in pädagogische Determination.
 4. Nichthierarchischer Ordnungszusammenhang der menschlichen Gesamtpraxis“
- (LENZEN 1999, 138).

Prinzipienwissenschaftliche Konzepte setzen voraus, dass menschliches Handeln normenorientiert erfolgt, von Intentionen geleitet ist und dass das handelnde Umsetzen von Intentionen auch zum beabsichtigten Ziel führt. Dies wird durch neuere psychologische Forschungen zunehmend in Frage gestellt. Es wird heute sogar angenommen, dass bei einigen Handlungen die Intentionen erst während oder sogar erst nach der Handlung gebildet werden (vgl. LENZEN 1999, 139).

Die **kritische** Erziehungswissenschaft griff Ende der 60er Jahre das Fehlen geisteswissenschaftlicher und empirischer Erziehungswissenschaft auf, sich kritisch gegenüber dem gesellschaftlich und historisch bedingtem Entwicklungsstand

von Erziehung zu verhalten. Aber auch sie hat eine normative Basis. Ihre Ideen stammten vor allem durch die von der Frankfurter Schule verbreitete Kritische Theorie (vgl. ADORNO 1966; HABERMAS 1969; ADORNO & HORKHEIMER 1947). In dieser wurde unter anderem die MARX'sche Theorie – mit weniger ‚orthodoxen‘ Gehalt – aktualisiert. Theorie hat demnach generell kritisch zu sein, wobei Ideologiekritik die vorherrschende Methode ist, um durch gesellschaftliche Bedingungen entstandene Fehlentwicklungen der Erziehungspraxis aufzudecken und zu verändern. Pädagogische Einrichtungen werden im Hinblick auf vorhandene unreflektierte gesellschaftlichen Interessen untersucht, die Ideologien, die den Charakter ‚falschen Bewusstseins‘ besitzen, erzeugen können. ‚Falsches Bewusstsein‘ ist hiernach gesellschaftlich bedingt und stützt und rechtfertigt bestehende Machtverhältnisse (vgl. KLAFKI 1989, 147ff). Aufklärung, Vernunft, Selbstbestimmung und Emanzipation gelten als zentrale Werte (vgl. GUDJONS 1999, 41). Perspektivisch soll im pädagogischen Bereich mit dem Aspekt der verbesserten Bedingungen eine veränderte Praxis einhergehen. Dies setzt einen herrschaftsfreien Diskurs, Kritikfähigkeit, Selbstbestimmung, Emanzipation und Vernunft der Beteiligten voraus, also Eigenschaften, die zugleich auch Erziehungsziel sind (vgl. ebd. 42). Die drohende Reduktion des Erziehungsproblems auf Herrschaftsnegation und Emanzipation von Abhängigkeiten birgt die Gefahr eines „Zirkel folgenloser Ideologiekritik“ (BENNER 1973, 317) in sich. Der im Zuge der 68er Bewegung erfolgte Aufschwung der Kritischen Erziehungswissenschaft zog Ende der 70er Jahre konservativere Gegenreaktionen wie das Forum ‚Mut zur Erziehung‘ nach sich. Neuere Entwicklungen der kritischen Erziehungswissenschaft zeigen auch ein mehrperspektivisch-dialogisches Verständnis (vgl. GUDJONS 1999, 43).

Die bislang erwähnten pädagogischen Konzepte gelten bis in die 70er Jahre als vorherrschende. Es entwickelte sich eine Vielzahl weiterer pädagogischer Theorien von denen lediglich die strukturalistische, poststrukturalistische, konstruktivistische, systemtheoretische und reflexive Erziehungswissenschaften nur erwähnt seien.

Je nachdem aus welchem Blickwinkel pädagogische Fragen behandelt werden, ergeben sich entsprechende Definitionen, Deutungsmuster und Ziele für päd-

agogisches Handeln. Als bekanntere pädagogische Lehren sind spätestens seit den 70er Jahren außerdem zu nennen: die erwähnte Montessori- und Waldorfpädagogik, die Marxistische Pädagogik, die Freizeitpädagogik, die Psychoanalytische Pädagogik, die Anarchistische- und Antiautoritäre Pädagogik, die Ökologische- und die Feministische Pädagogik (vgl. LENZEN 1999, 50ff). Während die vier erstgenannten, Pädagogiken‘ ihren Ursprung zum Teil schon lange zuvor hatten (z.B. MONTESSORI, STEINER, MARX), gehören Anarchistische, Ökologische, Feministische und Antiautoritäre Konzepte zu den in den 60er Jahren aufgekommenen politischen Bewegungen, mit gegenwärtig eher zu vernachlässigender Relevanz als eigenständige Richtung im pädagogischen Bereich. Trotzdem sind Teile dieser Ansätze mehr oder weniger stark in gegenwärtige Vorschulerziehungskonzepte integriert (vgl. die folgenden Ausführungen zum Situationsansatz).

Als bislang unerwähnte jedoch gegenwärtig relevante pädagogische Richtungen sind die systemtheoretische Pädagogik und der an den Systemgedanken anknüpfende Konstruktivismus bedeutsam (vgl. REICH 1996).

Obwohl der Systemgedanke nach dem Zweiten Weltkrieg bereits durch PARSONS entwickelt wurde, erlangt er in Deutschland erst Anfang der 70er Jahre durch einen Streit zwischen HABERMAS und LUHMANN entsprechende Aufmerksamkeit. Die Systempädagogik erlangte vor allem seit den 80er Jahren an Bedeutung. Sie analysiert aus der Außenperspektive den Systemcharakter der Pädagogik. Es stellt sich her die Frage, ob die handelnden Subjekte lediglich nur Elemente eines komplexen Systems sind oder pädagogisches Handeln auch einen eigenen Sinn besitzt (vgl. ebd. 47). Systemische Ansätze spielen eine größere Rolle im Rahmen von Erziehungsberatung und Familienpsychotherapie. Ihre Überzeugungskraft für die pädagogische Wissenschaft ist jedoch strittig (ebd. 47).

Beim Konstruktivismus wird davon ausgegangen, dass der Mensch als Subjekt und lebendes System sich seine Welt selbst konstruiert. Das Subjekt-Objekt-Verhältnis wird auf reine Subjektivität reduziert. Ein direkter Einfluss des Lehrens auf das Lernen wird bestritten. Es können lediglich von Außen Anstöße gegeben werden, deren Verarbeitung dem einzelnen Subjekt obliegen (vgl.

GUDJONS 1999, 47). Für die Erziehung von Kindern unter sechs Jahren, ist neben dem im Folgenden näher erörterten Situationsansatz, die Reggiopädagogik als konstruktivistischer Ansatz nennenswert. Sie entwickelte sich in den 60er Jahren in den Krippen und Kindergärten der norditalienischen Stadt Reggio Emilia. Kinder werden als Konstrukteure ihrer Entwicklung gesehen. Sie bauen demnach sowohl ihr eigenes Wissensgebäude als auch ihr soziales Beziehungsnetz auf und werden weniger als Objekte der Pädagogik, sondern als Inhaber von Rechten gesehen (vgl. SOMMER 1999, 91).

Während in den – wenn auch nicht flächendeckend - entstandenen Kindergärten der 60er Jahre Ansätze der Intelligenz- und Kognitionsforschung Einzug hielten, verfestigte sich in der Vorschulpädagogik in den letzten 20 Jahren vor allem der Situationsansatz zum gegenwärtig verbreitetster Ansatz. Hier steht ebenfalls weniger ein in Anlehnung an Entwicklungsphasen orientiertes Lernprogramm, als vielmehr das Aufnehmen und Bearbeiten aktuell die Kinder beschäftigender Themen im Vordergrund (vgl. STOLL 1997, 16ff). Der situative Ansatz hat seinen Ursprung in der Sozialarbeit mit sozial benachteiligten Klientel. Die konkreten Lebensumstände der Betroffenen werden in den Betreuungsprozess so einbezogen, dass ein Abbau von Diskriminierung mit einer Änderung der Gesamteinstellung zu ‚Problemfällen‘ einhergeht (vgl. FTHENAKIS 1984, 18). Als bedeutende Vorreiter dieser Pädagogik gelten der brasilianische Pädagoge FREIRE und der ehemalige Direktor des Max-Planck-Institut für Bildungsforschung in Berlin ROBINSOHN. Während ROBINSOHN (1967) ein Strukturkonzept der Curriculumrevision entwickelte, das weniger von Fächern als von Verwendungssituationen ausgeht, dabei aber für die Situationsanalyse noch stark auf Expertenrollen setzt, rückten im Curriculum ‚Soziales Lernen‘ des DEUTSCHEN JUGENDINSTITUTES (DJI) auch Erzieherinnen, Eltern und Kinder in die Rolle der Experten für alltägliche Situationen (vgl. DJI 1980/81; ZIMMER 1998, 85). Konkret werden beim Situativen Ansatz Kinder in der Bewältigung von Themen begleitet, die sie im jeweiligen Moment beschäftigen. Dazu bedarf es vier Planungsschritten seitens der Anwender und zwar: das Analysieren einer Situation, das Festlegen von Zielen, das Gestalten von Situationen sowie die Auswertung der Erfahrungen (vgl. Zimmer 1998, 4; aber auch ZIMMER 1971; LAEWEN et al.

1997). Mit dem Situationsansatz verträglich werden Element der Reggio-Pädagogik, der Waldorfpädagogik und der Montessoriepädagogik gesehen (vgl. ZIMMER 1997, 86f). Darüber hinaus finden sind - je nach Ausrichtung der Anwendenden - Elemente der bereits erwähnten ökologischen, feministischen und gewaltfreien Bewegungen mehr oder weniger stark integriert. Durch TIETZE (1998a, 19), TIETZE & ROBBACH (1997) und den KRONBERGER KREIS (1997) wird dem Situationsansatz „eine bis zur Unbestimmtheit neigende Offenheit und ...Abstinenz gegenüber überprüfbareren Kriterien“ (TIETZE 1998a, 19) vorgeworfen, die keinen vollkommenen Abschluss seiner Entwicklung vermuten lassen.

5.1.3 Definitionen von Pädagogik

Pädagogik als Metatheorie zur Erziehung wurde erst um 1779 – und zwar in Halle - mit Schaffung eines ersten eigenen Lehrstuhls eingeführt (vgl. LENZEN 1989, 1107; 1999, 65; WINKLER 1996, 63; 1999, 58ff). Nach 1920 erhielt sie an den deutschen Universitäten den Status einer eigenen Disziplin (vgl. HOBMAIER 1996, 15). Pädagogik stammt vom griechischen ‚pais agein‘ ab und meint wörtlich die „Führung des Knaben beziehungsweise Kindes vom Haus zur Übungsstätte ... (und [Einschub Y.V.]) bezeichnet die Lehre, Theorie und Wissenschaft von der Erziehung und Bildung nicht nur von Kindern, sondern ... auch der Erwachsenen in unterschiedlichen pädagogischen Feldern wie Familie, Schule, Freizeit und Beruf“ (LENZEN 1989, 1105). Heute fügt man Erziehung und Bildung noch die Teilfunktion Sozialisation zu (vgl. SCHWENK 1996, 188).

Auch wenn dieses Synonym irreführend sein kann, wird Pädagogik seit der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts (vgl. LENZEN 1999, 65) mit dem Begriff Erziehungswissenschaften umschrieben bzw. es wird nicht strikt zwischen beiden Begriffen unterschieden (vgl. SCHWENK 1996, 251f; GUDJONS 1999, 21). Der pädagogischen Theoriediskussion BLANKERTZ zu Folge steht der Begriff Pädagogik eher für die geisteswissenschaftliche Verarbeitung der Erziehungstradition, wohingegen bei dem Begriff Erziehungswissenschaft das Ergebnis der Verbindung von Pädagogik mit moderner Sozialwissenschaft betrachtet werden soll (vgl. SCHWENK 1996, 253f; BLANKERTZ 1982, 306; 1984, 50). Gemäß anderen Autoren umfasst Pädagogik das „methodische Denken, Planen und Handeln über Erziehung, mit „Erziehungswissenschaft“ (ist dagegen [Einschub Y.V.]) die Forschung und Theorie *darüber* (Meta-Theorie) sowie der Disziplinverband selbst gemeint“ (MILLER-KIPP

1998, 202, Fußnote 2). Diese Sichtweisen vernachlässigend, verwende ich in Anlehnung an NOHL ausschließlich den Begriff Pädagogik, der dort Praxis und Theorie zugleich bezeichnet (vgl. MENCK 1993, 50).

Wie auch der vorangegangene historische Abriss zeigte, umfasst Pädagogik mehr als allein die Erziehung von Kindern. Erziehung ist lediglich ein wesentlicher Bestandteil der Pädagogik, zu der heute aber - wie bereits erwähnt - auch Sozialisation und Bildung gezählt werden. Zudem benennt Lenzen für die Gegenwart die pädagogischen Teilbereiche Hilfe und Beratung (vgl. LENZEN 1999, 206f). Im folgenden einige Stichworte zu den für die Kinderbetreuung in Tagespflege besonders relevanten Teilfunktionen Erziehung und Sozialisation. Auf gesonderte erwachsenenpädagogische Konzepte, wie sie für die Weiterbildung und Sozialarbeit gelten, wird in dieser Arbeit nicht eingegangen. Auch wenn der Weiterbildungsaspekt im Rahmen der Tagespflegequalifizierung eine Rolle spielt, sei diesbezüglich auf die Studie zu Tagespflegequalifizierung des Deutschen Jugendinstitutes verwiesen (vgl. KEIMELER ET AL. 2001). In problembeladenen Tagespflegeverhältnissen sind zudem zwar sozialpädagogische Interventionen für die gesamte Familie angezeigt, dieser Bereich bedürfte jedoch einer gesonderten Untersuchung – vorzugsweise von Tagespflege im Rahmen von Hilfe zur Erziehung (siehe § 27ff KJHG).

Grundlegende pädagogische Teildefinitionen gelten jedoch sowohl für Kinder als auch für Erwachsene, unabhängig von der sozialen Lage.

Je erziehungswissenschaftlicher Konzeption wird **Erziehung** verschieden definiert.

So bedeutet Erziehung beispielsweise aus der Sicht der empirischen Erziehungswissenschaft, des kritischen Rationalismus eine soziale Handlung, „durch die Menschen versuchen, das Gefüge der psychischen Disposition anderer Menschen mit psychischen und (oder) sozialkulturellen Mitteln dauerhaft zu verbessern oder seine als wertvoll beurteilten Komponenten zu erhalten oder die Entstehung von Dispositionen, die als schlecht bewertet werden, zu verhüten“ (BREZINKA 1978, 45).

Die geisteswissenschaftliche Pädagogik beschreibt Erziehung als „planmäßige Tätigkeit, durch welche die Erwachsenen das Seelenleben von Heranwachsenden bilden“ (DILTHEY 1924, 69). Demgegenüber ist Erziehung aus Sicht der kritischen Erzie-

hungswissenschaft eher Repression. Repression wird dabei jedoch durchaus auch als notwendig begriffen wenn beispielsweise durch Verbote die eigene Person bzw. andere geschützt werden. (vgl. LENZEN 1999, 170ff). Der kritischen Erziehungswissenschaft eigen ist eine negativ bewertende Begriffsdefinition von Erziehung. Der Aspekt von Unterdrückung steht hierbei besonders im Vordergrund (vgl. LENZEN 1999, 172).

Aus der Perspektive strukturalistischer Erziehungswissenschaften hingegen wird Erziehung als Tätigkeit gesehen, „durch die Menschen Weltstrukturen so transformieren, dass lernende Menschen einen Aufbau ihrer kognitiven Strukturen in optimaler Weise vornehmen können“ (LENZEN 1999, 173). Es wird von einer lebenslangen Entwicklung des Menschen ausgegangen, wobei das lernende Individuum selbst bestimmt, wie es lernt. Es gibt hier keine Abgrenzung zwischen Erziehung, Bildung, Unterricht etc. Während sich Erziehung, aus strukturalistischer Sichtweise betrachtet, als Selbsterziehung des lernenden Menschen vollzieht, ist es Aufgabe der Pädagoginnen und Pädagogen, die Umwelt günstig - im Sinne von lehrreich - zu gestalten und somit „die Selbstorganisation des Lernenden zu optimieren“ (ebd. 174).

Unter systemtheoretisch-erziehungswissenschaftlicher Sichtweise wird ebenfalls weitestgehend auf normative und moralische Vorschreibungen verzichtet. Erziehung wird kaum als an Erfolg orientiertes Handeln sondern vielmehr als Mitteilung einer Absicht verstanden. Dabei steht die Kommunikation zwischen Pädagogen und dem zu Erziehenden insofern im Vordergrund, als durch sie eine Absicht mitgeteilt werden soll, die Letzteren in eine bestimmte Richtung bringen möchte. Dem zu Erziehenden wird die Freiheit zugesprochen, einen Ausweg zu finden und sich daraufhin selbst zu organisieren. Bei diesem Ansatz stellt sich zwangsläufig die Frage nach den Grenzen (vgl. LENZEN 1999, 175f). Es böte sich daher eine Integration von Elementen der reflexiven Erziehungswissenschaften an, die eine Begrenzung des Selbstorganisationsprozesses dort verortet, wo der des Anderen beginnt (vgl. ebd. 176).

Eng verbunden mit Pädagogikdefinitionen ist der **Sozialisationsbegriff**. Auch wenn er vor allem durch die Soziologie des beginnenden 20. Jahrhunderts – genauer durch DURKHEIM als ‚Socialisation méthodique‘ – eingeführt wurde, ist

er für die Pädagogik von zentraler Bedeutung. Der Sozialisationsbegriff hat unter anderem die Funktion pädagogische Entwürfe von Bildung und Erziehung vor dem Hintergrund sozialisatorischer Gegebenheiten zu reflektieren. Einfache pädagogische Modelle werden dabei vermehrt in Frage gestellt (vgl. HELPSER 1996, 78). Während als Erziehung die geplante Beeinflussung Heranwachsender bezeichnet wird, ist der Sozialisationsbegriff umfassender und steht ebenso für die Auswirkungen, die von sozialen, personalen und gegenständlichen Welten auf die Personen ausgehen (vgl. LUHMANN 1987, 174ff). Sozialisation dient zudem der beabsichtigten oder unbeabsichtigten Eingliederung in das Gemeinwesen (vgl. SPIEB 1998, 34f).

„Sozialisation bezeichnet den Gesamtzusammenhang der kognitiven, sprachlichen, emotionalen und motivationalen Entstehung und lebenslangen Veränderung der Person im Rahmen sozialer, interaktiver und gegenständlicher Einflüsse. Sozialisation ist dabei ein eher aktiver Prozess der Auseinandersetzung. Die Auseinandersetzungsmöglichkeiten der Person mit den äußeren Verhältnissen ist aber selbst ein Ergebnis der Sozialisationsprozesse und kann darin auch beeinträchtigt werden.“ (HELPSER 1996, 72).

Eine verstärkte Beschäftigung mit sozialisationstheoretische Ansätzen, wie sie seit den sechziger Jahren in der Bundesrepublik stattfand, ist vor allem im Zusammenhang mit wachsendem Interesse an gesellschaftlichen Fragen und der Kritik normativ-idealistischer Bildungsvorstellungen zu verstehen (vgl. HELPSER 1996, 73). Als bedeutende Vertreter sozialisationstheoretischer Ansätze sind DURKHEIM (vgl. 1975) – auf den der Sozialisationsbegriff zurückgeht -, FREUD (vgl. 1972) und MEAD (vgl. 1968) zu nennen. Deren Theorien wurden von PARSONS (vgl. 1981; 1986) aufgegriffen und finden sich in dessen Theorie des sozialen Systems wieder. Erwähnt werden muss an dieser Stelle auch HABERMAS‘ (vgl. 1973; 1983) Kritik an der Rollentheorie der Sozialisation und das Hervorheben der Bedeutung des Wandels von der schicht- zur milieuspezifischen Sozialisation durch BOURDIEU & PASSERON (vgl. 1971). Der Sozialisationsbegriff richtet sich sowohl gegen einseitig biologische, individualistische und idealistische Auffassungen, die Reifen und natürliche Entwicklung durch organismische Anlagen vorbestimmt sehen (vgl. OERTER 1978 angegeben in HELPSER 1996, 72) als auch gegen eine pädagogisch reduzierte Perspektive, die den Einfluss von Erziehung an erste Stelle in der Pädagogik setzt (vgl. GUDJONS 1999, 154).

5.2 Kinderbetreuung in Tagespflege als pädagogische Dienstleistung

In diesem Kapitel wird die Zugehörigkeit der pädagogischen Tätigkeit Kinderbetreuung zum Bereich der Dienstleistungen nachgewiesen.

Wie schwer es ist, sich überhaupt pädagogische Tätigkeiten in einer Reihe mit anderen Dienstleistungen vorzustellen, zeigt ein Sprecher des KRONBERGER KREISES² FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG IN KINDERTAGESEINRICHTUNGEN (KRONBERGER KREIS) URBAN, wenn er schreibt „daß pädagogische Praxis sich nicht ohne weiteres mit anderen beruflichen Tätigkeiten vergleichen lässt. Sie ist keine Praxis der Produktion von Gütern oder der Erbringung von Dienstleistungen“ (URBAN 1998, 36). Begründet wird diese Aussage mit der konstruktivistischen Sichtweise, dass pädagogische Praxis ein personales Geschehen nicht-instrumenteller Art darstellt und Menschen keine Maschinen sind, die man nach Plan bearbeiten oder einstellen kann. Stattdessen wirken, sprechen, handeln, verhalten und empfinden sie im kommunikativen Feld einer Mehrpersonengruppe mit komplexen Beziehungsgeschehen. Diese Gruppe strukturiert sich selbst, bildet Muster aus und verändert sich, „beobachtet und bewertet einzigartig und mit irreversibler Zeitstruktur“ (URBAN, 1998, 36).

SCHEFELD (1996) spricht dagegen - wenn er die Vielfalt vor- und außerschulischer sozialpädagogischer Einrichtungen, die den Lebensweg von Kindern und Jugendlichen begleiten, aufzählt - bei Erziehung, Bildung, Versorgung, Betreuung, Pflege, Beratung, Hilfe und Unterstützung ganz selbstverständlich von Dienstleistungen (vgl. ebd. 177). Der KRONBERGER KREIS benennt an anderer Stelle pädagogische Arbeit ebenfalls als Dienstleistung (vgl. KRONBERGER KREIS 1998, 17) bzw. benutzt den erweiterten Begriff „sozialer Dienstleistungen“ (KRONBERGER KREIS 1998, 13). Den Begriff soziale Dienstleistungen möchte ich an dieser Stelle aufnehmen. Ihm zugrunde liegt eine Kultur des Helfens. Da

² „Der Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen ist eine freie, interdisziplinäre Arbeitsgemeinschaft reformorientierter Fachleute, die aus dem Hessischen Projektring „Orte für Kinder“ hervorgegangen ist“ (KRONBERGER KREIS, 1998, 115) und sich 1995 gründete.

es sich um eine höchst zwischenmenschliche, individualisierte Dienstleistung handelt, bei der wenig mit Einzelanweisungen erreicht wird, verlangt die soziale Dienstleistung einen großen Freiheitsgrad für ihre Erstellung (vgl. WITT 1997, 116). Neben dem Begriff der sozialen Dienstleistung existiert der der pädagogischen Dienstleistung (vgl. KRONBERGER KREIS 1997, 16), wobei letzterer den sozialen Leistungen unterzuordnen ist.

SPIEB (1998) teilte in ihrer wirtschaftswissenschaftlich orientierten Analyse über staatliche Märkte von Kinderbetreuung in den USA und Deutschland, Kinderbetreuung als Gut dem Dienstleistungsbereich zu, weil prägnante Dienstleistungsmerkmale wie Immaterialität, zeitliches Zusammenfallen von Konsum und Produktion, eher Arbeits- als Kapitalintensivität und Multidimensionalität vorliegen und da es sich um ein heterogenes Gut handelt (vgl. SPIEB 1998, 28f). Der Begriff sozialer Dienstleistungen scheint für Kinderbetreuung genauso wie für Alten- und Krankenpflege alltäglich zu werden (vgl. z.B. KREYENFELD et al 1996, 6).

Auf einen Abgleich zwischen der Tätigkeit der Kinderbetreuung in Tagespflege mit den in Kapitel 4.2.1 herausgearbeiteten Dienstleistungsmerkmalen gehe ich im weiteren Verlauf ein.

SPIEB unterteilt Kinderbetreuung allgemein in zwei Hauptfunktionen³; die Betreuungsfunktion - die vor allem die Beaufsichtigung und Pflege eines Kindes meint - und die Sozialisations-, Erziehungs- und Bildungsfunktion, die zusammengefasst als pädagogische Dienste beschrieben werden (vgl. SPIEB 1998, 34f). Kinderbetreuung zählt deshalb im Rahmen der sozialen Leistungen als pädagogische Praxis; denn über den Betreuungsaspekt hinaus dient sie heute der Sozialisation, der Persönlichkeitsentfaltung und –entwicklung und Wertevermittlung – damit der Erziehung - und der Vermittlung bestimmten formalen und materi-

³ SPIEB verweist in diesem Zusammenhang noch darauf, dass sich die meisten ökonomischen Analysen nur mit der Betreuungsfunktion befassen. BARNETTS Untersuchung (1992a) stellt dabei eine Ausnahme dar, da er mit einbezieht, dass neben der Betreuungsfunktion auch Investitionen in das Humankapital von Kindern getauscht bzw. nachgefragt werden (vgl. SPIEB 1998, 36).

ellen Wissens, d.h. der Bildung (vgl. FTHENAKIS, 1990, 18; KREYENFELD et al. 1996, 4; SPIEB, 1998, 34f; TIETZE & ROBBACH, 1991, 556).

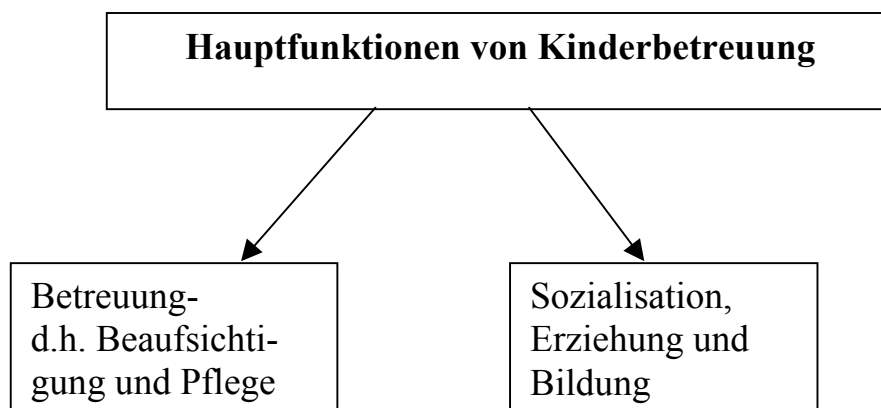


Abb. 5.1: Hauptfunktionen von Kinderbetreuung nach SPIEB (1998, 34f).

Für den pädagogischen Dienst der Kinderbetreuung durch Tagespflege treffen die in Kapitel 4.2.1 aufgeführten Merkmale für Dienstleistungen weitgehend ebenso zu, wie auf die reine Betreuungsfunktion. Um dies zu verdeutlichen folgt eine Betrachtungen der einzelnen Dienstleistungskriterien im Bezug auf die Kinderbetreuung in Tagespflege. Dabei beschränke ich mich auf Erörterungen zu jeweils einer – in Abb. 5.1 dargestellten - Teilfunktion der von SPIEB benannten beiden Hauptfunktionen von Kinderbetreuung allgemein, da ein Nachweis dieser ausreicht, um den Dienstleistungscharakter von Tagespflege zu bestätigen. Gewählt wurde für die Hauptfunktion Betreuung der Beaufsichtigungsaspekt und zur Erläuterung der Hauptfunktion pädagogischer Dienst die Teilfunktion Erziehung:

Die erbrachte Leistung der **Beaufsichtigung** zeichnet sich durch den Dienstleistungen kennzeichnenden Aspekt der Immaterialität aus und kann nicht gelagert oder auf Vorrat erbracht werden. Dabei ist vom Vorhandensein von Simultanität der Produktion und Verwertung auszugehen. Die Funktion der Beaufsichtigung ist nur gegeben während sie stattfindet. Davor und danach sind die Kinder durch die jeweilige Betreuungsperson unbeaufsichtigt. Das bedeutet, die Eltern können

danach beispielsweise nicht ungehindert eigenen Verpflichtungen ohne Kindern, wie eine Erwerbstätigkeit, nachgehen.

Das Dienstleistungskriterium des direkten Kontaktes zwischen Anbieter und Nachfrager einer Dienstleistung ist ebenfalls bei der Kinderbetreuung gegeben und zwar bereits dann, wenn die Eltern das Kind bringen und wieder abholen. Da ein Aspekt der zu erbringenden Dienstleistung in der Übernahme der Betreuungsverantwortung der Eltern durch die Dienstleistungsanbieter – der Tagespflegeperson - besteht, liegt es im Wesen der Leistung, dass die Eltern als Abnehmer nicht während des gesamten Leistungserstellungsprozesses anwesend sind; wohl aber ihr Kind, das an dieser Stelle – je nach Kundendefinition – als ‚Dienstleistungsgegenstand‘ der Nachfrager betreut wird. Aus einer weniger marktwirtschaftlich betrachteten Blickrichtung könnte man auch das zu betreuende Kind als Kunde definieren, der beaufsichtigt und dem Hilfe bei der Persönlichkeitsentfaltung und Eingliederung in die Gesellschaft geboten werden soll.

Zudem sind die Kriterien Standortgebundenheit und Individuation gegeben. Familien benötigen die Dienstleistungserstellung in ihrem unmittelbaren Arbeits- oder Wohnumfeld. Das Kind und seine Eltern müssen – auch wenn mehrere Kinder zugleich betreut werden - individuell ‚bedient‘, d.h., das Kind muss immer wieder gezielt beaufsichtigt und individuelle Absprachen mit den Eltern, beispielsweise über die Betreuungszeiten, erbracht werden. Spätestens an dieser Stelle ist Kooperation zwischen Leistungsanbietern – also der Tagespflegeperson - und Nachfragern, d.h. den Eltern, angezeigt.

Das Dienstleistungsmerkmal Intransparenz von Umfang und Nutzen trifft begrenzt auch auf den Beaufsichtigungsaspekt in Tagespflege betrachtet zu. Dass die betreuende Person ihrer Beaufsichtigungsaufgabe tatsächlich während der gesamten Betreuungszeit durch 100%ige Beobachtung nachgeht, kann – vor allem bei zunehmenden Alter der Kinder - kaum garantiert werden, noch wäre dies aus pädagogischen Gründen sinnvoll. Ein Kind muss zumindest kurzfristig auch einmal aus dem Auge gelassen werden und alleine spielen oder im altersgerechten Rahmen seine Umgebung erkunden können. Das birgt neben Entwicklungschancen auch Gefahren in sich, die es zu minimieren gilt.

Die Prüfung der drei verschiedenen - ebenfalls in Kapitel 4.2.1 erläuterten - Dienstleistungsphasen bestätigt ebenfalls, dass es sich bei der pädagogischen Tätigkeit – auch wenn hier nur der Teilaspekt der Betreuung betrachtet wird – um eine Dienstleistung handelt:

So liegt die Phase der Potentialorientierung vor, die gekennzeichnet ist durch eine Faktorkombination aus Menschen – also der Betreuerin - und materiellen Gütern – hier die Betreuungsräume, Sanitäranlagen, Küche, Außenspielflächen, Spiel- und Bastelutensilien etc..

Bei dem Aspekt der Informationen - also des Fachwissen der qualifizierten Betreuerin - gerät die Beweisführung insofern in eine intransparentere Zone, als dass zwar bei Tagespflegepersonen, die auch Erzieherinnen, Sozialassistentinnen oder Kinderpflegerinnen sind, eine Ausbildung vorliegt und Tagespflegepersonen sich in Qualifizierungskursen entsprechend informieren können; die Qualifizierung aber nicht verbindlich gefordert ist. Diesbezüglich wird unter anderem davon ausgegangen, dass Personen, die selber Kinder haben, sozusagen per eigener Elternschaft die entsprechende Qualifizierung zur Ausübung der Tätigkeit erlangten (siehe Kapitel 11.7).

Die Phase der Dienstleistungsprozessorientierung liegt bei der Kinderbetreuung spätestens dann vor, wenn die Eltern ihr Kind in die Kinderbetreuung geben. Das bereits erwähnte Uno-Actu-Prinzip der Synchronisation von Produktion und Absatz ist gegeben, da die Betreuung im Moment des Vollzuges entsteht und zugleich vom Kunden genutzt wird.

Auch die Phase der Ergebnisorientierung, die als Kernstück der Dienstleistung - wie bereits erwähnt - immer immateriell ist, liegt im Falle der Kinderbetreuung vor. Betreuung kann man weder anfassen noch konservieren. Sie ist quasi substanzlos. Hieraus ergeben sich die Schwierigkeiten geringer Standardisierungsmöglichkeiten und damit Probleme der Qualitätsbewertung und -messung, die für Dienstleistungen charakteristisch und auch bei der Tätigkeit der Betreuung relevant sind. Ein Ziel der Betreuung ist, dass ein Kind für eine bestimmte Zeit durch eine dritte Person zumindest beaufsichtigt und gepflegt wird.

Die nachgewiesenen Dienstleistungsmerkmale haben auch bei der Betrachtung des Teilaspektes Erziehung Gültigkeit:

Erziehung zeichnet sich ebenfalls durch Immaterialität aus. So können beispielsweise weder das im Gespräch oder beim Spiel erworbene Wissen noch die Erfahrung, die beim Lösen eines Konfliktes gemacht werden, materiell er- oder gefasst werden.

Simultanität von Produktion und Absatz ist im übertragenen Sinne gegeben. Eine Belobigung durch die Tagespflegeperson für ein besonders gut gelungenes Kunststück auf der Turnstange kommt beispielsweise relativ zeitgleich mit dem Aussprechen bei dem Kind an und ruft hier eine Reaktion - und gegebenenfalls die Motivation zum Weiterüben - hervor.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang den Dienstleistungen auszeichnenden Aspekt der Unfähigkeit zur Lagerung, sollte genau definiert werden, was gelagert werden soll. Erworbene Fähigkeiten können natürlich gespeichert und immer wieder angewandt werden - müssen es aber nicht - so wie ein durch ein Dienstleistungsbetrieb repariertes Radio über einen langen Zeitraum hin funktionsfähig bleiben kann. Diese - in gewisser Weise bleibenden - Errungenschaften beschreiben jedoch schon das Ergebnis, das Ziel der Dienstleistung. Wohingegen die Dienstleistungserstellung für die Teilfunktion Erziehung nur in der konkreten Zeit der Erziehungsintervention erbracht wird.

Es besteht auch bei der Kinderbetreuungsteilfunktion Erziehung ein direkter Kontakt zwischen Anbietenden und Nachfragenden. Auch wenn es von der Kundendefinition des Betrachtenden abhängt, wer bei der Erziehung - ebenso wie bei der o.e. Kinderbeaufsichtigung - nachfragend ist, das Kind oder die Eltern, haben beide direkten Kontakt zur Betreuungsperson. Die Eltern stehen - wenn auch vertreten durch Nachbarn oder Verwandte - zumindest bei Beginn und Ende der Betreuung mit der Betreuungsperson in Kontakt und überlassen ihr Kind dem erzieherischen Einfluss der Betreuungsperson.

Es findet sich hier auch das Kriterium der Individuation bzw. Personengebundenheit. Die jeweilige erzieherische Intervention – ob als solche geplant und beabsichtigt durchgeführt oder nicht – ist eine individuelle Antwort auf ein individuelles Verhalten eines Kindes in einer bestimmten - zumeist mindestens in der

jeweiligen Konstellation einmaligen - Situation. Sie ist damit auch standortgebunden.

Intransparenz von Nutzen und Umfang als Dienstleistungsmerkmale sind beim Erziehungsaspekt vielfach vorhanden. Niemand kann beispielsweise voraussehen wieviel erzieherische Anteile beispielsweise in der ersten Stunde, nachdem das Kind zur Betreuungsperson gebracht wurde, gefragt sind, ob sie das gewünschte Ziel überhaupt erreichen und wie langfristig sie wirken.

An dieser Stelle schließt die Prüfung von Kinderbetreuung in Tagespflege als pädagogischen Tätigkeit auf Zugehörigkeit zum Dienstleistungssektor mit dem Abgleich der drei bereits in Kapitel 4.2 ausführlicher erwähnten Dienstleistungsphasen.

Die zur Phase der Potentialorientierung bereits für den Beaufsichtigungsaspekt erwähnte Faktorenkombination aus Mensch, durch die Betreuerin und materiellen Gütern – in Form von Spielräumen und –utensilien und Außenfläche - liegen auch für die Teilfunktion Erziehung in der Kinderbetreuung vor. Für den Faktor Informationen ist – wie bereits erwähnt - vom Fachwissen der Betreuungsperson auszugehen, wenn sie zumindest einen Tagespflegequalifizierungskurs besucht hat.

Die Phase der Dienstleistungsprozessorientierung nach dem Uno-Actu-Prinzip ist, wie bereits bei der Zuordnung der Begriffe Immaterialität, Simultanität von Produktion und Absatz und Unfähigkeit der Lagerung anhand von Beispielen der Teilfunktion Erziehung ausgeführt, unbedingt gegeben.

In der Phase der Ergebnisorientierung unterscheiden sich die einzelnen Teilfunktionen der Kinderbetreuung am deutlichsten voneinander. Die Ziele der Erziehung sind breit gefächert. Sie reichen von der bis in die 60er Jahre hoch bewerteten Sauberkeit und Höflichkeit, über im Laufe der 60er Jahren stärker Beachtung gewonnen Aspekte von Selbständigkeit und Kreativität bis zur heute aktuellen gewaltfreien Konfliktfähigkeit und der Schaffung eines kindlichen sozialen und ökologischem Bewusstsein - um nur einige übergeordnete Ziele zu nennen.

5.3 Qualität im pädagogischen Dienstleistungssektor

Unabhängig von den derzeit aktuellen Werten und Zielen, die durch die Teilfunktion Erziehung vermittelt werden, ist pädagogischen Dienstleistungen - auf Grund ihrer Immaterialität; der materielle Substanzlosigkeit, die ein Anfassen und damit einfacheres Standardisieren, Bewerten und Messen nicht erleichtern – schwer messbar. Das Qualitätsniveau der erfolgten Erziehung beispielsweise kann personenabhängig und - unter Einbeziehung der zeitlichen Komponente - sehr wechselhaft sein.

Es gibt Versuche, pädagogische Qualität mit Hilfe einer kurzen Definition zu erklären. So wird beispielsweise zusammengefasst: „Der Begriff „Pädagogische Qualität“ kann festgelegt werden als: die Beschaffenheit und Güte der Erziehung und Betreuung, die durch ein bewußt geplantes erzieherisches Handeln und eine grundlegende theoretische Orientierung bestimmt ist“ (Zill 1994, 26).

„Die Definition „Pädagogische Qualität“ ist ...also abhängig von:

- der grundlegenden theoretischen Orientierung (des Autors) einschließlich der dadurch bestimmten pädagogischen Haltung,
- den allgemein anerkannten Erziehungs- und Entwicklungszielen, die dem Alter der Kinder, dem gesellschaftlichem Wandel und dem daraus resultierenden „Zeitgeist“ und dem jeweiligen Kulturkreis und dadurch auch der ethnischen Zugehörigkeit, unterliegen,
- der Funktion, die Erziehungs- und Betreuungsformen zugeschrieben wird und
- den Personen, die in Tageseinrichtungen für Kinder zusammentreffen.“ (Zill 1994, 29).

Die Komplexität des Qualitätsbegriffs macht jedoch eine weitere Ausdifferenzierung der ihm innewohnenden Merkmale nötig. Um Qualität überhaupt messen zu können ist auch im pädagogischen Dienstleistungsbereich eine Beschreibung darüber, welche Aspekte von Qualität betrachtet werden sollen, angezeigt. Dabei ist es nötig, zu reflektieren, aus welcher Perspektive pädagogische Qualität betrachtet wird. So stellte das KINDERBETREUUNGSNETZWERK DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION die Perspektiven des Kindes, der Eltern und des Fach-

kräfte, die in die Kinderbetreuung involviert sind, heraus (vgl. KINDERBETREUUNGSNETZWERK DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION 1992, 6).

Die derzeit verbreitetsten Ansätze einer Aufteilung pädagogischer Qualität in Qualitätsdimensionen, basieren auch im pädagogischen Dienstleistungsbereich auf den eingangs in Kapitel 4.2.2 für allgemeine Dienstleistungen vorgestellten Aspekten von DONABEDIAN. In übertragener Form verwendet man die folgenden spezifischen Begriffe von:

- **Träger-/Einrichtungsqualität**, die Kriterien der Anbieter wie Rechtsform, Wirtschaftslage, Personal, Ausstattung, Standort und Angebotsbreite umfasst,
- **Durchführungsqualität**, die vorrangig Organisation, Technik, Personal und Didaktik betrifft und
- **Erfolgsqualität**, die wichtige Zielkomponenten des jeweiligen Bereiches betrifft. Für die Erwachsenenbildung beschreibt FAULSTICH diesbezüglich beispielsweise erworbenen Kompetenzen, Abschlüsse sowie Persönlichkeitsentfaltung als Erfolgskomponenten (vgl. FAULSTICH 1991, 576ff).

Für den Kinderbetreuungsbereich übernimmt auch SPIEB (1998) die - erstmals für die Gesundheitsforschung - von DONABEDIAN (1980) aufgestellten Qualitätskategorien Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität und füllt sie mit entsprechend übertragenen Indikatoren für Kinderbetreuung (vgl. folgende Abb. 5.2).

TIETZE et al. (1998a, 21f) unterteilt für den Kinderbetreuungsbereich ebenfalls in Struktur- und Prozessqualität, verzichtete aber auf die Dimension Ergebnisqualität.

Strukturqualität ist für TIETZE die situationsunabhängige, zeitlich stabile Rahmenbedingung, innerhalb derer sich als dynamischer Aspekt pädagogischer Qualität die Prozessqualität vollzieht und die politisch geregelt werden kann. Prozessqualität gilt bei ihm als dynamischer Aspekt des Kindergartenalltags, in dem die Betreuung und der Umgang mit Kindern – unter Berücksichtigung ihrer Sicherheit und Gesundheit - geregelt wird. Hierzu zählen zudem Interaktionen, die für entwicklungsgemäß angemessene Aktivitäten der Kinder sorgen, emo-

tionale Sicherheit geben und das Lernen stützen sollen. Das Einbeziehen der Familien in klarer und routinierter Kommunikationsform ist dabei zu berücksichtigen. Prozessqualität wurde lange Zeit am wenigsten erfasst, da sie am schwersten – nämlich nur durch professionellste Beobachtung des Ablaufgeschehens - zu messen ist.

TIETZE (1997, 7f; 1998a/b) fügt den übergeordneten Anforderungen entsprechend den erläuterten Qualitätsdimensionen anstelle der Ergebnisqualität noch die Orientierungsqualität hinzu. Er ergänzt damit den von ihm ebenfalls genutzten Aspekte der Strukturqualität und die durch SPIEB und FAULSTICH von DONNABEDIAN übertragene Dimension Ergebnisqualität mit einer eigenen Dimension. In der Dimension Orientierungsqualität sollen pädagogische Vorstellungen, Werte und Überzeugungen der an den pädagogischen Prozessen unmittelbar beteiligten Personen erfasst werden. Es geht dabei z.B. um Auffassungen der Erzieherinnen über pädagogischen Qualität, Aufgaben der Einrichtung, Vorstellungen der kindlichen Entwicklung sowie pädagogische Ziele und Normen. Die Orientierungsqualität gilt als Rahmenbedingung - wie die Strukturqualität - für das direkte pädagogische Handeln (Prozessqualität). Die Orientierungsqualität ist jedoch nicht direkt politisch regulierbar, sondern spiegelt ‚mentale‘ Gegebenheiten bei den Erziehenden wieder, die in deren Sozialisationsprozess erworben wurden und in denen sich auch überindividuelle, kulturell verankerte Muster finden (vgl. TIETZE 1998a, 21ff; 67ff; 1998b, 32f).

Befasst man sich mit der Qualität einer Leistung stellt sich die Frage der Zielsetzung, die mit der Leistung verbunden ist. Die spielt vor allem bei der Betrachtung der - durch SPIEB und FAULSTICH von DONNABEDIAN übernommenen - letzten Qualitätsdimension der Ergebnisqualität eine Rolle.

Im pädagogischen Dienstleistungssektor wären als übergeordnete Ziele, beispielsweise für den Bildungssektor folgende UN-Kinderkonventionen vorgegeben:

„Die Vertragsstaaten stimmen darin überein, daß die Bildung des Kindes darauf gerichtet sein muß,

a) die Persönlichkeit, die Begabung und die geistigen und körperlichen Fähigkeiten des Kindes voll zur Entfaltung zu bringen;...

d) das Kind auf ein verantwortungsbewußtes Leben in einer freien Gesellschaft im Geist der Verständigung, des Friedens, der Toleranz, der Gleichberechtigung der Geschlechter und der Freundschaft zwischen allen Völkern und ethnischen, nationalen und religiösen Gruppen sowie zu Ureinwohnern vorzubereiten;

e) dem Kind Achtung vor der natürlichen Umwelt zu vermitteln.“

(Artikel 29, Übereinkommen über die Rechte des Kindes. UN-Kinderkonvention im Wortlaut mit Materialien vom 20. November 1989).

Im bundesweit geltende KJHG wird im einführenden §1 ein Recht beschrieben, das als übergeordnetes Ziel für alle folgenden Maßgaben zu verfolgen ist:

„(1) Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“

(Kinder- und Jugendhilfegesetz, Aachtes Buch Sozialgesetzbuch, 1991).

Beide Gesetzestexte beschreiben Ziele pädagogischen Wirkens – unabhängig davon, ob Eltern, Pädagogen, Erzieherinnen, Tagespflegepersonen etc. Einfluss auf das Kind haben. Die Ziele hängen – wie in Kapitel 5.1.2 erwähnt – mit vorherrschenden Gesellschaftsleitbildern zusammen (vgl. auch Kapitel 2) und bedürfen einer adäquaten pädagogischen Lehre, um stimmig umgesetzt werden zu können. So wäre ein stark autoritär und diskriminierend geprägter Befehlsstil in der Erziehung von Kindern schlecht mit der Umsetzung der in Artikel 29 d) der UN-Kinderkonvention beschriebenen Ziele zu vereinbaren, wenn man davon ausgeht, dass Kinder auch durch Nachahmen ihrer Vorbilder lernen. In Betreuungseinrichtungen mit konfessionellem Hintergrund könnte zudem beispielsweise die Entwicklung des Kindes nach den Werten eines christlichen Weltbildes eine Zielvorgabe sein.

URBAN (1998, 36) vom KRONBERGER KREIS beschreibt die Ziele speziell der erzieherischen Praxis in unserer Gesellschaft als sehr komplex und benennt einige Beispiele mit dem Verweis darauf, dass sie weniger vorgegebene Tatsachen, als

immer wieder neu reflexiv erzeugt und ausgehandelte Elemente, über die stets inhaltlich neu gefasst und entschieden werden muss. Beispielhaft erwähnt er: „Autonomie und Sozialität, Individuierung und Gemeinschaftlichkeit, Selbst- und Kontextveränderung zur Bedürfnisbefriedigung wie zur Kompetenzerweiterung, Förderung der Freiheit und des Bürgersinns wie des Gemeinsinns und der solidarischen Verpflichtung. Engagement für den gerechten Ausgleich und für die humane Zusammenarbeit anstelle gegenseitiger Vernichtung und Exklusion“ (URBAN 1998, 36).

Zusammenfassend werden die genannten Ansätze zu Dimensionen pädagogischer Dienstleistungsqualität in der folgenden Abbildung zusammenfassend gegenübergestellt.

Dimensionen von pädagogischer Dienstleistungsqualität

| Pädagogische Orientierungsqualität (vgl. TIETZE et al. 1997, 8; 1998, 22f; 68ff) | Strukturqualität (vgl. DONABEDIAN, 1980; SPIEB, 1998, 31; TIETZE ebd.) | Prozessqualität (vgl. DONABEDIAN, 1980; SPIEB, 1998, 31; TIETZE ebd.) | Ergebnisqualität (vgl. DONABEDIAN, 1980; SPIEB 1998, 31) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • gilt als Rahmenbedingung für das direkte pädagogische Handeln • ist im Gegensatz zur Strukturqualität nicht direkt politisch regulierbar, sondern stellt mentale Gegebenheit bei den Betreuungspersonen dar, die im Sozialisationsprozess erworben werden und in denen sich auch überindividuelle, kulturell verankerte Muster finden | <ul style="list-style-type: none"> • unabhängige, zeitlich stabile Rahmenbedingungen innerhalb derer sich als dynamischer Aspekt pädagogischer Qualität die Prozessqualität vollzieht und die politisch geregelt werden kann • gut zu operationalisieren • betrifft vor allem: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gruppengröße, ➤ Kind-Betreuenden-Schlüssel, | <ul style="list-style-type: none"> • Dynamischer Prozess des Betreuungsalldages, • wird am wenigsten erfasst da schwer zu beobachten und zu beurteilen. • zur Erfassung werden Experten als Beobachteten gebraucht • betrifft In- | <ul style="list-style-type: none"> • wird durch Orientierungs-, Struktur- und Prozessqualität beeinflusst, wobei Orientierungs- und Strukturqualität den Input darstellt und die Prozessqualität Indikatoren des Dienstleistungsprozesses beschreibt • betrifft die: <ul style="list-style-type: none"> ➤ gesundheitliche Entwicklung des Kindes, ➤ emotionale Entwicklung |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Auffassung der Vermittlerinnen und Betreuerinnen über <ul style="list-style-type: none"> ➤ pädagogische Qualität in der Kinderbetreuung ➤ Aufgaben der Kinderbetreuung ➤ kindliche Entwicklung und deren Unterstützung ➤ handlungsleitende Ziele und Normen. • Betrifft Werte, pädagogische Vorstellungen und Normen der Beteiligten | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausbildung und Qualifizierung ➤ Wechsel der Betreuungsstelle/-person ➤ Pädagogisches Konzept ➤ Räumlichkeiten ➤ Erfahrungen der Betreuungsperson, ➤ Ausstattung der Räum ➤ Sicherheitsvorkehrungen ➤ Alterszusammensetzung der Gruppe. | <p>Interaktion zwischen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ der Betreuungsperson und dem Kind ➤ Den Kindern untereinander, ➤ dem Kind und den Materialien ➤ der Betreuungsperson und den Eltern | <p>des Kindes,</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ kognitive Entwicklung des Kindes, ➤ sprachliche Entwicklung des Kindes, ➤ Beaufsichtigung des Kindes während der Abwesenheit der Eltern gesichert, damit Eltern unbesorgt ihrer Berufstätigkeit und ähnlichem nachgehen können (Y.V.). |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Abb. 5.1: Dimension von pädagogischer Dienstleistungsqualität

Der KRONBERGER KREIS (1998) differenzierte die genannten Qualitätsdimensionen weiter aus. Da die Vorstellung dieser Dimensionen eng mit der Erläuterung des entsprechenden Messverfahrens verbunden ist, werden die Teildimensionen erst in Kapitel 6.5 aufgeführt.

In einer Reihe zeitgenössischer pädagogisch-fundierter Arbeiten wird auch im Zusammenhang mit Qualitätsbetrachtungen die besondere, nicht-instrumentelle Art pädagogischer Tätigkeiten betont (vgl. unter anderem MILLER-KIPP 1998, 191f; WEINERT 1984, 45f). Begründet wird dies u.a. mit dem dialogischen Charakter humaner Praxis, bei der die Empfänger der pädagogischen Leistung auch immer selbst etwas zu leisten und zu erarbeiten haben. Sie müssen neben dem Annehmen der Leistung zugleich selbst als Handelnde aktiv am pädagogischen Prozess beteiligt bleiben. Betont wird auch, dass es sich bei pädagogischen Tätigkeiten um Interaktionen im kommunikativen Bereich und im Rahmen komplexer Beziehungsgefüge handelt, die immer auch von Wert- und Interessenskonflikten gekennzeichnet sind (vgl. KRONBERGER KREIS 1997, 17f; URBAN

1998, 36). „In einem solchen Feld professionell zu handeln, heißt, Beziehungen spontan und mit Überlegungen zu gestalten ... verstehend und handelnd zugleich - nicht in der Weise, Regeln oder Wissen bloß angewandt, sondern interkommunikativ erzeugt und experimentell überprüft werden. Es ist eine Überlegung im Handlungsvollzug “ (URBAN 1998, 36). Aufgrund der sich daraus ergebenden spezifischen Handlungsweisen gibt es in der pädagogischen Praxis auch keine wirklichen Wiederholungen (vgl. KRONBERGER KREIS 1997, 17).

6. Qualitätssicherung

Ist die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung erst einmal bestimmt, stellt sich die Frage ihrer Einhaltung, d.h. der Prüfung und Sicherung von Qualität. Im Folgenden wird die historische Entwicklung der Qualitätssicherung – die seit Mitte der 90er Jahre zunehmend als Qualitätsmanagement bezeichnet wird (vgl. Kapitel 1) - aufgezeigt. Es gibt eine Vielzahl von methodischen Ansätzen, die die Sicherung und das Management von Qualität in Unternehmen verbessern helfen sollen (vgl. z. B. KAMISKE & BRAUER, 1995). Ein - zumindest in Europa – in zunehmenden Maße verbreiteter Ansatz ist die Zertifizierung von Unternehmensabläufen (Kapitel 6.2). Als derzeit bekanntestes Qualitätssicherungsmodell, nachdem auch zertifiziert wird, gehe ich in Kapitel 6.3 auf die DIN EN ISO 9000ff und in Kapitel 6.4 auf weitere gegenwärtige Tendenzen auf dem Sektor Qualitätssicherung, der Vergabe von Qualitätspreisen und dem Total Quality Management ein. Die verwendeten Quellen stammen in diesen Kapiteln zu großen Teilen aus dem Bereich der wirtschaftswissenschaftlich orientierten Qualitätsforschung. Hier ist sowohl national als auch international in den letzten Jahrzehnten so viel geforscht, diskutiert und entwickelt worden, dass ich die dort gewonnen Ergebnisse für den Bereich der Vermittlung von Kinderbetreuung - auch wenn pädagogische und wirtschaftswissenschaftliche Gebiete bislang traditionell kaum vereinbart wurden - berücksichtigen möchte. Daran anschließen wird sich ein Abriss über Methoden der Qualitätssicherung besonders im pädagogischen Dienstleistungssektor von Kinderbetreuung.

6.1 Historische Entwicklung von der Qualitätsprüfung bis zum Qualitätsmanagement

Obwohl GATH (1996) seine Entwicklungsbeschreibung von der Qualitätsprüfung zum Qualitätsmanagement in Mittel- und Westeuropa im Zunftwesen ansetzt (vgl. GATH 1996, 23), ist nicht davon auszugehen, dass erst mit Beginn des Warentausches bei den Menschen das Bedürfnis entstand, über die Beschaffenheit eines Produktes informiert zu sein. So findet sich bereits im Alten Testa-

ment der Satz: “Und Gott sah an alles, was er gemacht hatte und siehe, es war sehr gut“ (1. Buch Mose, Schöpfungsgeschichte). Vermutlich trafen auch unsere Vorfahren auf der Stufe der Wildbeuter eine Vorauswahl, bevor sie ihre Beute nach Hause trugen. Schon dabei handelte es sich bereits um Qualitätsprüfung. Vorstellungen von Maßverhältnissen und Qualitätsunterschieden mussten dafür entwickelt sein. Der Grundstein für die Ableitung von Maßen eigener Körperproportionen wie Fuß, Elle und Schritt, war gelegt (vgl. LERNER 1988, 19). Hirtennomaden kennzeichneten ihre Anteile an der Herde und Markensetzung. Das Siegel stellte bereits im alten Mesopotanien die Bürgschaft des Lieferanten für gute Qualität dar (vgl. LERNER 1988, 21). Seit dem Spätmittelalter existierten für viele Gewerbe die Institution der ‚Schau‘, einer Prüfung durch amtlich bestellte und vereidigte Sachkundige, die mit einer Markenkennzeichnung als Garantie für einwandfreie Qualität verbunden war. Bei Unzufriedenheit der Kundschaft konnte diese die Nachprüfung durch einen ‚Schaumeister‘ verlangen, der auch die Einhaltung der Zunftvorschriften in den Werkstätten kontrollierte. Die Einhaltung von Qualität spielte im Zunftwesen eine große Rolle. Sie stellte zudem einen Verbraucherschutz dar, für den der Meister bürgte. Der Ehrenkodex, dem dieser sich verschrieb, bildete hierfür den Rahmen und sollte die Sicherung von Qualität garantieren. Zuwiderhandlungen konnten zum Ausschluss aus der Zunft und damit zum Verlust der Lebensgrundlage führen (vgl. GATH 1996, 23; LERNER 1988, 23).

Die mit der Industrialisierung einhergehende Arbeitsteilung zog auch eine geteilte Verantwortung für Qualität mit sich. Trotzdem wurde das Relikt der Markensetzung als Qualitätszeichen aus der vorindustriellen Epoche übernommen. Bislang galten diese Kennung juristisch nur als Herkunftszeichen. 1874 sicherte im Deutschen Reich erstmals ein Gesetz den Schutz von Warenzeichen durch die Eintragung in die vom Patentamt geführte Warenrolle. 1891 folgte eine in Paris verbindlich geregelte internationale Übereinkunft. Die Marke hatte sich zu einem gesetzlich gesicherten Gütezeichen entwickelt, für das der Inhaber die Garantie übernahm. Qualitätspflege und Überwachung obliegen jedoch bis heute fast ausschließlich ihm (vgl. LERNER 1988, 25). Mit der industriellen Güterherstellung im 19. Jahrhundert, der Massenproduktion und der Ausbreitung des

weltweiten Wettbewerbes fand das Fertigungsprüfwesen seinen Ursprung. Die Produktqualität erlangte - vor allem in der zweiten Hälfte dieses Jahrhunderts - neben dem Preis, die heute bekannte entscheidende wirtschaftspolitische Bedeutung. Immer bessere Produkte sollten hergestellt werden, um die Kundschaft zufrieden zu halten (vgl. HANSEN 1996, 9f; GATH 1996, 23). Die Qualitätskontrolle in der Güterproduktion entwickelte sich vor allem bis in die 50er Jahre. Hauptmerkmale waren dabei die Trennung von Produktion und Kontrolle der erzeugten Leistungen bedingt durch eine strenge Arbeitsteilung, begrenzte Verantwortung und betriebliche Spezialisierung (vgl. LANDAU & WEIBERT-HORN 1995, 6). „Verbesserte Qualität wurde mittels verschärfter Prüfungsspezifikationen gewährleistet... Ausgesonderte, fehlerhafte Produkte wurden nachgearbeitet oder entsorgt, ohne daß der direkte Verursacher der mangelnden Qualität davon Kenntnis nahm; ein Rückkopplungssystem fehlte. Ein Interesse an der Qualität der eigenen Arbeit bestand nicht, wodurch eine Motivation der Mitarbeiter, eigene Ideen zur Qualitätsverbesserung einzubringen, verhindert wurde“ (LANDAU & WEIBERT-HORN 1995, 7).

Es stand ausschließlich die Fertigungsqualität im Brennpunkt der Prüfung (vgl. GATH 1996, 23). Anfang der sechziger Jahre lief die Phase, in der Produktqualität vor allem durch Endkontrolle gewährleistet wurde, aus. Man hatte erkannt, dass es zu teuer ist, das Produkt erst nach völliger Fertigstellung zu prüfen. In diesem Zusammenhang ist das Null-Fehler-Programm, das 1961 von CROSBY entwickelt wurde, zu erwähnen. Dieses Programm zielt auf das Anstreben einer fehlerfreien Produktion ohne Ausschuss und Nacharbeit ab. Ein Grundgedanke dieses Programms liegt in dem Ansatz, dass die Ursachen für Unternehmensprobleme im Management und dessen Mangel an Einsicht und Selbstkritik zu finden sind. Zudem soll - auch vor dem Hintergrund der Unvermeidbarkeit von menschlichen Fehlhandlungen - das Entstehen von Fehlern nicht als normal angesehen werden (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 37; 113ff). Qualitätssicherung wird von CROSBY „als Aufgabe der Führungskräfte, die sich vorwiegend mit der Einführung von Vorbeugemechanismen im ... Sinne der Fehlervermeidung beschäftigen“ (KAMISKE & BRAUER, 1995, 115) betrachtet. Um darüber hinaus auch der Vertrauensbildung durch die Kundschaft Vorschub zu leisten, entwickelte man - in

Anlehnung an den militärischen Bereich¹- auf Produktqualität bezogene Qualitätssicherungssystemnormierungen und branchenspezifische Festlegungen (vgl. FUCHS 1994, 395f). Die einhergegangene Ablösung der Begrifflichkeit Qualitätskontrolle durch die der Qualitätssicherung (QS) ist also gekennzeichnet durch die Ausdehnung der Qualitätsobacht auf alle produktbezogenen Funktionen im Unternehmen. Hieraus entstanden - als Regelwerke - prozessorientierte Qualitätssicherungssysteme mit der Priorität auf Fehlervorbeugung (vgl. GATH 1996, 23). Die Verbesserung der Produkte wurde seit dem mit der Qualität der Erledigung der unterschiedlichen Teilaufgaben gleichgesetzt (vgl. GONON 1998, 30). Mit Qualitätssicherung waren „Alle geplanten und systematischen Tätigkeiten, die innerhalb des Qualitätsmanagementsystems verwirklicht sind, und die wie erforderlich dargelegt werden, um angemessenes Vertrauen zu schaffen, dass eine Einheit die Qualitätsanforderungen erfüllen wird“ (DIN EN ISO 8402, 1984) gemeint. Um dies erfolgreich umzusetzen, sollten zur Fehlervermeidung günstige Voraussetzungen hinsichtlich Motivation, Eigeninitiative und Wissensstand im Entstehungsprozess durch Schulung und Einbeziehen aller Beteiligten an der Qualitätsverbesserung geschaffen werden. Ein Zusammenhang zwischen dem Erreichen von Qualitätszielen und der Gesamtleistung der betreffenden Produktionsgemeinschaft wurde hergestellt und daraus ein sogenanntes Qualitätsmanagementsystem entwickelt (vgl. HANSEN 1996, 10f).

Der Begriff Qualitätssicherung bezieht sich in Mittel- und Westeuropa seit Mitte der 90er Jahre auf die Darlegung von Qualitätsmanagementtätigkeiten und zu großen Teilen auf die in Kapitel 6.3 näher erläuterte Zertifizierung. Mit dem Begriff Qualitätssicherungssystem war und ist die festgelegte Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens zur Durchführung des Qualitätsmanagements gemeint (vgl. BOVERMANN 1997, 32).

Als internationaler Vorläufer in der Entwicklung des - die Qualitätssicherung auch semantisch ablösenden - Qualitätsmanagement gelten japanische Indu-

¹ In den Beschaffungsstellen der US-Streitkräfte wurde nach dem Zweiten Weltkrieg eine bis heute gültige Vorschrift entwickelt, in der die Forderungen an ein industrielles Qualitätssicherungssystem, das die Lieferung bestellgerechter Produkte garantiert, manifestiert ist (vgl. FUCHS, 1994, 395).

strieunternehmen. Qualitätsmanagement entwickelte sich zur Führungsaufgabe mit umfangreicher Qualitätspolitik (vgl. GATH 1996, 23). Während in Deutschland - wie überhaupt in Europa - im Bereich des Total-Quality-Management (TQM) nur Ansätze zu entdecken sind (vgl. RUNGE 1995, 22f), unterstützte in Japan das Ministry for International Trade and Industry (MITI) die Effiziente Entwicklung von TQM. Das MITI sammelt weltweite Informationen zur Qualitätssicherung wertet diese aus und entwickelt langfristige Unternehmensstrategien die den japanischen Unternehmen zur Verfügung stehen (vgl. RUNGE 1995, 24f). In Japan entwickelte sich Qualitätskontrolle zudem unter den besonderen geografisch-strukturellen Bedingungen. Mit der vorhandenen abgeschotteten Insellage und wenig eigenen Rohstoffen, wurde - gerade in diesem Jahrhundert - der Weg modernster ressourcengünstigster Industrieproduktion gewählt, um auf dem Weltmarkt erfolgreich zu sein. Verknüpft mit den kulturell-religiösen Einflüssen des Schintoismus, Konfuzianismus und des - im 13. Jahrhundert von China nach Japan eingeführten - Zen-Buddhismus ergab sich hier eine „Tradition des Perfektionismus“ (FUKUYAMA 1985, 224). Gerade im Zen-Buddhismus - in dem jede Tätigkeit, gekoppelt mit Konzentration auf das Wesentliche, eine buddhistische Übung ist - „drückt sich eine besondere Liebe für das Einzelne in bezug zum Ganzen aus ... und auf den betrieblichen Bereich angewendet, ist hier also in erster Linie die Perfektionierung des Produktionsprozesses, der Produktentwicklung oder der Gestaltung der Kundenbeziehung“ (DIRKS 1995,105) begünstigt.

Gemäß der Tatsache, dass Qualitätssicherung heute auch in Europa als Managementaufgabe betrachtet wird, die mehr beinhalten sollte als Kontrolle und Sicherung bestimmter Strukturen und Abläufe, erfolgte 1992 innerhalb der DIN ISO 8402 - und später auch im Rahmen der DIN 55 350, Teil 11 - eine Änderung von der Bezeichnung Qualitätssicherung in den Begriff Qualitätsmanagement (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 148) und dementsprechend von Qualitätssicherungssystem in Qualitätsmanagementsystem (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 153; FUCHS 1994, 395; BOVERMANN 1997, 32).

Unter Qualitätsmanagement sind demnach „Alle Tätigkeiten, der Gesamtführungsaufgabe, welche die Qualitätspolitik, Ziele und Verantwortungen festlegen, sowie durch diese

Mittel die Qualitätsplanung, Qualitätslenkung und Qualitätsverbesserung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems verwirklichen“ (DIN EN ISO 8402, 1994) zu verstehen.

„Umfang und Inhalte des Qualitätsmanagements werden oft in einem Qualitätsmanagementhandbuch (früher: Qualitätssicherungshandbuch) schriftlich niedergelegt und im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems (früher: Qualitätssicherungssystems) angewendet“ (KAMISKE & BRAUER, 1995, 150) und gegebenenfalls zertifiziert.

Im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit finden beide Begriffe Verwendung, da sich bislang im sozialen und pädagogischen Sektor keine strikte Ablösung des Begriffs Qualitätssicherung durch Qualitätsmanagement vollzogen hat.

6.2 Qualitätssicherung im Dienstleistungsbereich

Da bei der Dienstleistungserbringung kommunikative, soziale und zwischenmenschliche Prozesse eine wesentlich größere Rolle als im Rahmen des produzierenden Gewerbes spielen, kommt es hier in besonderer Weise auf das Einbeziehen von Rückmeldungen der Kundschaft über die erbrachte Leistung an. Die Unternehmenskultur, die Tätigkeitsmotivation der Mitarbeitenden, die Ausstrahlung der Angestellten und die zwischenmenschliche Beziehungsfähigkeit müssen deshalb stärker in der Beurteilung von Qualität berücksichtigt werden als beim produzierenden Gewerbe (vgl. DEMBSKI & LORENZ 1996, 11).

Zur Erfassung und Prüfung von Qualität - einem zentralen Bereich des Qualitätsmanagement - im Dienstleistungsbereich werden beispielsweise bei der Hotelkette Steigenberger als externe Informationsquellen Kundenfragebögen, Auswertung der Kundenkorrespondenz über Lob und Tadel (Beschwerden) der betrieblichen Leistungen, Auswertungen von Presseberichten und anonyme externe Tester eingesetzt. Interne Überprüfungen werden anhand umfangreicher Checklisten der einzelnen Fachabteilungen in Form von Betriebsbesuchen durchgeführt (vgl. MOMBERGER 1991, 372).

Das Kräftepotential der Unternehmen liegt hauptsächlich im Wissen und Können der Mitarbeitenden. Ich würde dem unbedingt die Kategorie ‘Anwenden’ hinzufügen. Daher und weil einige neue Managementtheorien davon ausgehen,

dass sich aus dem Chaos als Urzustand Unternehmen „immer wieder im neuen Kosmos entwickeln müssen“ (HANSEN, 1996, 26) - ein Umstand der virulente Entwicklungsfähigkeiten der Einzelnen voraussetzt - sind Training und Schulung von besonderer Bedeutung. Um das angesammelte (Spezialisten-) Wissen auch verfügbar zu machen, bleibt es derzeit unumgänglich in Kommunikation und Information zu investieren. Zudem ist eine kommunikative und faire Unternehmenskultur und die Bereitschaft der leitenden Mitarbeiter im Interesse des Ganzen, doch als Einzelne im unternehmerischen Sinn zu handeln, Voraussetzung für den Erfolg eines flexiblen Managementsystems (vgl. HANSEN 1996, 26).

6.3 Zertifizierung als Qualitätssicherung

Zertifizierung wird aus betriebswirtschaftlicher Sicht als „die Prüfung des ...Unternehmens durch einen unabhängigen Dritten zum Erhalt eines Zertifikates, das die Übereinstimmung (Konformität) des Unternehmens oder einzelner Unternehmensbereiche mit bestimmten Anforderungen oder Normen“ (BRUHN, 1997, 250) ausdrückt, definiert.

Für die Zertifizierung wird zunächst im jeweiligen Unternehmen das zuvor erwähnte Qualitätsmanagementsystem entwickelt und implementiert und im Qualitätshandbuch dokumentiert. Da hier sämtliche Abläufe und Prozesse der Dienstleistungserbringung des betreffenden Unternehmens bzw. Unternehmensbereiches festgehalten werden (vgl. BRUHN 1997, 252), hat solch ein Qualitätshandbuch durchaus einen Umfang von mehreren Aktenordnern. Unter den mittlerweile zu mehreren Hunderten auf dem freien Markt existierenden und untereinander konkurrierenden Zertifizierungsgesellschaften - zu denen auch der TÜV und die DEKRA gehören - wählt das jeweilige Unternehmen eine passende aus. Orientierung bieten hier Kriterien wie der Informationsgehalt des jeweiligen Zertifikates, die Ausbildung, Unabhängigkeit, Überwachung und Prüfungsstandards der Prüfenden sowie die Qualität der ausgewählten Zertifizierungsnormen. Die Kompetenz der Zertifizierungsgesellschaft, d.h. die Qualitätsdokumentation der Prüfung kann zwecks Anerkennung durch eine Dachorganisation, die sogenannte Akkreditierung, nachgewiesen werden (vgl. BRUHN 1997, 255). Darüber hinaus können nationale und internationale Anerkennung, der Umfang der angebotenen Dienstleistungen, der zeitliche Umfang des Zertifizie-

rungsverfahrens bzw. Kundenforderungen nach einem bestimmten Zertifizierer ausschlaggebende Auswahlkriterien darstellen (vgl. BRUHN 1997, 256).

Außerdem muss sich das Unternehmen als Zertifizierungsgrundlage für eine bestimmte Zertifizierungsnorm, in der Regel für eine oder mehrere - der in Kapitel 6.3 erläuterten -ISO 9000er Reihe, entscheiden (vgl. BRUHN 1997, 258f).

Ist zwischen dem betreffenden Unternehmen und der ausgewählten Zertifizierungsstelle nach entsprechenden Vorgesprächen ein Vertrag geschlossen worden, indem auch zeitliches Ausmaß, Umfang und Kosten der Prüfung als auch die relevanten Unternehmensbereiche festgehalten sind, setzt der Zertifizierungsprozess ein. Hierzu zählen die Beantwortung eines Kurzfragebogens bzw. einer Kurzfrageliste durch das jeweilige Unternehmen, anhand derer die Zertifizierungsgesellschaft entscheidet, ob der Betrieb einem sogenannten Audit² unterzogen wird.

Fakultativ kann an dieser Stelle auch ein Voraudit erstellt werden, das Hinweise auf Schwächen gibt, ohne jedoch Änderungsvorgaben zu beinhalten (vgl. BRUHN 1997, 265; PÖRSCH 1994, 952). In der daran anschließenden Dokumentationsprüfung werden das Qualitätshandbuch und mögliche weitere Verfahrensanweisungen bezüglich ihrer Konformität mit den ausgewählten Zertifizierungsnormen geprüft. „bei positiver Bewertung wird das Auditprogramm, der Ablauf für das Zertifizierungsaudit, erstellt. Wurden Schwachstellen offengelegt, sind diese vor dem Zertifizierungsaudit zu beheben. Ist die Dokumentationsprüfung negativ ausgefallen, ist demnach also kein Zertifizierungsaudit zu erwarten, wird dies dem Unternehmen mitgeteilt und die weitere Vorgehensweise abgestimmt“ (BRUHN 1997, 267).

Darauf folgt im Rahmen des Zertifizierungsaudit, die Prüfung der Umsetzung der in den Qualitätsdokumenten beschriebenen Aktivitäten im betreffenden Unternehmen. Dies erfolgt normalerweise im Rahmen der folgenden fünf Schritte:

„- Einführungsgespräch,

- Prüfung der Umsetzung des Qualitätsmanagements anhand einer Checkliste,
- Begehung von Bereichen des Unternehmens,
- Bewertung der Auditergebnisse durch das Auditteam,
- Abschlußgespräch.“ (BRUHN 1997, 267)

² Der Begriff ‚Audit‘ stammt aus dem Englischen und bedeutet wörtlich übersetzt ‚Rechnungsprüfung‘ (vgl. KLATT & DIETRICH, 1970, 48).

Hiernach dokumentiert der Auditleiter der Zertifizierungsgesellschaft im Rahmen eines Auditberichtes die festgestellten Übereinstimmungen und Abweichungen in bezug auf die Zertifizierungsnorm, sowie geplante Korrekturmaßnahmen und diskutiert die Ergebnisse mit der Firmenleitung. Eventuell notwendige Korrekturmaßnahmen müssen innerhalb einer 30 Tagefrist durchgeführt werden. Dann wird der Auditbericht einer internen, unabhängigen Prüfung unterzogen und das Zertifikat mit allen einzeln dokumentierten Prüfungen ausgestellt. Es hat eine dreijährige Geltungsdauer, wobei alle sechs bis zwölf Monate ein Überwachungsaudit, das mit einem Kurzbericht abgeschlossen wird, erfolgt. Zwischenzeitliche Änderungen mit Konsequenzen für das Qualitätsmanagement, sind dem Zertifizierer zu melden. Gegebenenfalls ist das Qualitätsmanagement daraufhin neu zu prüfen (vgl. BRUHN 1997, 268f).

Ein Unternehmen ist gut beraten, vor der Entscheidung für oder gegen eine Zertifizierung, unternehmenseigene Ziele sowie Vor- und Nachteile einer Zertifizierung sorgfältig und vor dem Hintergrund der spezifischen Gegebenheiten abzuwägen. So können mit der Zertifizierung folgende internen und externen Ziele verbunden sein:

Ziele der Zertifizierung

| Externe Zielsetzungen | Interne Zielsetzungen |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Nachweis der Erfüllung der Qualitätsanforderungen • Transparenz für die Kunden • Förderung und Erleichterung der Geschäftsprozesse • Aufbau effizienter Kunden-Lieferanten-Beziehungen • Festigung und Verbesserung des Images • Erweiterung des potentiellen Kundenkreises • Verbesserung der Wettbewerbsposition | <ul style="list-style-type: none"> • Optimierung der Unternehmensabläufe • Dokumentation der Geschäftsprozesse • Steigerung der Produktivität • Motivation der Mitarbeiter • Reduzierung der Kosten • Abbau von Schwachstellen • Schnellere Einweisung neuer Mitarbeiter |

Tab. 6.1: Ziele der Zertifizierung (vgl. BRUHN 1997, 250)

Die Vorteile einer Zertifizierung werden unter anderem in vereinfachten Informationsprozessen bei gesteigerter Angebotstransparenz gesehen. Dies trägt zu größerer Sicherheit bei der Anbieterauswahl auf Seiten der Kunden bei. Mit der Zertifizierung ist zudem ein Werbe- und Imagepflegeprozess verbunden, der ein Wettbewerbsvorteil gegenüber nicht zertifizierten Konkurrenten sein kann (vgl. BRUHN 1997, 272). Eine mit der Zertifizierung verbundene Verbesserung der Kosten-Nutzen-Relation könnte unter Umständen durch die Reduzierung von Verlusten, Reklamationen und Fehlern, sowie durch Produktivitätssteigerung zu Einsparungen von fünf bis zehn Prozent der Gesamtkosten führen (vgl. VON SCHWAMEN 1994, 194). Unter Berücksichtigung bestimmter – im Folgenden aufgeführter - Problemfelder im Rahmen der Zertifizierung, kann durch dieses Verfahren eine positive Auswirkung auf das Zusammenwirken der Mitarbeitenden im Team erwartet werden. Kommunikationsprozesse werden intensiviert und eine möglicherweise bei verbesserter Mitarbeitermotivation entstehende gemeinsame Aufbruchstimmung könnte die Qualitätsphilosophie im Unternehmen begünstigen (vgl. VON SCHWAMEN 1994, 190ff; BRUHN 1997, 273). Als wesentlichen Wert einer Zertifizierung beschreibt BRUHN (1997, 275) in Anlehnung an STAUSS (1994, 19) die steigende Kundenzufriedenheit sowie verbesserte Mitarbeitermotivation, die in diesem Zusammenhang als bedeutende wirtschaftliche und soziale Erfolgspotentiale von Dienstleistungsunternehmen gesehen werden.

Im Folgenden übernehme ich zur Veranschaulichung möglicher Schwierigkeiten die im Zusammenhang mit einer Zertifizierung auftreten können BRUHNS Darstellung zu Problemfeldern im Rahmen der Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen (BRUHN 1997, 276).

Problemfelder im Rahmen einer Zertifizierung

| Zertifizierungsnorm-bezogene Probleme | Zertifizierungsprozessbezogene Probleme | Unternehmensbezogene Probleme | Branchenbezogene Probleme |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Starre Rahmenbedingungen • Qualitätsbegriff • Mangelnde Vollständigkeit usw. • Berücksichtigte Unternehmensbereiche • Einbezug der Mitarbeiter | <ul style="list-style-type: none"> • Kosten • Mangel an Objektivität und Qualität • Keine Trennung von Beratung und Zertifizierung • Ermessensspielräume | <ul style="list-style-type: none"> • Mangel an Mitarbeitermotivation • Organisatorische Probleme • Gefahr einer Demotivation | <ul style="list-style-type: none"> • Druck zur Zertifizierung • Externe Zertifizierungsmotivation |

Tab. 6.2.: Problemfelder im Rahmen der Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen (BRUHN 1997, 276, Schaubild 7-11).

Im Hinblick auf die Frage nach dem Stellenwert der Zertifizierung als Instrument der Qualitätssicherung ist zu beachten, dass im Rahmen der Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems in einer Firma die Zertifizierung nur einen Teilschritt darstellt. Sie garantiert jedoch nicht die tatsächliche Einhaltung einzelner Qualitätsstandards, sondern trägt - durch die Festschreibung von Ablaufprozessen nach bestimmten Normierungen - eher zur formalen - anstelle einer tatsächlichen - Sicherstellung der Dienstleistungsqualität bei. Dennoch scheinen die erwähnten Vorteile der Zertifizierung - zumindest aus wirtschaftswissenschaftlicher Perspektive betrachtet - einen Zertifizierungstrend unter den Dienstleistungsanbietern zu begünstigen; auch wenn es nur darum geht, im allgemeinen Konkurrenzkampf zu dokumentieren, dass ein Unternehmen zeitgemäß geführt wird (vgl. GESELLSCHAFT FÜR ZAHLUNGSSYSTEME MBH 1994, 4).

6.4 DIN EN ISO 9000ff

Die in den folgenden Unterkapiteln vorgestellten Strukturen der DIN-Norm für Qualitätssicherung stellen eine Voraussetzung für die im Folgenden aufgeführten konkreten Vorschläge zur Qualitätsmessung in der Kinderbetreuung (QM

elementar in Kapitel 6.5.1) und in der Tagespflegevermittlung (vgl. Kapitel 7) dar und spielten bei der Ausarbeitung des Interviewleitfadens und damit auch wieder bei der Auswertung der Expertinneninterviews eine Rolle.

Die derzeit verbreitetste Zertifizierungsnorm ist die im Folgenden beschriebene DIN EN ISO 9000er Reihe der International Organisation for Standardisation (ISO).

Die Bestimmungen der DIN EN ISO 9000ff sind heute die bekanntesten, branchenübergreifenden Richtlinien für Qualitätssicherungs- bzw. -managementsysteme. Da dieses Regelwerk derzeit eine großflächige Überarbeitung und Modernisierung erfuhr, werden an dieser Stelle auch die entsprechenden Veränderungen vorgestellt.

Ursprünglich beschränkte sich die Zertifizierung im Normenwerk der ISO auf die Normierung von technischen Maßen. 1985 wurde dem Bedarf nach Vereinheitlichung von Qualitätssicherungssystemen durch die Schaffung des Normenwerkes ISO 9000 - 9004 gefolgt. Dieses Normwerk entwickelte sich national und international jedoch verschieden. Im Mai 1987 übernahm man das internationale Normenwerk unter Hinzufügung der Bezeichnung Deutsches Institut für Normierung (DIN) als DIN ISO 9000ff in das deutsche Normenwerk. Seit 1994 ist die nationale (DIN ISO 9000ff) und die europäische Norm (EN 29 000ff) unter DIN EN ISO 9000ff registriert (vgl. FUCHS 1994, 395; HOLSTEGGE 1995, 1). Die Zielsetzungen von DIN 9000ff gelten weitestgehend als produkt- und unternehmensunabhängig und haben folgende Inhalte:

- die Schaffung einer Aufbau- und Ablauforganisation,
- die Qualifikation von Mitarbeitenden,
- die Regelung von Zuständigkeiten, Verantwortung und Befugnissen,
- eine Dokumentationspflicht für Regelungen und Ergebnisse,
- eine Berichtspflicht bis zur höchsten Leistungsebene,
- (verbesserte) Beherrschbarkeit von Risiken und Wirtschaftlichkeit,
- die Schaffung vorbeugender Maßnahmen zur Vermeidung von Qualitätsproblemen (vgl. FUCHS 1994, 396).

Eine detaillierte inhaltliche Auflistung der Inhalte der einzelnen Vorschriften zeigt, dass bislang in die drei externen Qualitätssicherungssysteme bzw. Qualitätsmanagementsysteme DIN ISO 9001-9003 und das interne System DIN ISO 9004 unterschieden wurde. Die Revision der ISO-Norm ergab die neue ISO 9000:2000 in der die DIN EN ISO 9001-9003 zusammengefasst wurden (vgl. PFITZINGER 2001, 7ff). Bei den drei externen Systemen werden aus einem Repertoire von zwanzig Normelementen die je gewähltem Modell relevanten Elemente mit firmenspezifischen Inhalten gefüllt und den Mitarbeitenden offengelegt. Bei Qualitätssicherungssystemen bzw. Qualitätsmanagementsystem (QM-System) nach der DIN ISO 9004 - als internem System - werden zur effektiven Überprüfung und Lenkung firmeninterne Kennzahlen angewandt und ausgewertet. Hier finden Wirtschaftlichkeitsaspekte Berücksichtigung, die firmenintern bleiben sollten.

Die DIN 9000 zielt darauf ab, Unterschiede und Wechselbeziehungen zwischen den grundsätzlichen Qualitätskonzepten zu klären und Anleitungen zur Auswahl und Anwendung von Normen der Qualitätsmanagementsysteme bereitzustellen. Die Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9000 beinhaltet ein Auswahlverfahren, in dem die Faktoren der Komplexität des Designprozesses, die Designreife, die Komplexität des Realisierungsprozesses, Produktsicherheit, Wirtschaftlichkeit und die Komplexität des Produktes oder der Dienstleistung einbezogen werden (vgl. FUCHS 1994, 396).

„Die Modelle DIN EN ISO 9001-9003 ...können zwischen Kunden und Lieferanten vertraglich vereinbart werden. Sie sind wie folgt anzuwenden:

- *DIN EN ISO 9001*: Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in Design, Entwicklung, Produktion, Montage und Wartung,
- *DIN EN ISO 9002*: Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung in Produktion, Montage und Wartung,
- *DIN EN ISO 9003*: Modell zur Qualitätssicherung/QM-Darlegung bei der Endprüfung.“ (FUCHS 1994, 396)

Die DIN EN ISO 9004 gilt als Leitfaden für ein jeweiliges Qualitätsmanagementsystem und bezeichnet Elemente mit deren Hilfe ein internes QM-System entwickelt, eingeführt und gepflegt wird. Hier werden im Gegensatz zu den anderen Normen auch betriebsinterne Wirtschaftlichkeitsinteressen berücksichtigt. Die Elemente von DIN EN ISO 9004 variieren je nach Art der Produkte oder

Dienstleistungen, dem zu bedienenden Markt, den Produktions- oder Erstellungsprozessen. Eine besondere Bedeutung erhalten hier die Verbrauchererfordernisse.

Für den Dienstleistungssektor ist DIN EN ISO 9004 Teil 2 „Qualitätsmanagement und Elemente eines Qualitätssicherungssystems - Leitfaden für Dienstleistungen“ (1992) ausschlaggebend (vgl. HOLSTEGGE 1995, 1; BRUHN 1997, 258f). Zu berücksichtigen ist dabei jedoch, dass ISO 9004 Teil 2 eher einen Leitfadencharakter darstellt, „der Empfehlungen abgibt, welche Facetten bei der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems zu berücksichtigen sind“ (vgl. BRUHN 1997, 260), statt als Zertifikatsgrundlage zu dienen. Hierfür bieten ISO 9001-9003 eher formalen Ansätze und Kriterien (vgl. SAATWEBER 1994, 75; SPECHT & SCHENK 1995, 7). „DIN EN ISO 9004 Teil 2 zeigt die Entwicklung der Normenreihe von einem formalistisch-technokratischen, materialorientierten Verständnis hin zu einem kundenorientierten, humanzentrierten System, das (...) ISO 9001-9003 leichter umsetzen hilft“ (BRUHN 1997, 261).

Ein Unternehmen kann sich nach einer oder auch mehreren der einzelnen Normen aus der 9000er Reihe zertifizieren lassen. Im Rahmen dieses Zertifizierungsverfahrens muss vom betreffenden Betrieb im Rahmen der - bereits in Kapitel 6.3 erwähnten - Qualitätshandbucheinstellung, die konkrete Umsetzbarkeit der geforderten Normierungsbestandteile anhand der jeweiligen qualitätssichernden Maßnahmen nachgewiesen werden (vgl. FAULSTICH 1995, 313). Dafür stehen zwanzig Normelemente zur Verfügung, die je gewähltem Modell, in unterschiedlicher Gewichtung zum Tragen kommen. Als Führungselemente, die zwar in der Verantwortlichkeit der Unternehmensleitung liegen, trotzdem aber allen Mitarbeitern verständlich bekannt zugeben sind, gelten hierbei:

- die Verantwortung der Leitung,
- das Qualitätsmanagementsystem,
- die Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen,
- interne Qualitätsaudits,
- Schulungen.

In der - vom jeweiligen Unternehmen zur Zertifizierung im Qualitätshandbuch festgehaltenen - spezifischen Ausformulierung dieser Elemente spiegeln sich die Zielsetzung des betreffenden Unternehmens, die Grundlagen der Unternehmensorganisation, die Möglichkeit der Wirksamkeitsprüfung der Unternehmensorganisation und die Voraussetzungen zur Realisierung der Unternehmensziele wider.

Zudem existieren die in Ablauf- und übergeordnete Elemente unterteilten operativen Elemente. Ablaufelemente sind die Kernelemente der unternehmenstypischen Ablauforganisation. Hier werden die Abläufe der jeweiligen Unternehmensbereiche sowie die Verantwortlichkeiten und Schnittstellen beschrieben, die zur Lösung einer Aufgabenstellung nötig sind. Dabei handelt es sich konkret um die Vertragsprüfung, die Designlenkung, die Beschaffung, die Prozesslenkung, die Prüfungen und die Wartung.

Auch wenn in Zusammenhang mit Qualitätssicherung die Bestimmungen oder auch nur der Begriff der DIN EN ISO 9000ff am bekanntesten ist, stellt sie für die Kundschaft keine Garantie für absolut gute Qualität der angebotenen Ware oder Dienstleistung dar. Hier werden nämlich nur Verfahrensweisen und Zuständigkeiten festgelegt. So kursiert das ironisierende Beispiel der nach ISO 9000ff zertifizierten Firma, die Rettungsringe aus Beton produziere.

Was Qualität letztendlich für den betreffenden Anbieter bedeutet, ist unabhängig von festgeschriebenen und zertifizierten Verfahrensweisen auszufüllen. Da Grundsätze und Leitlinien jedoch offengelegt und somit für Kunden etc. transparent werden, bleibt die Zertifizierung nach der Norm mit Sicherheit nicht ohne „Auswirkungen auf das Selbstverständnis und das Verhalten des Personals und der Institutionen ... die sich als Dienstleistungsanbieter begreifen müssen“ (FAULSTICH 1995, 311). Die Entwicklungen gehen - zumindest wirtschaftswissenschaftlich betrachtet - über die Zertifizierung nach ISO 9000ff zum umfassenderen im nachfolgenden Kapitel beschriebenen Total Quality Management (vgl. KIRSTEIN 1998, 27ff).

Die bereits erwähnte groß angelegte Revision der ISO 9000er Reihe, soll eine Kluft zu anderen modernen Qualitätsmanagementsystemen zumindest verringern. Besonders die Probleme von Dienstleistungsanbietern und kleineren Unternehmen mit der Aufteilung der ISO 9000er Norm in 20, stellenweise willkür-

lich festgelegt erscheinende Elemente bedurften einer Behebung. Diese Schwierigkeiten basieren auf dem fertigungsorientierten Ursprung des Normenwerkes. Zudem verlangen die Anwender von Qualitätssicherungssystemen im Hinblick auf die Entwicklung anderer Qualitätsmanagementmodelle eine Anpassung der Zertifizierungsnorm an aktuelle Entwicklungen.

Die Umstrukturierung ergab, dass die neue - sogenannte 2000er - ISO Norm um die ISO 9002 und ISO 9003 gekürzt wurde (vgl. KIRSTEIN 2000, 1). In ISO 9000 erfolgt nun eine Beschreibung der im Qualitätsmanagement Verwendung findenden Konzepte und des benutzten Vokabulars.

ISO 9001 befasst sich dann – im Gegensatz zu den bis Ende der 90er Jahre existierenden, branchenspezifisch zugeordneten Normen ISO 9002 und ISO 9003 - als einzige Norm mit den Anforderungen an das jeweilige Qualitätsmanagementsystem. Der Zuschnitt der Anforderungen der ISO 9001 soll anpassungsfähig an die Vorgehensweisen in verschiedenen Unternehmen sein. Der Weg ständiger Verbesserung, verstärkter Kundenorientierung sowie neuer - eher prozessorientierter - Strukturen soll in der überarbeiteten Norm Berücksichtigung finden.

Hierbei ergibt sich die Unterteilung in folgende Elemente:

- „Management Verantwortung z.B. Politik, Ziele, Planung, System, Review
- Ressourcen Management z.B. Human Ressourcen, Information, Einrichtungen
- Prozeß Management z.B. Kunden, Design, Einkauf, Produktion
- Bewertung und Analyse z.B. Audit, Prozeß-/Produkt Bewertung, Verbesserungen“

(vgl. KIRSTEIN 2000, 2).

Durch die sich abzeichnende Veränderungen würden die Anforderungen der überarbeiteten ISO 9001 näher an die bekannten – im nächsten Kapitel aufgeführten – Qualitätspreise rücken.

„Die verbleibende ISO 9004 soll zukünftig auf den Qualitätsmanagementprinzipien kundenorientierte Organisation und Führung, Einbeziehung der Menschen, Prozessorientierung, Systemorientierung für das Management, Ständige Verbesserung, faktisches Vorgehen zur Entscheidungsfindung und Nutzung gegenseitiger Vorteile in den Lieferantenbeziehungen“ (KIRSTEIN 2000, 2f).

Damit richtet sich auch die ISO 9004 auf neuere Entwicklungen wie das sogenannte, aber an dieser Stelle nicht weiter ausgeführte Business Excellence aus (vgl. KIRSTEIN 2000, 2).

6.5 Total Quality Management und Qualitätspreise

Im Rahmen des sich in den westlichen Industrienationen abzeichnenden und dem Vorbild japanischer und u.s.-amerikanischer Unternehmen folgenden Wandels von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement, finden vermehrt Qualitätsmanagementsysteme Anwendung, deren Ansprüche über die Anforderungen der DIN EN ISO 9000ff Normierung hinausgehen. In den folgenden Unterkapiteln werden die derzeit relevantesten Ansätze vorgestellt.

TQM

Der seit einiger Zeit für modernes Qualitätsmanagement benutzte - erstmals Mitte der 80er Jahre in der Fachdiskussion aufgetretenen - Begriff des Total Quality Management (TQM) ein umfassendes, modernes Qualitätsmanagement, bei dem in jeder Phase und bei allen Beteiligten, das Bemühen gefordert wird, alles im Verhältnis zum Bisherigen zu verbessern. ISO 9000 gilt im Rahmen von TQM als eine Qualitätsmanagementmethode bzw. ein QM-System (vgl. RUNGE 1995, 73). Total Quality Management geht auf FEIGENBAUMS 1961 entwickelten Ansatz des Total Quality Control (TQC) zurück. In Japan – wo schon seit den 60er Jahren intensives Qualitätsmanagement betrieben wird – hat sich bereits die Bezeichnung TQC gegenüber TQM behauptet (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 244; RUNGE 1995, 24ff).

Umgesetzt werden soll dieses System unter Berücksichtigung folgender Aspekte:

- Kunden- und qualitätsorientierte Unternehmensführung, bei der die Qualitätsziele des Unternehmens durch die oberste Unternehmensleitung definiert werden.
- Qualitätsstrategie mit messbarer Zielsetzung erstellen und umsetzen. D.h. die wichtigsten Prozesse im Unternehmen werden ausfindig gemacht und definiert, da davon ausgegangen wird, dass Qualität zu verbessern vor al-

lem bedeutet, Prozesse zu verbessern und unnötigen Aufwand zu vermeiden.

- Sowohl Mitarbeiter als auch Management sollen durch entsprechende Ausbildung, Kommunikationsstrukturen und die Übertragung von Verantwortung und Anerkennung in das TQM integriert werden. Sachkundige Vertreter der am jeweiligen Prozess beteiligten Abteilungen sollen sich dazu beispielsweise am ‘runden Tisch’ zusammenfinden.
- Zum Erreichen der Ziele müssen entsprechende Ressourcen verfügbar sein.
- Die einzelnen Geschäftsprozesse in Verwaltung und Produktion sollen verbessert und verkürzt werden. Hierfür kann der zu betrachtende Gesamtprozess durch Festlegung von Beginn und Ende - als pragmatisch gesetzte Rahmen – definiert werden.
- Es wird nach den Interessen der Betroffenen und Beteiligten – also der Kunden und Mitarbeitenden - gefragt und die öffentliche Meinung bzw. das Ansehen ermittelt, um alle für die Analyse benötigten Sachkenntnisse zu erhalten und Zufriedenheit und Image zu erhöhen.
- Die Unternehmensergebnisse sowie Messdaten werden analysiert und mit den Zielen abgeglichen. Das bedeutet, dass der Prozess anhand der erhaltenen Vorgaben beschrieben und dabei Ist-Zustand, Abläufe, Prozessabschnitte und vorhandene Unzulänglichkeiten sichtbar gemacht werden, um ein Verbesserungspotential zu erkennen. Methodisch wird unter anderem der zielgerichtete Einsatz sogenannter W-Fragen - was, wer, wie, wann, warum, wozu u.s.w. - vorgeschlagen (vgl. RUNGE 1995, 28f ; HANSEN 1996, 15).

Voraussetzung zur erfolgreichen Umsetzung dieses Qualitätsmanagementsystem ist ein kooperativer Umgang der Mitarbeitenden untereinander, der sich auch durch Offenheit, Vertrauen und bei Fehlerrückmeldung durch Verzicht auf die Suche nach anzuklagenden Schuldigen auszeichnen soll. Die Umsetzung eines zeitgenössischen Qualitätsmanagementsystems soll unter anderem auf der Ver-

sachlichung von Probleme basieren, um diese lösbar zu machen (vgl. HANSEN 1996, 15f).

Gemäss DIN EN ISO 8402 wird Total Quality Management verstanden als:

„Auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder beruhenden Führungsmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt ihrer Bemühungen stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt“ (DIN EN ISO 8402).

Den Anmerkungen hierfür ist zu entnehmen, dass mit ‚Mitglieder‘ das Personal auf allen Ebenen der Organisation gemeint ist. Der Qualitätsbegriff bezieht sich beim TQM auf das Erreichen aller Managementziele. Als für den Erfolg dieser Methode wesentlich wird eine überzeugende und nachhaltige Führung der Leitung und die Ausbildung und Schulung aller Mitglieder der Organisation beschrieben (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 244).

TQM gilt als umfassendste Qualitätsstrategie, da alle Bereiche - von der Kundenschaft über die Mitarbeiter und Zulieferer - integriert und erfasst werden (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 244f). Die oberste Unternehmensleitung hat zur praktischen Umsetzung geeignete Rahmenbedingungen zu schaffen, die in organisatorische, personelle und technische Bedingungen unterteilt werden können (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 247).

Qualitätspreise

Zur Förderung und Anerkennung der Bemühungen um Qualität werden - basierend auf dem TQM-Gedanken und als Bestandteil von TQM (vgl. RUNGE 1995, 75f) - Qualitätspreise vergeben. Es handelt sich hierbei um Preisvergaben durch spezielle Institutionen „die für den Nachweis der Förderung der Qualität, des Qualitätsverständnisses im gesamten Unternehmen sowie deren erfolgreicher interner und externer Umsetzung vergeben werden“ (BRUHN 1997, 281). Demnach wird also auch hier nicht die Qualität der Produkte und Dienstleistungen im Einzelnen bewertet, sondern „die durch erfolgreiches Qualitätsmanagement geschaffene strukturelle Fähigkeit eines Unternehmens, Qualität dauerhaft sicherzustellen“ (STAUSS 1998, 485). Es handelt sich also um eine Auszeichnung, die von außenstehenden Institutionen an Unternehmen vergeben wird und sich von unternehmensinternen Qualitätspreisen

für Mitarbeiter etc. unterscheidet (vgl. STAUSS 1998, 485). Die Ziele von Qualitätsauszeichnungen sind weiter gefasst als bei der Zertifizierung nach dem Normsystem ISO 9000ff. ISO 9000ff wurde entwickelt, um eine Vertrauensbasis für die Kunden zu schaffen und die Kunden-Lieferanten-Beziehungen zu vereinfachen. Qualitätspreise zielen dagegen verstärkt auf die Verbesserung des Wettbewerbsniveaus ab. Der Katalog der Prüfungskriterien für Qualitätsauszeichnungen ist ungefähr zehnmal umfassender, als der ISO 9000er Normen. Auch erfolgt bei der Preisausschreibung eine ausführlichere Behandlung der einzelnen Kriterien als es die Zertifizierung nach der ISO 9000er Norm gelingen kann (vgl. BRUHN 1997, 281f).

Der erste wichtige Qualitätspreis war der durch die ‚Japanesse Union of Scientists and Engineers‘ (JUSE) erstmals 1951 verliehene und nach einem der Begründer der globalen Qualitätsbewegung W. Edwards Deming benannte ‚Deming Prize‘ (vgl. KAMISKE & BRAUER 1995, 132).

Zu den bedeutensten internationalen Qualitätspreisen zählt derzeit zudem der seit 1987 in den USA vergebene ‚Malcolm Baldrige National Quality Award‘ (MBNQA). Der MBNQA sieht auch eine separate Preiskategorie für den Dienstleistungssektor vor (vgl. STAUSS 1998, 485f und 508). Aufgrund seiner differenzierten Weiterentwicklung und seines Vorreitercharakters für andere Preise möchte ich an dieser Stelle STAUSS (1998) Zusammenstellung der Grundüberzeugungen des MBNQA wiedergeben:

- „Kundenbasiertes Qualitätsverständnis
- Verantwortliche Unternehmensführung
- Kontinuierliche Verbesserung und Lernprozesse
- Mitarbeiterbeteiligung und -entwicklung
- Schnelle Reaktion
- Planungsqualität und Fehlerprävention
- Langfristige Perspektive
- Faktenorientiertes Management
- Bildung von Partnerschaften
- Soziale Verantwortung
- Ergebnisorientierung“

(STAUSS 1998, 489)

Der MBNQA stellt als etablierter TQM-Preis das Vorbild des 1992 erstmals vergebenen ‚European Quality Award‘ (EQA) und vieler national ausgeschriebene Preise dar. So wird seit 1997 in Deutschland jährlich durch eine Trägergemeinschaft der ‚Ludwig-Erhard-Preis‘ (LEP) vergeben. Dieser Trägergemeinschaft gehören eine Reihe von Verbänden wie die Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände, der Bundesverband der Deutschen Industrie, der Deutsche Gewerkschaftsbund, der Deutsche Industrie- und Handelstag u.v.m. an. Geführt wird die Trägergemeinschaft vom Verein Deutscher Ingenieure und der Deutschen Gesellschaft für Qualität (vgl. STAUSS 1998, 496).

Mit der Bewerbung um einen Qualitätspreis können, wie bei einer Zertifizierung, sowohl Vor- als auch Nachteile für die teilnehmenden Unternehmen verbunden sein. In Deutschland spielt die Verleihung von Qualitätspreisen bislang für den Großteil der Unternehmen – im Gegensatz zu den USA - noch eine untergeordnete Rolle.

Die Vorteile, die mit einer Preisbewerbung verbunden sind, sieht BRUHN – außer in der Imageerhöhung mit ihren Werbeeffekten, die ein Preisgewinn in sich birgt - vor allem in folgenden Aspekten:

- „ Definition der Unternehmensziele,
- Offenlegung und Transparenz der internen Strukturen,
- Förderung des Qualitätsbewusstseins,
- Verbesserung und Sicherung der internen und externen Prozesse,
- Motivation der Mitarbeiter,
- Schaffung eines Teamgeistes,
- Etablierung einer ausgeprägten Haltung zum Wettbewerb,
- Fokussierung auf die Kundenpräferenzen,
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit,
- Reduzierung der Kosten,
- Verkürzung der Prozesszeiten,
- Steigerung des Marktanteils.“ (BRUHN 1997, 298)

In Verbindung mit einer Qualitätspreisbewerbung sind jedoch auch Nachteile verbunden. Allein die Beiträge an die Preisverleiher beim MBNQA belaufen sich auf ca. 4500,- \$, beim auf European Quality Award 3000,- Euro und beim

Ludwig-Erhardt-Preis auf 2000,- Euro (vgl. STAUSS 1998, 500). Zudem geht mit einer Preisbewerbung eine hohe Bindung an Personalkapazitäten und Risiken einher. Mit einer nicht erfolgreichen Bewerbung sind zudem negative Effekte wie beispielsweise der Motivationsverlust von Mitarbeiter – verknüpft. Weitere mögliche Nachteile können Vernachlässigung von Erhaltungszielen, von relevanten Umfeldveränderungen, wichtigen Planungstatbestände und langfristiger Zielen durch Fokussierung auf kurzfristige Wettbewerbsziele und –kriterien sein. Damit einher ginge unter Umständen ein unökonomischer Ressourceneinsatz zugunsten der Wettbewerbsziele. Die Mitarbeitermotivationseffekte sind selbst bei einem Preisgewinn nur kurzfristig und es könnte Schwierigkeiten geben, die hohe Arbeitsmoral der Wettbewerbsphase aufrechtzuerhalten. Nach dem Wettbewerb können unter den Mitarbeitern alte Gruppenkonflikte und Rivalitäten wieder aufbrechen (vgl. HALACHMI 1995, 87ff; STAUSS 1998, 499). Dies lässt viele Unternehmen vor einer Preisbewerbung Abstand nehmen. Eine Vielzahl internationaler Unternehmen nutzt statt dessen die ausgearbeiteten Qualitätskategorien bekannter Qualitätsmanagementpreise zur Erstellung unternehmensinterner Qualitätsprogramme im Sinne des TQM, ohne sich jedoch um einen Preis zu bewerben. Das Kategoriensystem eines etablierten Qualitätspreises wird dabei als konzeptionelle Grundlage zur Bewertung von Anbietern im Beschaffungsprozess, zur Selbstbewertung, sowie in der Qualitätsmanagementplanung und -implementierung in Unternehmen angewendet (vgl. STAUSS 1998, 508).

Als ein Beispiel sei das Modell des deutschen Ludwig-Erhard-Preises vorgestellt.

Zur besseren Handhabbarkeit unterteilen sich hier die übergeordneten Qualitätspreis-Kategorien in folgende Subkategorien mit entsprechender Punktgewichtung:

| Kategorien und Subkategorien | Maximal erreichbare Punktzahl |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <u>1. Führungsverhalten</u> | <u>100</u> |
| 1.1 Engagement für Qualitätskultur | davon: 25% |
| 1.2 Unterstützung des Verbesserungsprozesses | 25% |
| 1.3 Bemühung der Führungskräfte um Kunden, Lieferanten und andere externe Organisationen | 25% |
| 1.4 Anerkennung von Anstrengungen und Erfolgen der Mitarbeiter | 25% |
| <u>2. Unternehmenspolitik/-strategie</u> | <u>80</u> |
| 2.1 Nutzung von Informationen | davon: 25% |
| 2.2 Politik- und Strategieentwicklung | 25% |
| 2.3 Kommunikation und Umsetzung von Politik und Strategie | 25% |
| 2.4 Aktualisierung von Politik und Strategie | 25% |
| <u>3. Mitarbeiterorientierung</u> | <u>90</u> |
| 3.1 Planung und Verbesserung von Mitarbeiterressourcen | davon: 16 2/3% |
| 3.2 Erhalt und Weiterentwicklung von Mitarbeiterfähigkeiten | 16 2/3% |
| 3.3 Zielvereinbarung und Leistungsüberprüfung | 16 2/3% |
| 3.4 Mitarbeiterbeteiligung und Kompetenzzuweisung an Mitarbeiter | 16 2/3% |
| 3.5 Mitarbeiterdialog | 16 2/3% |
| 3.6 Sorge um die Mitarbeiter | 16 2/3% |
| <u>4. Ressourceneinsatz</u> | <u>90</u> |
| 4.1 Nutzung finanzieller Ressourcen | 20% |
| 4.2 Umgang mit Informationen | 20% |
| 4.3 Lieferantenbeziehung und Maschineneinsatz | 20% |
| 4.4 Einsatz von Gebäuden/Ausrüstungen | 20% |
| 4.5 Anwendung von Technologie und geistigem Eigentum | 20% |
| <u>5. Prozesse</u> | <u>140</u> |
| 5.1 Identifikation von Schlüsselprozessen | 20% |
| 5.2 Systematische Führung von Geschäftsprozessen | 20% |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.3 Prozeßüberwachung und Prozessverbesserungsziele | 20% |
| 5.4 Innovative und kreative Prozeßverbesserung | 20% |
| 5.5 Einführung und Bewertung von Prozeßveränderungen | 20% |
| <u>6. Kundenzufriedenheit</u> | <u>200</u> |
| 6.1 Beurteilung der Produkte, Dienstleistungen und Kundenbeziehungen durch Kunden | 75% |
| 6.2 Zusätzliche Beurteilungs- und Meßgrößen der Mitarbeiterzufriedenheit | 25% |
| <u>7. Mitarbeiterzufriedenheit</u> | <u>90</u> |
| 7.1 Beurteilung der Organisation durch die Mitarbeiter | 75% |
| 7.2 Zusätzliche Beurteilungs- und Meßgrößen für die Zufriedenheit der Gesellschaft mit der Organisation | 25% |
| <u>8. Auswirkungen auf die Gesellschaft</u> | <u>60</u> |
| 8.1 Beurteilung der Organisation durch die Gesellschaft | 25% |
| 8.2 Zusätzliche Meßgröße für die Zufriedenheit der Gesellschaft mit der Organisation | 75% |
| <u>9. Geschäftserfolge</u> | <u>150</u> |
| 9.1 Finanzielle Meßgrößen | 50% |
| 9.2 Nicht-finanzielle Meßgrößen | 50% |

Tab. 6.3: Kategorien und Subkategorien des Ludwig-Erhard-Preises mit Punktgewichtung (STAUSS 1998, 497)

6.6 Messung und Sicherung von Qualität im pädagogischen Dienstleistungsbereich Kinderbetreuung

In diesem Kapitel soll der Fokus weg von betriebswirtschaftlich orientierten Dienstleistungsunternehmen und der Sicherung von Qualität dort, hin zum pädagogischen Bereich - insbesondere zur Kinderbetreuung - gerichtet werden. In einer Vergleichsstudie zur Situation an Kindergärten haben FTHENAKIS & STURZENBECHER (1998) für die drei in Deutschland untersuchte Bundesländer einen Bedarf an Verbesserung auf dem bundesdeutschen Kinderbetreuungssektor vor allem für folgende Bereiche nachgewiesen: Platzangebot, bedarfsge-

rechte Öffnungszeiten, Personalschlüssel, Vor- und Nachberatungszeiten, Aus- und Fortbildung und innovative Konzeptentwicklung (vgl. ebd. 282f)

In Kapitel 5.3 wurden bereits Qualitätsdimensionen des Dienstleistungsbereiches unter besonderer Berücksichtigung des pädagogischen Bereiches Kinderbetreuung vorgestellt. Im Folgenden wird diesbezüglich nun die konkrete Qualitätsmessung und –sicherung beleuchtet. Dabei ist zu beachten, dass auch im pädagogischen Dienstleistungsbereich die Qualitätsmessung, Qualitätssicherung bis hin zur Qualitätsentwicklung momentan so eng miteinander diskutiert werden, dass eine Trennung zum gegenwärtigen Diskussionsstand schwer möglich erscheint (vgl. HEINER 1996).

An dieser Stelle erläutere ich diese Begriffe, wie sie in der Auswertung des empirischen Teils dieser Arbeit für die Tagespflege verstanden werden:

Qualitätsmessung ist zum einen das Instrument zur Qualitätssicherung. Mit ihrer Hilfe wird der Ist-Zustand erfasst. Bei der Entwicklung des Messinstrumentes spielen bei einigen Verfahren bereits Qualitätsstandards in Form von Normen und Vorgaben eine Rolle (vgl. Kapitel 6.6.3). Bei anderen Verfahren werden erst durch das Messprozedere Qualitätsstandards anhand einer Verfahrensleitlinie (vgl. Kapitel 6.6.4) diskutiert, entwickelt und festgehalten. Als nächster Schritt folgt der Messung bei beiden Herangehensweisen die Qualitätsentwicklung bzw. –weiterentwicklung, die – wie im Folgenden ebenfalls differenziert nach Qualitätssicherungsmodellen ausgeführt - wieder unterschiedlich gehandhabt wird.

6.6.1 TQM-Modell QM elementar

Es existieren verschiedene Ansätze der Qualitätsmessung im Kinderbetreuungsbereich – vorzugsweise für den Kindergarten.

Dem Messinstrument der DIN ISO 9000er Reihe entsprechend wurde das TQM-Modell QM elementar der Beratungsfirma CoLibri Managementservice in Kindertageseinrichtungen des Deutschen Caritasverbandes in Bayern erprobt. Mit Hilfe dieses Konzepts sollen wertorientierte Veränderungsprozesse installiert werden. Dabei stehen folgende Ziele im Vordergrund:

- Kundenorientierung,
- Hohe Dienstleistungsqualität,

- Eigenes Leitbild,
 - Motivation und Qualifikation des Personals,
 - Optimierung betriebswirtschaftlicher Abläufe,
 - Akzeptanz durch Kirche und Gesellschaft,
 - Steuerbare und flexible Organisation
- (vgl. FRANKEN 1999, 78).

Die Handhabung der bereits erwähnten Qualitätshandbücher, die in einem ausgiebigen Verfahren individuell auf den betreffenden Kindergarten ausgearbeitet werden, sind dabei eine zentrale inhaltliche Verfahrensweise. Es werden dabei folgende Ebenen berücksichtigt:

| System | Schnittstelle | Absprachen über |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. Personales System Prägt die Kultur der Einrichtung | Mitarbeiter Leitung, Träger Fachberatung | Ziele, Finanzen Rahmenbedingungen Pädagogisches Konzept |
| II. Soziales System Interaktionsebene nach dem Subsidiaritätsprinzip | Kinder Eltern Mitarbeiter | Umgang mit den Kindern Zusammenarbeit mit den Eltern Pädagogische Grundlagen Zielsetzungen |
| III. Technisches System | Technische Hilfsmittel Kommunikationsmittel | EDV Kopierer Telefon; Fax Info-Tafel Elternzeitschrift |

Tab. 6.4 Qualitätsebenen des Modells QM elementar nach FLAIG (1998, 4)

Ziel des Messinstrumentes ist die kontinuierliche Qualitätsverbesserung. Dafür werden Qualitätsziele festgelegt und Handlungsschritte entworfen, Audits zur Vorgabenbeurteilung herangezogen, Kundenkommunikation und –orientierung berücksichtigt und als Bestätigung eine Zertifizierung vorgenommen (vgl. FRANKEN 1999, 89). Das Modell konzentriert sich vorwiegend auf die Messung und Weiterentwicklung von Organisationsprozessen. Dabei gilt Kundenzufriedenheit als oberstes Ziel (vgl. FLAIG 1997, 4ff). Mit dem Modell kann die Einhaltung zuvor festgelegter Aufgabenabläufe überprüft werden. Es bezieht sich

jedoch weniger auf die Erfassung pädagogischer Abläufe als vielmehr auf die Messung der Organisations- und Ablaufstrukturen der erbrachten Dienstleistung Kinderbetreuung. Problematisch wird zudem bewertet, dass sich das Konzept vorrangig auf die Erfassung der Dienstleistungsqualität im Versorgungsbereich beschränkt (vgl. HOFFMANN 2001, 37f).

6.6.2 Netzwerk Kinderbetreuung der Europäischen Kommission

Durch die Europäische Kommission wurde 1986 im Rahmen des Programms zur Chancengleichheit von Männern und Frauen auf dem Arbeitsmarkt, das Netzwerk Kinderbetreuung eingerichtet, da in der gesicherten Kinderbetreuung eine wesentliche Voraussetzung zur Realisierung von Gleichbehandlung beider Geschlechter auf dem Arbeitsmarkt erkannt wurde (vgl. NETZWERK KINDERBETREUUNG 1996, 7). Das Netzwerk – bestehend aus je einem Sachverständigen und Koordinator fast jeden EU-Mitgliedslandes - erarbeitete vierzig Ziele, die neun Bereichen zuzuordnen sind. Diese Ziele sollen für alle Kinderbetreuungsbereiche - also für öffentliche und private - gelten und sind damit auch für die Tagespflege relevant. Zunächst sollten jedoch im Hinblick auf finanzielle Engpässe nur öffentliche Einrichtungen bezüglich der Ausführung der Ziele herangezogen und von privaten Anbietern lediglich Mindeststandards erwartet werden (vgl. FRANKEN 1999, 50). Hierfür wurden zwei Eingangsschwerpunkte benannt und zwar:

- die „Festlegung der Anwendung von quantitativen und qualitativen Zielen zur Verbesserung des Kinderbetreuungsangebotes“ (NETZWERK FÜR KINDERBETREUUNG 1996, 7) und die
- Vorschläge „zu Maßnahmen, die darauf abzielen, höhere Standards für die Betreuung von Kindern und anderen Schutzbefohlenen festzulegen“ (NETZWERK FÜR KINDERBETREUUNG 1996, 8).

Das Erreichen der Ziele war für 2006 geplant. Die Förderung des Programms ist jedoch eingestellt und die fakultative Umsetzung obliegt nun den einzelnen Mitgliedstaaten.

Die im Bericht des Netzwerkes enthaltenen vierzig Qualitätsziele sind in neun Bereiche unterteilt worden.

1. Ziele bezüglich des politischen Rahmen
2. Finanzielle Ziele in Bezug auf den politischen Rahmen
3. Ziele bezüglich Umfang und Arten von Einrichtungen in Verbindung mit dem politischen Rahmen
4. Bildungsziele
5. Personalschlüssel
6. Ziele im Zusammenhang mit Aus- und Weiterbildung des Personals
7. Ziele in Bezug auf Einrichtungsumgebung und Gesundheitsaspekte
8. Ziele in Verbindung auf Kooperation zwischen Eltern und Gemeinwesen
9. Ausführungs- und Umsetzungsziele.

(vgl. FRANKEN 1999, 51ff.)

Dabei sind u.a. folgende Elemente zu beachten:

- Finanzierbarkeit für Eltern,
- Regionaler Zugang,
- Zuverlässige und sichere Betreuung auf der Grundlage eines pädagogischen Ansatzes,
- Vertrauens- und verantwortungsvolle Beziehung zwischen Eltern, Trägern und Einrichtung,
- Vielfältiges und flexibles Angebot (vgl. HOFFMANN 2001, 25f).

In den entsprechenden Ausführungen werden Beispiele und Orientierungen, aber ebenfalls keine Qualitätsstandards geliefert. Hier tritt also eine Schwachstelle zu Tage, die mit denen der in Kapitel 6.2 erläuterten Verfahren vergleichbar ist, da jeweils derzeit gängige Zertifizierungsansätze zu Grunde liegen.

Die Ziele des Modells basieren – laut dem NETZWERK FÜR KINDERBETREUUNG – auf einem relativistischen Qualitätskonzept und integrieren Werte und Überzeugungen, die mit Erfahrungen und Wissen geteilt, diskutiert und verstanden werden mögen. Die Qualitätsdiskussion soll dabei unter Einbeziehung aller Beteiligten demokratisch und partizipatorisch verlaufen. Im Zuge eines kontinuierlichen und dynamischen Entwicklungsprozesses sollen auch individuelle Per-

spektiven, Werte und Bedürfnisse berücksichtigt werden. Auf eine festschreibende und standardisierte Herangehensweise ist dabei zu verzichten und ein Gleichgewicht zwischen einer ganz offenen Herangehensweise und den zu erfüllenden Bedingungen herzustellen (vgl. NETZWERK FÜR KINDERBETREUUNG 1996, 51).

6.6.3 Kindergarten-Einschätz-Skala

ROBBACH untersuchte Anfang der 90er Jahre verschiedene amerikanische Messinstrumente für Kinderbetreuung. Da im Kinderbetreuungsbereich in Kanada und den USA andere Trägerstrukturen, weniger staatliche Regulierung und stärkere Kommerzialisierung herrscht, konzentrierten sich dort bereits in den 70er Jahren wissenschaftliche Untersuchungen auf Qualitätsaspekte in diesem Bereich (vgl. ROBBACH 1993, 5). In den USA entstanden verschiedene Qualitätsmessinstrumente für den Kinderbetreuungssektor wie die Early Childhood Environment Rating Scale (ECERS) für den Kindergartenbereich (vgl. HARMS & CLIFFORD 1982), die Infant/Toddler Environment Rating Scale (ITERS) für den Kinderkrippensektor (ebd. 1990) und die Family Day Care Rating Scale (FDCRS) für die Tagespflege (ebd. 1989). Diese Messinstrumente – auch Screeninginstrumente genannt – dienen vorrangig der bislang schwer zu erfassenden Prozessqualität (vgl. Kapitel 5.3). Struktur-, Orientierungs- und Ergebnisqualität werden nur am Rande betrachtet. Aufgrund unterschiedlicher kultureller und gesellschaftlicher Bedingungen ist eine uneingeschränkte Übertragung bzw. Anwendung der amerikanischen Messinstrumente in deutschen Einrichtungen unangebracht. Für den Kindergartenbereich wurde daher durch TIETZE, ROBBACH & SCHUSTER die Kindergarten-Einschätz-Skala (KES) als eine für Deutschland zugeschnittene Adaption der ECERS entwickelt (vgl. TIETZE ET AL 1997). Die KES umfasst 37 Schätzskalen – auch Items genannt – die unterschiedliche Aspekte der pädagogischen Arbeit im Kindergarten ansprechen und in folgende sieben Bereiche zusammengefasst werden können:

- I. Betreuung und Pflege der Kinder,
- II. Möbel und Ausstattung für Kinder,
- III. Sprachliche und kognitive Anregungen,
- IV. Fein- und grobmotorische Aktivitäten,
- V. Kreative Aktivitäten,
- VI. Sozialentwicklung,
- VII. Erzieherinnen und Eltern.

(vgl. TIETZE, ROBBACH & SCHUSTER 1997, 12).

Kritisiert wird an der KES, dass sie mit ihrer Fokussierung auf die Prozessqualität beispielsweise den Aspekt der Fachlichkeit – der über pädagogische Prozessqualität hinausgeht – vernachlässigt. Weitere strukturelle Merkmale wie elternfreundliche Öffnungszeiten – die Bedingungen für Aspekte der Ergebnisqualität darstellen – werden zu wenig oder gar nicht berücksichtigt (vgl. HOFFMANN 2001, 36). Der Kritik entgegenzusetzen ist, dass mit der KES gezielt ein Screeninginstrument für die bislang schwer zu erfassende Prozessqualität geschaffen werden sollte. Es wird - meines Erachtens jedoch zurecht - vor der zu einseitigen Fixierung auf Prozessqualitätserfassung bei der KES hingewiesen. Zudem wird darauf aufmerksam gemacht, dass sie die in der KES „Rigide von außen festgelegte Qualitätsbegriffe – ohne Berücksichtigung der Handlungslogik der Praxis - ... die Gefahr mit sich“ (HOFFMANN 2001, 37) bringen, „dass die Arbeit einseitig schematisiert wird“ (ebd.), „sich die ErzieherIn einseitig der Einhaltung der Items widmet und darüber vernachlässigt, was jedes einzelne Kind und die Gruppe mitbringen und fordern. Zumindest wäre empirisch zu überprüfen, welche Auswirkungen stark vorstrukturierte und definiert Verfahren und Inhalte auf die dezentral notwendige Analyse- und Planungskompetenzen haben“ (HOFFMANN 2001, 37).

6.6.4 Qualitätsentwicklung nach dem Kronberger Kreis

Der KES gegenüber weist das Qualitätsentwicklungsmodell des ‚KRONBERGER KREISES für Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen‘ keine konkreten inhaltlichen Qualitätsvorgaben auf. Die durch die Lindenstiftung geförderte Arbeitsgemeinschaft möchte mit ihrem Modell eine Kultur der Selbstentwicklung

durch ‚lernende Veränderungsprozesse‘ im Alltag unterstützen. Die Entwicklungen auf der Grundlage des Organisationsentwicklungsmodells ‚Lernende Organisation‘³ soll mit Hilfe eines dialogischen Prozesses erfolgen, wobei Qualität aus verschiedenen Perspektiven betrachtet wird (vgl. HOFFMANN 2001, 67; KRONBERGER KREIS 1998, 8; 13ff). Im Modell des KRONBERGER KREISES wird „eine ein- oder zweidimensionale Sicht um die Perspektive des gemeinsamen Dritten..., ... z.B. die Erzieher-Kind-Beziehung in ihrem Verhältnis zu den Eltern“ (KRONBERGER KREIS 1998, 20) integriert. Die theoretische Basis hierfür liegt bei BRONFENBRENNER (1989) und lässt sich grafisch folgendermaßen zusammenfassen:

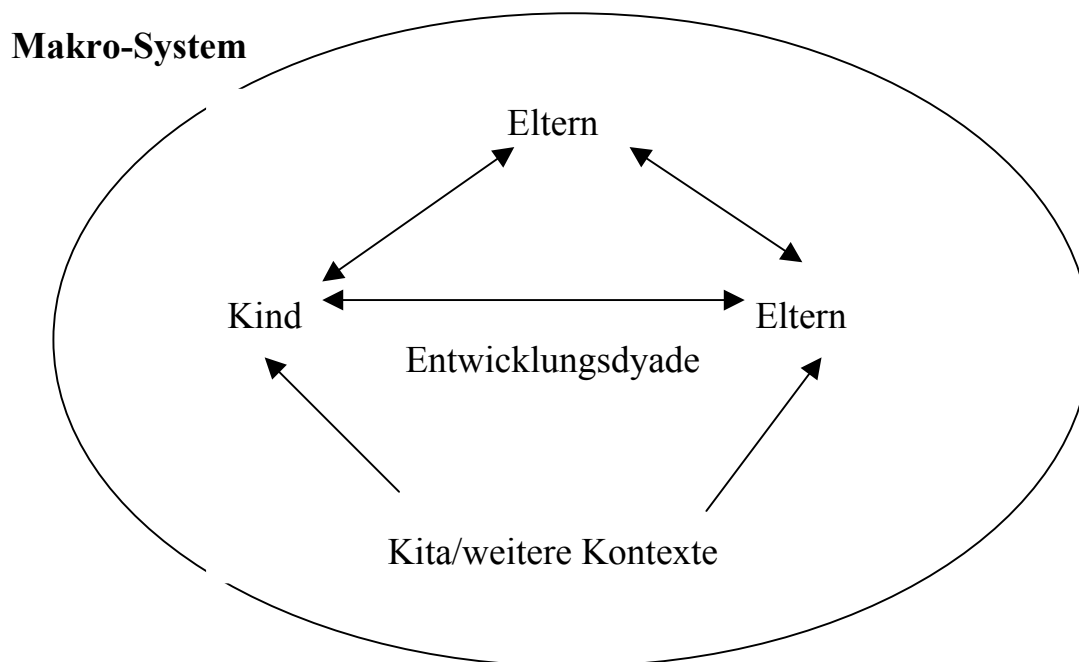


Abb. 6.1: Theoretische Grundlagen zum Modell des Kronberger Kreises – Wechselwirkungen und Einbettung (KRONBERGER KREIS 1998, 21).

³ Bei ‚Lernende Organisationen‘ handelt es sich um einen Organisationsentwicklungsansatz des sozialen Bereiches, der für eine sich ständig weiterentwickelnden Organisationsform plädiert. Dieser Ansatz zielt unter anderem auch auf Qualitätsentwicklungen in Schulen ab. Aufhorchen lässt die Personifizierung einer Einrichtung an sich. Genaugenommen kann keine Organisationsform lernen, sondern nur die ihr zugehörigen Mitglieder.

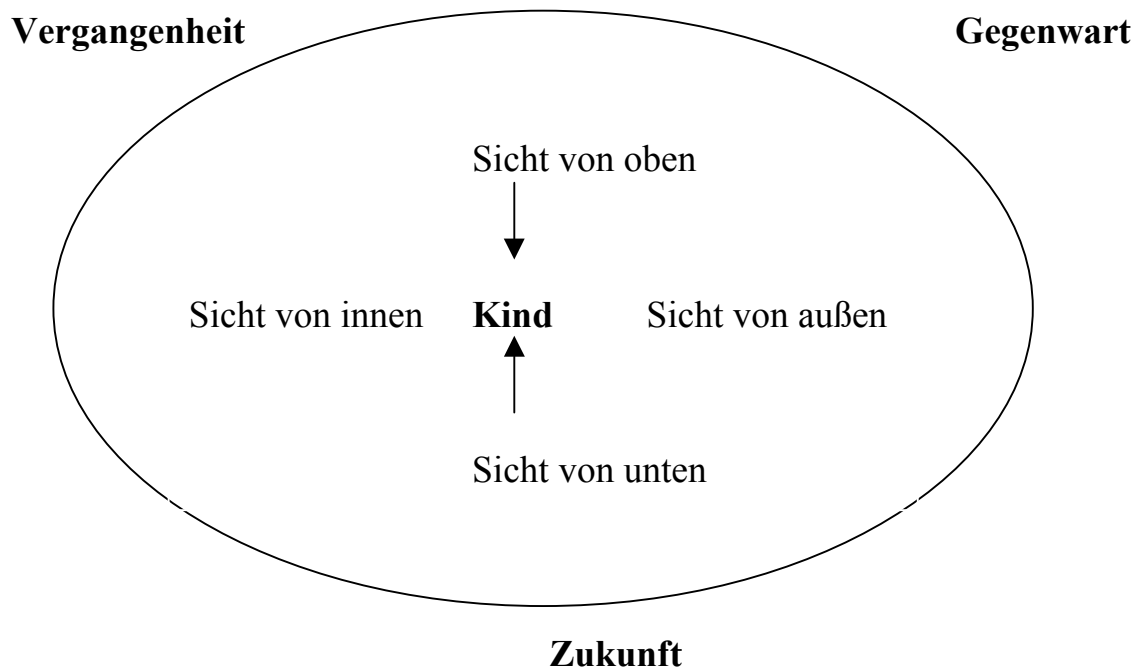


Abb. 6.2: Theoretische Grundlagen zum Modell des Kronberger Kreises – Oben/Unten/Innen/Außen-Perspektiven (KRONBERGER KREIS 1998, 21).

Für das Qualitätssicherungsmodell des KRONBERGER KREISES wird der Kinderbetreuungsbereich in drei Betrachtungsebenen – in denen jeweils nach der Qualität der pädagogischen Dienstleistung zu fragen ist - aufgeteilt und zwar in die Ebene des Bedarfs und der Nachfrage – bei der gefragt wird, welche Angebote Kinder, Eltern, d.h. die Familien brauchen und wollen, wieviel man bereit ist, dafür zu bezahlen und welche öffentliche Unterstützung angezeigt ist. Die Ebene der Angebote, Ziele, Mittel und Möglichkeiten von Einrichtungen – auf der zu klären ist, welche Angebote die Träger von Kindertageseinrichtungen zu erbringen haben und wie die zu finanzieren sind und die Ebene der beruflichen Praxis – in deren Rahmen Aufgaben und Ziele der Fachkräfte betrachtet werden. Dabei spielen deren fachliche Fähigkeiten, Methodennutzung und Effektivität bezüglich der Entwicklungsförderung von Kindern eine Rolle. Es handelt sich hier um „die Ebene der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität pädagogischer, d.h. personaler und beziehungsmaßiger, Praxis“ (KRONBERGER KREIS 1998, 22).

Im Unterschied zu den in Kapitel 6.2 bis 6.4 vorgestellten Messinstrumenten für Qualität, die auf betriebswirtschaftlichen Ansätzen basieren und bei denen – wie bei der KES – von außen vorgegebene Kriterien Qualität bestimmen, geht der

Kronberger Kreis von im kommunikativen Dialog der betreffenden Einrichtung auszuhandelnden Qualitätsindikatoren aus.

Als Richtlinie für diesen Prozess werden die folgenden Kategorien vorgegeben:

Qualitative Grundorientierung (GO)

- GO 1 Freundlichkeit als persönliche Grundhaltung
- GO 2 Partizipation/Partnerschaftlichkeit als strategisches Ziel
- GO 3 Integration
- GO 4 Kontextorientierung
- GO 5 Bedarfsorientierung

Programm und Prozeßqualität (PPQ)

- PPQ 1 Befriedigung körperlicher Grundbedürfnisse
- PPQ 2 Entwicklungsfördernde Gestaltung von Beziehungen
- PPQ 3 Erfahrung und Lernen
- PPQ 4 Kinderkultur
- PPQ 5 Integration
- PPQ 6 Familienorientierung
- PPQ 7 Gemeinwesenorientierung
- PPQ 8 Highlights

Leistungsqualität (LQ)

- LQ 1 Selbstkompetenz
- LQ 2 Managementkompetenz
- LQ 3 Fachkompetenz
- LQ 4 Personalkompetenz
- LQ 5 Öffentlichkeitskompetenz

Personalqualität (PQ)

- PQ 1 Schlüsselqualifikation
- PQ 2 Fachwissen und Handlungskompetenz
- PQ 3 Teamqualität

Einrichtungs- und Raumqualität (E+RQ)

- E+RQ 1 Präsenz und Umfeldbezug
- E+RQ 2 Atmosphäre
- E+RQ 3 Funktionalität
- E+RQ 4 Erfahrungsraum
- E+RQ 5 Partizipation
- E+RQ 6 Raumerfahrung
- E+RQ 7 Bauausführung

Trägerqualität (TQ)

TQ 1 Institutionelle Form

TQ 2 Gesetzlicher Auftrag

TQ 3 Politische Verantwortung

TQ 4 Planungsverantwortung im Jugendhilfebereich

TQ 5 Managementverantwortung

TQ 6 Qualitätsmanagementverantwortung

Kosten-Nutzen-Qualität (KNQ)

KNQ 1 Sichere Finanzbasis

KNQ 2 Kostentransparenz und Kostendifferenzierung

KNQ 3 Kapazitätsauslastung

KNQ 4 Effektiver Arbeitskräfteeinsatz

KNQ 5 Evaluierte ökonomische Zufriedenheit

Förderung von Qualität (FQ)

FQ 1 Lernen vom Erfolg

FQ 2 Erweiterung der Selbstreflexivität

FQ 3 Personalentwicklung durch Praxislernen

FQ 4 Qualitätsförderung durch Qualitätszirkel

(vgl. KRONBERGER KREIS 1998, 27ff).

Dieses Qualitätssicherungsverfahren bietet eine ausdifferenzierte Grundlage für Qualitätsentwicklung im kommunikativen dialogorientierten Prozess. Das Modell dient aber im Gegensatz zu den vorangegangenen kaum der konkreten Messung von Indikatoren; ist demnach also damit schwer überprüfbar (vgl. HOFFMANN 2001, 32).

6.6.5 Zusammenfassende Bemerkungen zur Qualitätssicherung im pädagogischen Dienstleistungsbereich

FRANKEN (1999) stellte verschiedene Ansätze von Qualitätsmessung und –sicherung gegenüber. Dabei wurde an der KESS kritisiert, dass mit ihrer Hilfe lediglich ein starrer Rahmen geschaffen wird, in dem die Erzieherinnen eine ordnende Funktion ausübten. Das Modell des KRONBERGER KREISES hingegen ermögliche „in seiner systematischen Sammlung von Qualitätsbeschreibungen durch seine offene Vorgehensweise eine Beliebigkeit der pädagogischen Praxis“ (FRANKEN 1999, 155).

Abschließen möchte ich das Kapitel mit einer Zusammenfassung der Chancen und Risiken von Qualitätsbestimmung im pädagogischen Sektor – insbesondere im Kindergartenbereich:

„Qualitätsbestimmung wird zum Risiko,

- wenn sie als Mittel zur Kostenreduzierung verwendet wird,
- wenn dadurch die Standards auf ein Mindestmaß reduziert werden,
- wenn sie zur externen Steuerung genutzt wird,
- wenn die Ergebnisse im Kindergarten keine Akzeptanz finden,
- wenn sich auf die bloße Erfüllung von Meßkriterien konzentriert wird,
- wenn der Kindergartenalltag dadurch standardisiert wird.

Qualitätsbestimmung kann eine Chance sein,

- um die derzeitige Beliebtheit pädagogischer Praxis zu konkretisieren,
- um sich über Lern- und Verhaltensmuster auseinanderzusetzen,
- um die eigenen Stärken und Schwächen zu erkennen,
- um neue Profile mit spezifischen Leistungsschwerpunkten zu entwickeln,
- um erkennbare Kompetenzen zu schaffen,
- um neue Formen der Personal- und Organisationsentwicklung zu bilden,
- um einen zielgerichteten, rationalen Führungsstil zu entwickeln,
- um Ressourcen zu legitimieren,
- um Prozesse und Ressourceneinsätze zu optimieren,
- um Zielsetzungen auf ihre Umsetzung zu überprüfen“

(FRANKEN 1999, 158f).

Die Betrachtung der vorgestellten Qualitätssicherungsmodell macht deutlich, dass eine große Spannweite von Ansätzen zur Qualitätsentwicklung im Kinderbetreuungssektor existiert, deren Ausdifferenzierung über die für den betriebswirtschaftlich orientierten Dienstleistungsbereich erwähnten Modelle hinausgeht. Die Integration sozialer und kommunikativer Komponenten macht diese Komplexität aus.

7. Qualitätsdimensionen und Qualitätsmessung in der Tagespflege

In diesem Kapitel wird der gegenwärtige Stand bundesdeutscher Qualitätsbetrachtungen für den Tagespflegebereich diskutiert sowie ein bereits vorhandenes amerikanisches Qualitätsmessinstrument vorgestellt. Eingangs erfolgt diesbezüglich eine Darstellung und Unterteilung verschiedener in das Tagespflegefeld integrierter (Teil-)Leistungen. Im Anschluss daran wird der gegenwärtige Diskussionsstand um die Qualität in der Tagespflege anhand von Qualitätsdimensionen aufgezeigt sowie die Frage der Messung thematisiert und ausgeführt.

7.1 Unterscheidung verschiedener Dienstleistungen im Tagespflegebereich

Nähert man sich der Qualitätsthematik im Tagespflegebereich aus der Perspektive der vorliegenden Studie – und damit aus der Sichtweise der Vermittlerinnen – ergeben sich zwei Leistungsbereiche, die besonderer Beachtung bedürfen. Zum einen geht es um die Qualität der Tätigkeit, die durch die Vermittlungseinrichtungen selbst übernommen wird. Andererseits geht es auch um die Qualität der durch diese Einrichtungen vermittelten Kinderbetreuung in Tagespflege, die von Dritten – nämlich den Tagespflegepersonen – angeboten wird. Diesbezüglich möchte ich die Unterscheidungen vorstellen, die EVERSHEIM et al. (1997) in ihren Ausführungen zum Dienstleistungsmanagement bei Non-Profit-Dienstleistern getroffen haben. Sie unterteilen in die Dienstleistungsebene der Hauptleistung (Kernleistung) und in die der Nebenleistung. Die Hauptleistungen hängen dabei unmittelbar mit den Geschäftsziele zusammen, während sich die Nebenleistungen als ergänzende Komponenten der Hauptleistung nur mittelbar aus den Geschäftszielen ableiten lassen (vgl. ebd. 29f). Die entsprechenden Unterscheidungsmerkmale für beide Leistungsausprägungen werden in der folgenden Übersicht veranschaulicht:

Unterscheidung nach Haupt- und Nebenleistung einer Dienstleistung

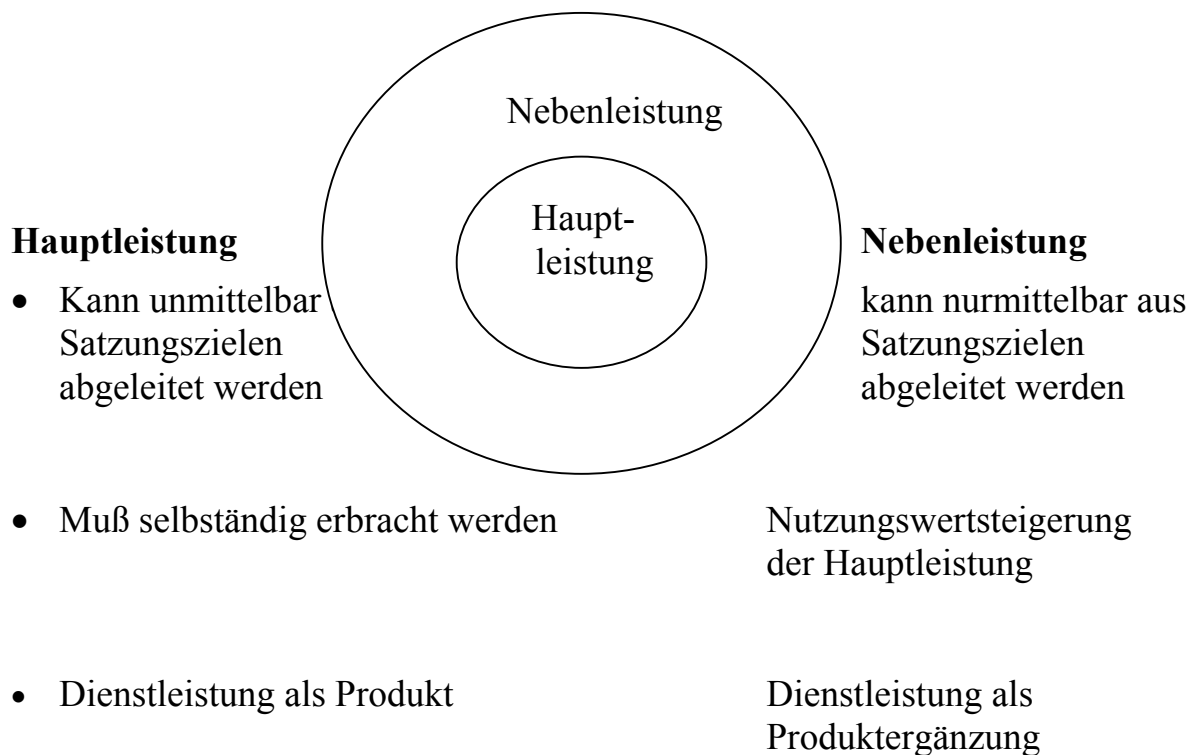


Abb. 7.1: Unterscheidung nach Haupt- und Nebenleistung einer Dienstleistung (Quelle: EVERSHEIM 1997, 30).

Zur Handhabung eines Qualitätsmanagement-Systems ergeben sich aus der Unterscheidung in Haupt- und Nebenleistung bestimmte Etappen, die für die Auswahl des geeignetsten Messinstrumentes zu berücksichtigen sind.

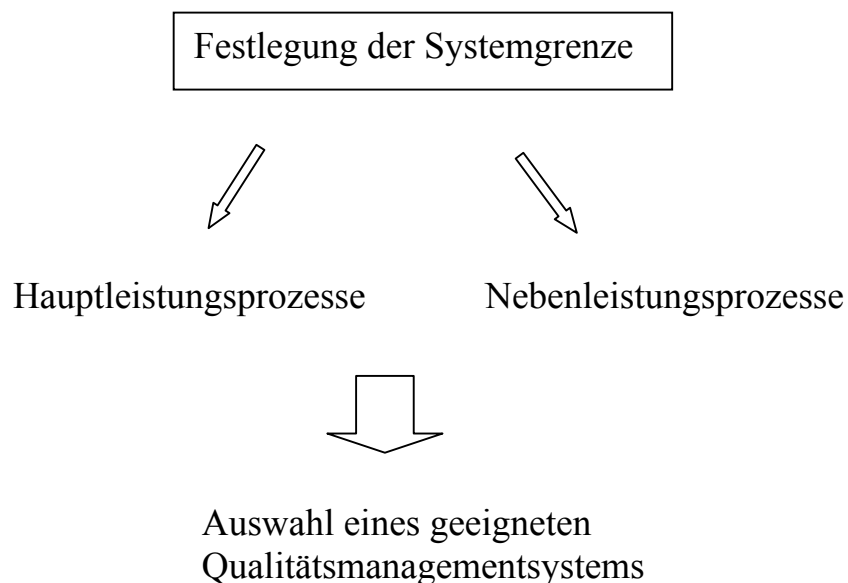


Abb. 7.2: Etappen zur Auswahl eines geeigneten Qualitätssicherungssystems (Quelle: EVERSHEIM 1997, 30)

In einem Unternehmen muss der Dienstleistungsanbieter „für sich selbst definieren, welche Komponenten einer Dienstleistung Haupt- und welche Nebenleistungscharakter aufweisen, da sich hieraus unterschiedliche Auswirkungen auf die Dienstleistungserbringung und das Qualitätsmanagement ergeben“ (EVERSHEIM 1999, 30). Als Leitlinie gilt bei der Zuordnung ein ‚Molekularmodell‘, bei dem im Zentrum das Ziel der Organisation angegeben wird, dem Haupt- und Nebenleistungen sowie materielle - bzw. Sachkomponenten zuzuordnen sind. Je weiter eine Einzelkomponente von der Zieldefinition entfernt liegt, desto eher handelt es sich um eine Nebenleistung (vgl. SHOSTACK 1984; EVERSHEIM 1999, 31).

Dieses Modell auf die Tagespflege - gemäß der Perspektive, die der vorliegenden Arbeit zugrunde liegt übertragen, ergibt folgendes Molekularmodell:

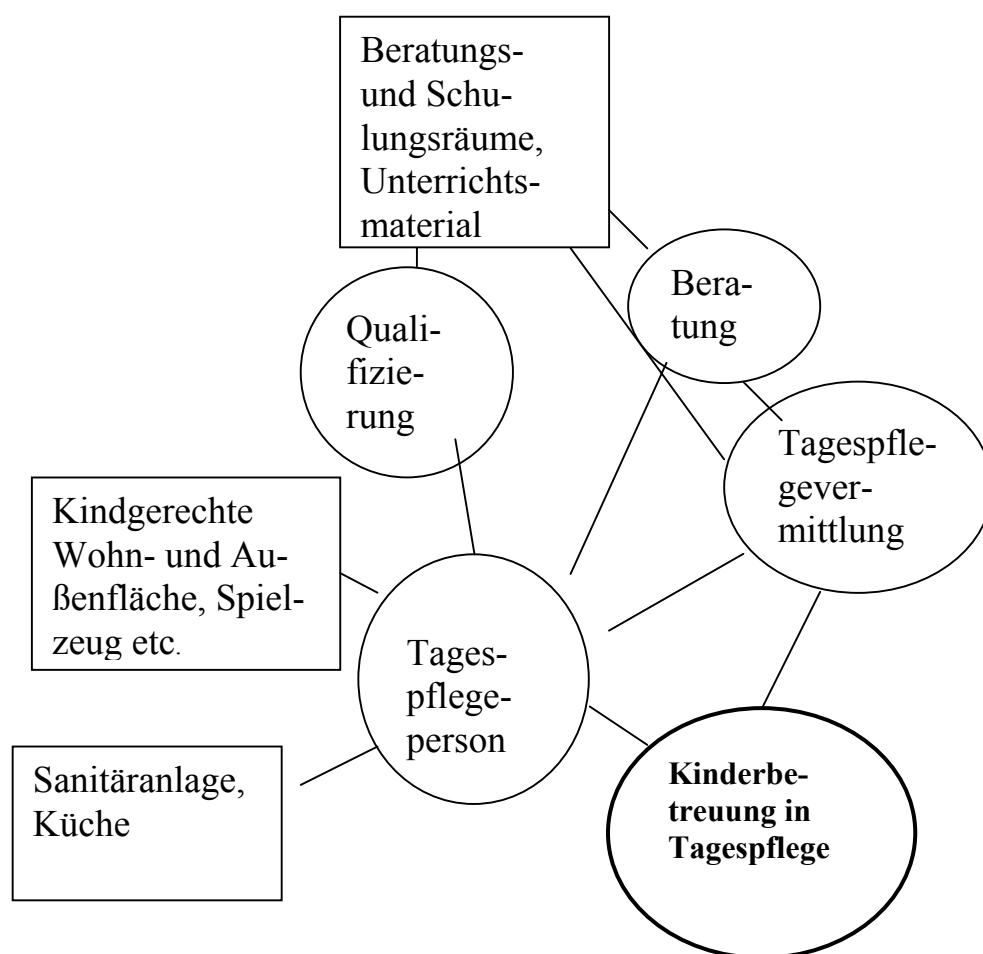


Abb. 7.3: Molekularmodell einer Dienstleistung am Beispiel Tagespflege (vereinfacht).

Die Hauptkomponente für den Tagespflegebereich ist – gemäß der in Abb. 7.3 gewählten Perspektive - das Betreuungsangebot der Tagespflegeperson. Die Vermittlung wäre – genauso wie die Qualifizierung und Beratung - eine NebenkompONENTEN. Da im Bereich Tagespflege die Vermittlungseinrichtungen im weiteren Sinne qualitätssichernde Aufgaben übernehmen indem sie beraten, vermitteln und auch bedingt kontrollieren, Tagespflegeverhältnisse aber auch ohne sie zustande kämen, handelt es sich aus der übergeordneten Perspektive demnach um eine Nebenleistung.

Aus der Perspektive der Vermittlungseinrichtungen betrachtet, würde ein Molekularmodell demgegenüber jedoch die Vermittlung bzw. Sicherung eines quali-

tativ hochwertigen Tagespflegeverhältnisses als Zieldefinition besitzen und folgendermaßen aussehen:

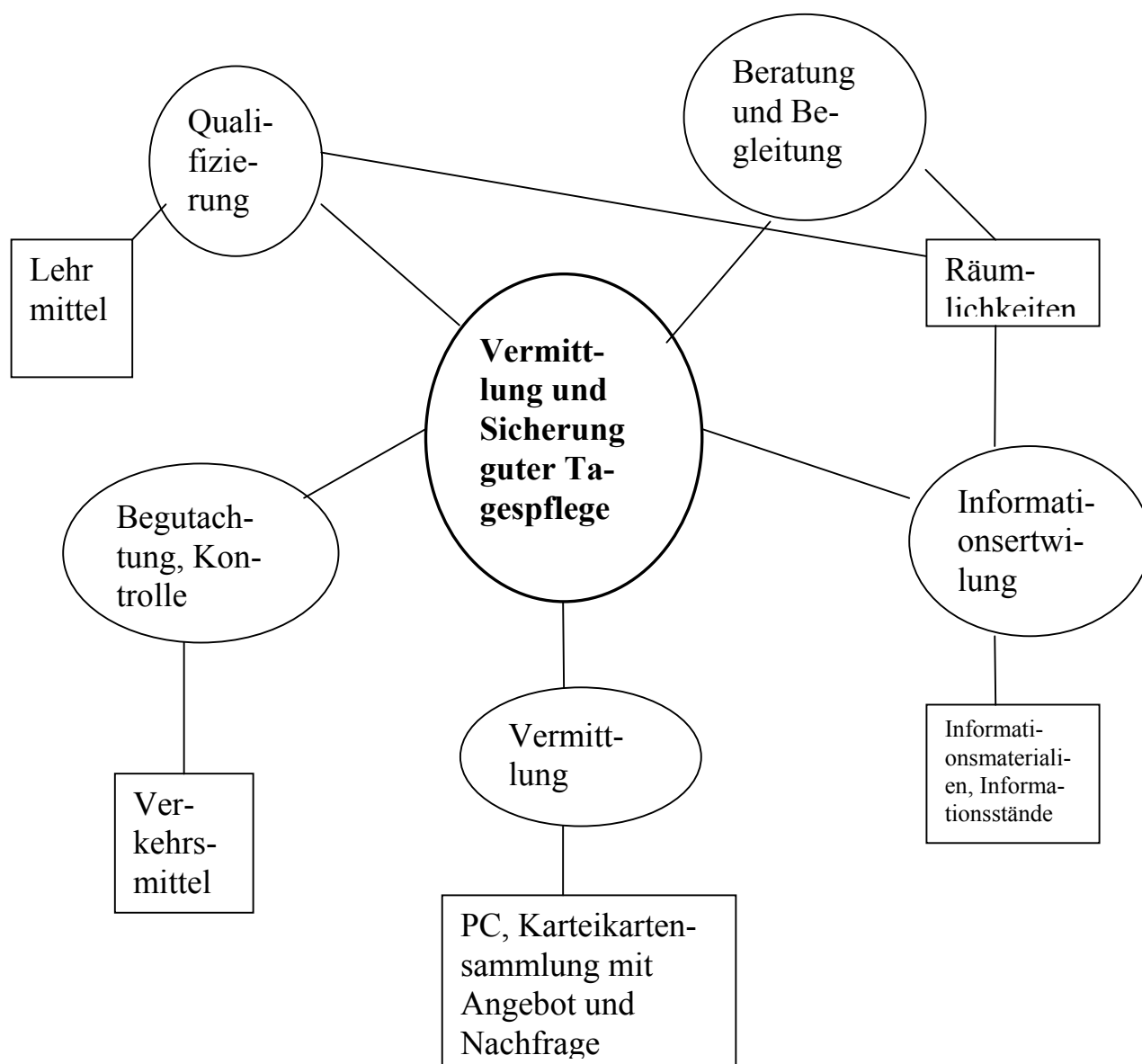


Abb. 7.4: Molekularmodell von Vermittlungseinrichtungen für Tagespflege

Eine allgemeingültige, einheitliche Abgrenzung der Vermittlungsleistungen in Haupt- und Nebenleistungen erweist sich als wenig sinnvoll, da sich - je nach Trägerschaft und Einrichtungskonzept die Schwerpunkte - stark voneinander unterscheiden würden. Angemerkt sei, dass bei der Tagespflegevermittlung sowohl Beratungsleistungen als auch alle sich von Beratung abgrenzenden Dienste - die sich jedoch sehr nahe zur Beratung befinden können - im Mittelpunkt der

Arbeit stehen. EVERSHEIM benennt diesbezüglich neben der Beratung die Vermittlung, Auskunftserteilung, Begutachtung und Betreuung. Durch die Vermittlungseinrichtungen werden – wie im Folgenden aufgezeigt - alle fünf dieser artverwandten Tätigkeiten abgedeckt.

Für die reine Vermittlungstätigkeit, wie sie sich nach einer ausführlichen Beratung und Begutachtung der Eltern und der in Frage kommenden Tagespflegeperson ergeben kann, wird dabei abgrenzend definiert, dass sie „vor allem einer Entscheidungshilfe bei der Lösungsgenerierung“ (EVERSHEIM 1997, 34) entbehre.

Die Auskunftserteilung, die vor allem zu Beginn der Kontaktaufnahme mit den Vermittlerinnen - aber auch im weiteren Verlauf wiederholt – stattfindet, steht dabei „in großer Nähe zur Vermittlung, wobei der Vermittelnde eine aktivere Rolle einnimmt. Auch sie hat die Bereitstellung von Informationen in bezug auf eine bestimmte Zwecksetzung zum Gegenstand“ (ebd.). Der Zweck ist in diesem Falle die zufriedenstellende Organisation der Kinderbetreuung. In Abgrenzung zur Beratung hat die Auskunft aber keinen Problemlösungscharakter.

Der Moment der Begutachtung – wie er im Hausbesuch und in Gesprächen in der Vermittlungseinrichtung impliziert ist - beinhaltet „die Feststellung einer bestimmten Situation mit anschließender prüferischer Beurteilung, wobei die Begutachtung wesentlich von der persönlichen Einschätzung der begutachtenden Gegebenheiten abhängt. Ein Gutachten kann nur mittelbar zur Problemlösung beitragen“ (ebd.), stellt aber in der Vermittlung von Tagespflege eine qualitätssichernde Maßnahme dar.

Die Dienstleistung der Vermittlungseinrichtungen entwickelt sich zu einer Betreuung, „wenn sich aufgrund der Intensität und Dauerhaftigkeit eines Kontaktes ein besonderes Treueverhältnis zwischen Berater und adressat ergibt. Die Grenze zwischen Beratung und Betreuung ergibt sich somit aus der formalen Distanz zwischen Berater und Beratenden“ (ebd.). Eine Betreuungsfunktion entwickelt sich zuweilen, wenn die Vermittlungseinrichtungen auch für die Begleitung von Tagespflegeverhältnissen in Anspruch genommen werden.

Möchte man nun die Qualität der einzelnen Komponenten in der Tagespflegevermittlung und in der Tagespflegebetreuung selbst beurteilen, sind wieder verschiedene Sichtweisen auf die Dienstleistung – wie bereits in Kapitel 4.2 ausgeführt – nötig und zwar bezüglich der:

- Kundenwahrnehmung, in erster Linie die Eltern- und Kind-Ebenen, in die zu unterscheiden sind. In einer erweiterten Sichtweise existieren die übergeordnete gesellschaftliche Interessen wie Bildung und Erziehung im Interesse der Gemeinschaft. Die Gemeinschaft wäre demnach ebenfalls als Kundschaft zu betrachten
- Anbieterwahrnehmung, die Interessen der Vermittlungseinrichtung (vgl. Kapitel 4.2 und 5.3).

Es ergibt sich hier eine Besonderheit, bezüglich der Stellung von Tagespflegepersonen. Die sind zum einen Kunden, wenn sie das Angebot der Vermittlungseinrichtungen nutzen, aber auch Anbieter – im direkten Dienstleistungsprozess Kinderbetreuung - wenn sie die Tageskinder aufnehmen. Dieses Doppelungsphänomen dürfte für alle Bereiche, in denen es um Vermittlung von Dienstleistungen geht, zutreffen.

7.2 Qualitätsbetrachtungen in der Tagespflege

Befasst man sich mit der Qualitätssicherung im Tagespflegebereich sollte also zugleich der Betrachtungsstandpunkt und das dahinter liegende Diskussionsinteresse reflektiert werden.

In diesem Kapitel werden nun Qualitätsansätze für den Bereich Tagespflege vorgestellt. Eingangs wird mit einem amerikanischen Messinstrument bekannt gemacht, bevor bisherige deutsche Qualitätsüberlegungen aufgezeigt werden. Den Ansätzen ist gemeinsam, dass sie vorrangig die Interessen der Kinder – basierend auf den zugrunde gelegten pädagogischen Erkenntnissen - im Blick haben. Des weiteren erhält die Betrachtung der Erwachsenenenebene bezüglich Kommunikation und Qualifizierung Bedeutung. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass die im Hinblick auf die Erreichung der kindorientierten pädagogischen Ziele geschieht.

7.2.1 Family Day Care Rating Scale

In Anlehnung an das in Kapitel 6.6 vorgestellte u.s.-amerikanische Messinstrument für Qualität im Kindergartenbereich ECERS, das durch TIETZE et al. in der KESS eine deutsche Adaption erfuhr, entwickelten CLIFFORD & HARMS 1989 ein ähnliches Screeninginstrument zur Qualitätsmessung in Tagespflegestellen mit dem Namen 'Family Day Care Rating Scale'. Das Messinstrument ist in die nachfolgenden sieben Qualitätsdimensionen untergliedert, die mit dazugehörigen Items ausgestattet sind. Innerhalb jeden Items werden wiederum vier verschiedene Ausprägungscharaktere vorgegeben, wobei in der ersten Vorgabe negative Qualitätsmerkmale und in den folgenden Beschreibungen jeweils positivere Standards hervorgehoben werden. Es wird davon ausgegangen, dass zuvor genannte positive Merkmale in der nächst höheren Qualitätsstufe wieder auftreten, ohne dass sie noch einmal Erwähnung finden. Die messende Person hat durch teilnehmende Beobachtung der Tagespflegesituation herauszufinden, auf welchem Qualitätsgrad diese im Einzelnen anzusiedeln ist. Dafür stehen sieben Punktzahlen zur Verfügung. Ein Punkt bedeutet dementsprechend die schlechteste Bewertung. Das Screeninginstrument besteht aus 40 Items, die den sieben Qualitätskategorien zugeordnet sind. Jedes Itemergebnis wird in einem Beobachtungsprotokoll gesondert aufgeführt und gegebenenfalls mit zusätzlichen Kommentaren ausgeführt.

Im folgenden werden die sieben zu beobachtenden Qualitätsbereiche mit den dazugehörigen Items aufgeführt¹. Zugleich werden den Items die bereits in Abb. 5.2 vorgestellten Dimensionen von pädagogischer Dienstleistungsqualität je nach inhaltlichen Anforderungen zugeordnet. Es handelt sich dabei um die den jeweiligen Iteminhalten entsprechenden Qualitätsdimensionen Strukturqualität (SQ), Prozessqualität (PQ), nach DONABEDIAN (vgl. dslb. 1980) und SPIEB, (vgl. dslb. 1998, 31) sowie die Orientierungsqualität (OQ) nach TIETZE et al. (vgl. dslb. 1997, 8 und 1998, 22f; 68ff).

¹ Da es keine autorisierte deutsche Übersetzung der FDCRS gibt, habe ich die Angaben selbst übersetzt.

Beobachtungskategorien nach Clifford & Harms Qualitätsdimensionen

I. Räumliche und sonstige Ausstattung

- | | |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Räumlichkeiten und Ausstattung für Pflege und Beschäftigung | <i>SQ²/OQ</i> |
| 2. Bequemlichkeit und Gemütlichkeit der Ausstattung | <i>SQ/OQ</i> |
| 3. Raumgestaltung | <i>SQ/OQ</i> |
| 4. Spielangebote innerhalb des Hauses | <i>SQ/OQ</i> |
| 5. Möglichkeiten zum Toben und Bewegen | <i>SQ/OQ</i> |
| 6. Rückzugsmöglichkeiten | <i>SQ/OQ</i> |

II. Grundbetreuung

- | | |
|------------------------------------------|-----------------|
| 7. Begrüßung und Verabschiedung | <i>PQ/OQ</i> |
| 8. Mahlzeiten und Zwischenmahlzeiten | <i>PQ/OQ</i> |
| 9. Ruhe- und Pausengestaltung | <i>PQ/OQ</i> |
| 10. Windeln, Reinlichkeitserziehung etc. | <i>PQ/OQ</i> |
| 11. Körperpflege | <i>PQ/OQ</i> |
| 12. Allg. Gesundheit und Erste Hilfe | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 13. Sicherheitsmaßnahmen | <i>SQ/PQ/OQ</i> |

III. Förderung von sprachlicher und kognitiver Entwicklung

- | | |
|-----------------------------------------------|-----------------|
| 14. Stellenwert von Sprache und Kommunikation | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 15. Sprachverstehen | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 16. Spracherwerb | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 17. Kognitive Anregungen | <i>SQ/PQ/OQ</i> |

IV. Lernaktivitäten

- | | |
|-------------------------------------------|-----------------|
| 18. Hand-Auge-Koordination | <i>SQ/PQ</i> |
| 19. Malen u. a. künstlerische Tätigkeiten | <i>SQ/PQ</i> |
| 20. Musik und Bewegung | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 21. Sand- und Wasserspiele | <i>SQ/PQ</i> |
| 22. Rollenspiele | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 23. Bauen mit Klötzen u.s.w. | <i>SQ/PQ</i> |
| 24. Fernsehbenutzung | <i>SQ/PQ/OQ</i> |
| 25. Tagesplanung | <i>PQ/OQ</i> |
| 26. Spielbeaufsichtigung | <i>SQ/PQ/OQ</i> |

² SQ=Strukturqualität, OQ=Orientierungsqualität, PQ=Prozessqualität (vgl. Qualitätsdimensionen Tab. 5.5)

V. Soziale Entwicklung

- | | |
|------------------------------------------------------------------|-------|
| 27. Umgangsformen/Umgangston | PQ/OQ |
| 28. Erziehungsstil | PQ/OQ |
| 29. Kulturelle Erziehung (Minderheiten, Gleichberechtigung etc.) | PQ/OQ |

VI. Erwachsenenenebene

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|----------|
| 30. Beziehung Betreuerin - Eltern | PQ/OQ |
| 31. Vereinbarkeit häuslicher Pflichten mit der Betreuung der Kinder | SQ/PQ/OQ |
| 32. Eigene Fort- und Weiterbildung | SQ/PQ/OQ |

VII. Behinderte Kinder

- | | |
|------------------------------------------------------------|----------|
| 33. Zusatz zur Grundpflege körperbehinderter Kinder | SQ/PQ/OQ |
| 34. Zusatz für Spiel und Bewegung körperbehinderter Kinder | SQ/PQ/OQ |
| 35. Zusatz für andere besondere Bedürfnisse | SQ/PQ/OQ |
| 36. Kommunikation (Besonderheiten) | PQ/OQ |
| 37. Spracherwerb und Verstehen (Besonderheiten) | SQ/PQ/OQ |
| 38. Lern- und Spielaktivitäten (Besonderheiten) | SQ/PQ/OQ |
| 39. Soziale Entwicklung (Besonderheiten) | SQ/PQ/OQ |
| 40. Spezielle Vorbereitung/Fortbildung der Betreuerin | SQ/PQ/OQ |

Der Abgleich der 40 Items mit den in Kapitel 5.3 herausgearbeiteten Qualitätsdimensionen macht deutlich, dass die FDCRS die *Strukturqualität* in jeder Kategorie und auch in der Mehrzahl der Items berücksichtigt. Die durch TIETZE et al. benannte *Orientierungsqualität* geht dabei jeweils mit dem Aspekt von *Strukturqualität* einher. Dies erklärt sich aus dem folgenden Zusammenhang: Bei der Auswahl eines strukturellen Merkmals spielt das Vorhandensein einer pädagogischen Orientierung - also der diesbezüglichen Einstellung und Bewertung - eine Rolle. Bei der konkreten Auswahl eines bestimmten Strukturmerkmals ist also eine dementsprechend ausgerichtete *Orientierungsqualität* vorauszusetzen – selbst wenn es der Preis eines Ausstattungselementes ist, der letztlich seine Wahl bestimmte. Im Fall des Preises als ausschlaggebendes Orientierungsmerkmal würde über die pädagogische *Orientierungsqualität* zwischen dem Verhältnis von finanzieller Investition und zu erwartendem pädagogischen Ertrag abgewogen. Beispiel hierfür ist die Anschaffung eines Spielgerätes, das es

in unterschiedlicher Materialsqualität gibt und das in verschiedenen teuren Ausführungen unterschiedlich viele, pädagogisch sinnvolle Nutzungsvarianten in sich birgt.

Vom Vorhandensein der *Orientierungsqualität* kann bei allen – nicht nur der in der FDCRS aufgeführten - Items ausgegangen werden. D.h. bei jeder Handlung im Tagespflegeprozess kommt pädagogische Orientierung mehr oder weniger stark zum Ausdruck. Dies sagt jedoch noch nichts, darüber aus, ob die jeweilige pädagogische Orientierung beispielsweise zeitgemäß bzw. situationsangebracht ist. Das stellt sich erst durch die inhaltliche Ausgestaltung der Merkmale heraus. Die *Prozessqualität* spielt in sechs der sieben Beobachtungskategorien eine Rolle, nämlich bei allen Interaktionen mit dem Kind oder den Eltern - bzw. für Punkt 32) in der Verfolgung des Lernprozesses der Betreuungspersonen. Die *Ergebnisqualität* wird mit der FDCRS nicht erfasst.

Die Validität der unter den einzelnen Items der Einschätzskala aufgeführten - an dieser Stelle nicht weiter übernommenen - Beschreibungen ist für die Anwendung in Deutschland auf hiesige Verhältnisse zu prüfen und unter Berücksichtigung entsprechend gültiger pädagogischer Erkenntnisse, auf deutsche Verhältnisse hin umzugestalten. Exemplarisch sei nur auf die Ausgestaltung des Items 24) ‚Fernsehbenutzung‘ verwiesen.

1 Bewertungspunkt erhält dabei:

- „T.V. is allways on, causing background noise and distraction, whether or not anyone is watching.
- T.V. on for caregiver’s entertainment (Ex. „soaps“ or other adult programs).“

2-3 Bewertungspunkte:

- „T.V. is used as a „baby-sitter“ to amuse and keep children busy in place of play activities.
- T.V. is used no more than 2 hours daily.
- Programs not limited to those that are educational and good for children.“

4-5 Bewertungspunkte:

- „Careprovider limits use of T.V. to programs and video games regarded as good for children (Ex. „Mr. Roger’s Neighborhood,“ „Electronic Company,“ and „Sesame Street,“ educational video games, but not most cartoons).
- Activities provided as an alternative while T.V. is on.“

6-7 Bewertungspunkte:

- „Caregiver uses T.V. as an educational experience.
- Joins children in viewing, asks questions, adds information.
- Some play activities planned to follow up on T.V. programs (ex. Points out objects with letters introduced on shows, conducts art activity seen on program).

or

- Caregiver chooses not to use T.V. at all.“ (Clifford & Harms 1989, 29).

Am deutlichsten werden kulturell bedingte Unterschiede in der zu vorletzt genannten Kategorie bei dem Punkt „activities provided as an alternative while T.V. is on“ (CLIFFORD & HARMS 1989, 29). In Deutschland würde ein laufendes Fernsehgerät während eines Angebotes kaum zu einer Bemessung im oberen Punktebereich führen, sondern eine generelle Negativbewertung erfahren.

Da das Anliegen dieser Arbeit letztlich nicht die Beurteilung von Tagespflegequalität ist, sondern das exemplarische Aufzeigen derzeitiger Standards und Vorgehensweisen bezüglich Qualitätssicherung, erfolgt an dieser Stelle keine Entwicklung für Deutschland gültiger Merkmalsausprägungen. Stattdessen wurden die Kategorien bei der Erstellung des in Kapitel 8 ausgeführten Interviewleitfadens berücksichtigt.

7.2.2 Deutsche Qualitätsansätze in der Tagespflege

Auffallend ist, dass es für Deutschland seit dem – in Kapitel 3.3.2 vorgestellten - Tagesmüttermodellprojekt der 70er Jahre (vgl. DJI 1980) keine empirisch dokumentierten Forschungsergebnisse, die etwas über die Qualität in der Tagespflege aussagen, gibt. Dabei geht aus einer Studie des Institutes INFANS hervor, dass mehr als 40% der ca. 4500 erhobenen Tagespflegeverhältnisse nicht länger als sechs Monate andauerten. Diese Aussage lässt auf Mängel im Ta-

gespflegebereich schließen die qualitativer Natur sein könnten (vgl. TEXTOR 1998, 79; LAEWEN et al. 1991). Trotzdem gibt es - nicht nur durch das Ende der 90er Jahre vom DJI durchgeführte Projekt zur Evaluation von Qualifizierungsscurricula - sondern auch durch Übertragbarkeiten aus angrenzenden Kinderbetreuungsformen und ausländische Forschungen - Ergebnisse darüber, wie Tagespflege erfolgreich qualitativ gefördert werden kann (vgl. SCHUMANN 1996, 482). So veröffentlichte das Fachkolloquium ‚Kinderbetreuung in Tagespflege‘ an der Universität Frankfurt/Main 1997 Arbeitsergebnisse, die den Prozess der Qualitätsentwicklung unterstützen sollen. Das Diskussionspapier umfasst die verschiedenen Leistungen des Tagespflegesektors und gibt in seinen Unterkategorien konkrete inhaltliche Anhaltspunkte für die Ausrichtung der Qualitätsbemühungen in der Tagespflege.

Die Grundzüge der Anregungen seien an dieser Stelle aufgeführt. Das Fachkolloquium Tagespflege unterteilt dafür den Tagespflegebereich in die folgenden – ebenfalls sieben - Bereiche mit entsprechenden Unterkategorien:

1. Qualität des Betreuungsangebots

- a) die körperliche Entwicklung von Kindern
- b) die geistige Entwicklung von Kindern
- c) die Förderung der individuellen Entwicklung und der Aufbau sozialer Beziehungen
- d) die Erziehungspartnerschaft

2. Fachqualität der Tagespflegeperson

- a) Grundhaltung
- b) Schlüsselqualifikationen
- c) Fachinteresse
- d) Kollegiale Vernetzung
- e) Organisationskompetenz

3. Lebensraumqualität

- a) Wohnumfeld – privater Bereich
- b) Wohnumgebung
- c) Politisches und administratives Umfeld – öffentliche Ebene

4. Personalqualität für Fortbildung und Fachberatung

- a) Persönlichkeitskompetenz
- b) Fachkompetenz
- c) Verwaltungs-/Betriebsführungskompetenz

5. Trägerqualität

- a) Gesetzliche Grundlagen
- b) Aufgaben und Angebote
- c) Finanz- und Rahmenverantwortung
- d) Personalverantwortung
- e) Politische Öffentlichkeit

6. Preis-Leistungsqualität

- a) Finanzierung
- b) Kosteneffizienz

7. Qualitätssicherung

- a) Primärer Ort der Qualitätssicherung
- b) Wichtigste Aspekte zur Qualitätssicherung
(vgl. FACHKOLLOQUIUM TAGESPFLEGE 1997, 5ff).

Die sieben Kategorien werden jeweils mit grundsätzlichen Überlegungen eingeleitet. Die Unterkategorien erfahren eine inhaltliche Ausgestaltung, in der direkte Vorgaben gegeben werden. Beispielsweise wird in der Kategorie 2, die sich mit der Fachqualität von Tagespflegepersonen befasst unter dem Punkt a) Grundhaltungen aufgeführt:

„Die Tagespflegeperson zeigt Freude an Kindern und ist authentisch im Umgang mit Ihnen. Sie ist zuverlässig und bereit, Verantwortung zu übernehmen. Sie zeigt Achtung, Interesse und Einfühlungsvermögen gegenüber dem Kind und seiner Familie. Die Tagespflegeperson ist bereit, biographische Erfahrungen zu reflektieren, sich selbst Entwicklungen zu stellen und zu lernen“ (FACHKOLLOQUIUM TAGESPFLEGE 1997, 8).

Die Arbeitsergebnisse des FACHKOLLOQUIUMS TAGESPFLEGE bieten einen überschaubaren Katalog an Qualitätsanregungen zu den verschiedensten Qualitätsdimensionen, sind jedoch nicht mit dem Anspruch der Endgültigkeit verknüpft. Sie sollen zu einer weiteren Auseinandersetzung mit dem Thema auffordern (vgl. ebd. 4).

7.3 Probleme der Qualitätsmessung in der Tagespflege

Nun möchte ich den Fokus wieder auf die in dieser Studie befragten Vermittlungseinrichtungen für Tagespflege richten. Die bieten eine Dienstleistung an, wie sie den unter Kapitel 4.2.1 aufgeführten Kriterien (beispielsweise Immaterialität, Synchronität von Dienstleistungserbringung und –nutzung etc.) entspricht. Unter Berücksichtigung der in Kapitel 7.1 beschriebenen Differenzierung von Tagespflegeleistungen böte sich eine Trennung der Leistungen die Vermittlungseinrichtungen verrichten von denen im direkten Tagespflegebereich - in den vermittelt wird - an.

Zur Qualitätsmessung bezüglich der Vermittlungstätigkeit käme dann ein Zertifizierungsverfahren für Dienstleistungen gemäß der in Kapitel 6.2 bis 6.4 vorgestellten technokratischen Verfahren nach DIN ISO 9000:2000 bzw. gemäß der Richtlinien von Qualitätspreise in die engere Auswahl.

Betrachtet man jedoch die Vermittlung weniger als eigenständige Dienstleistung, denn als Teilfunktion der pädagogischen Dienstleistung Kinderbetreuung durch Tagespflege (vgl. Abb. 7.3), wäre zu entscheiden, ob doch eine integrative Qualitätserfassung des Gesamtbereiches angezeigt wäre.

Stellte man sich die Entwicklung eines Tagespflegemessinstrumentes zur Aufgabe, berücksichtigte die unterschiedlichen Komponenten und Dimensionen und zöge in Betracht, dass es sich bei der Tagespflege selbst um eine pädagogische Dienstleistung im Kinderbetreuungsbereich handelt, ist ein Messverfahren, dass sowohl für allgemeine Dienstleistungen als auch für pädagogische Dienstleistungen in der Kinderbetreuung relevant ist, angezeigt. Diese strukturmfassende Verfahren existiert jedoch nicht.

In Anbetracht der komplexen Gegebenheiten liegen also zwei Möglichkeiten der Qualitätsmessung nahe. Zum einen die getrennt Messung von Vermittlungsfeld - inklusive Beratung und Qualifizierung - und Betreuungsfeld oder alternativ die Konstruktion eines alle Teilfunktionen umfassenden Messverfahren mit unterschiedlichen Teilmessinstrumenten.

Auch wenn das amerikanische Messinstrument, die FDCRS, vom Ansatz her mit ihrer differenzierten Kriterienausgestaltung viele Anhaltspunkte bezüglich der

Qualitätssicherung bietet, geht sie vorrangig auf Elemente der Prozessqualität ein. Strukturelle Ebenen beschränken sich auf räumliche Gegebenheiten bei der Tagespflegeperson. Die pädagogische Orientierungsqualität und strukturelle Dimensionen – wie die Qualifizierungs- und Trägerqualität – werden in der FDCRS im Gegensatz zu den EMPFEHLUNGEN DES TAGESPFLEGEKOLLOQUIUMS nicht berücksichtigt. Als Synthese böte sich für die Praxis die Verwertung beider Instrumente an. Die Fachkolloquiumsempfehlungen sind geeignet, um die Gesamtheit zu erfassen und zu diskutieren und die ausgestalteten Merkmalsausprägungen der FDCRS, sind hilfreich für eine differenzierte Bewertung der Prozessqualität in der Tagespflege.

II. Empirischer Teil

A: Methode

8. Methodisches Vorgehen

8.1. Untersuchungsziel

Wie bereits verschiedentlich erwähnt ist es das Ziel dieser empirischen Erhebung, herauszufinden, welche Qualitätsmerkmale es auf dem Gebiet der Kindertagespflege derzeit aus Sicht von Mitarbeiterinnen ausgewählter Vermittlungseinrichtungen in Nordwestdeutschland gibt und wie deren Umsetzung gesichert wird.

Der Zugang zu diesem Tätigkeitsfeld ist generell aufgrund fehlender Verberuflichung und damit fehlender Tätigkeitsbeschreibung und –bestimmung sowie ungenügender institutioneller Anbindung schwierig. Es gibt kaum Untersuchungen zum Tagespflegebereich (vgl. TEXTOR 1995, 366; FACHKOLLOQUIUM TAGESPFLEGE 1997, 5). Zuletzt befasste sich Ende der 90er Jahre ein Forschungsprojekt des Deutschen Jugendinstitutes mit der Tagespflege – konzentrierte sich aber auf die Evaluation unterschiedlicher Fortbildungscurricala für Tagespflegepersonen. Die vorliegende Studie konzentriert sich nun auf den Qualitätsaspekt in der Tagespflege und zwar aus der Perspektive von Vermittlungseinrichtungen für diese Kinderbetreuungsform. Bei den Vermittlungseinrichtungen handelt es sich um Jugendämter, Familienservice-Büros und Tagesmüttervereine. An wenigen Standorten existieren auch Vermittlungseinrichtungen, die an wohltätige Einrichtungen - wie das Deutsche Rote Kreuz, den Paritätischen Wohlfahrtsverband oder Kinderschutzzentren - angeschlossen sind.

Die Sichtweise der Mitarbeiterinnen von Tagespflegevermittlungseinrichtungen wurde gewählt, weil sie täglich mit der im Detail wenig transparenten, auf dem ‚grauen‘ Arbeitsmarkt angesiedelten Tätigkeit (vgl. DJI 1998, 110f) der Tagespflegepersonen zu tun haben. Die Mitarbeiterinnen der Vermittlungsstellen besitzen damit den optimalsten Einblick in dieses teilweise schwer einsehbare Arbeitsfeld. Zudem wird für die Vermittlungseinrichtungen ein Interesse an der Vermittlung und Sicherung qualitativ hochwertiger Tagespflege und dem ent-

sprechende – vermutlich unterschiedlich ausgeprägte – Vertrautheit mit der Qualitätsthematik vorausgesetzt.

Darüber hinaus spricht die Annahme einer vorhandenen sozialpädagogischen Grundausbildung der Vermittlerinnen für deren Reflexionsvermögen und pädagogische Kompetenz, die sie - neben ihren konkreten Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld - zur Expertin werden lassen.

8.2 Experteninterview¹ als Methode

Die Auswahl des Untersuchungsdesigns und der entsprechenden Forschungsmethode sollten immer im Hinblick auf das jeweilige Erkenntnisinteresse erfolgen, d.h. die Forschungsfrage bestimmt die Methode (vgl. DIEKMANN 1997, 18). Bei der Bearbeitung des Themas auf dem Gebiet der kaum professionalisierten Kindertagespflege betritt man wissenschaftliches Neuland, auch wenn der Qualitätsaspekt für den Kindergartenbereich bereits vielfältige wissenschaftliche Untersuchungen und Veröffentlichungen erfuhr. Dies macht zunächst eine grundsätzliche Orientierung über Sachverhalte, Meinungen, komplexe Gegebenheiten, Einstellungsmuster, Motivationsstrukturen und Vorgehensweisen auf dem neuen Untersuchungsgebiet nötig. Mit der vorliegenden qualitativen Erhebung soll eine Annäherung, die für die Durchführung eventuell später folgender repräsentativer - auf der Basis quantitativer Vorgehensweisen basierender – Untersuchungen Grundvoraussetzung ist, erfolgen (vgl. BORTZ & DÖRING 1995, 218). Da hier weniger subjektives Erleben als institutionelles Vorgehen der Vermittlerinnen im Mittelpunkt des Forschungsinteresses stehen, wurde als Untersuchungsmethode das Experteninterview gewählt.

Den Anfänge der regelmäßigen Anwendung wissenschaftlicher Interviews - die auf den Beginn des letzten Jahrhunderts datiert sind (vgl. SCHEUCH 1967, 183) - ging die Epoche von Expertengesprächen voraus. Im Vordergrund stand damals der Grundgedanke, dass Kompetenz von Experten, generell höher bewertet wur-

¹ Wird die Methode generell beschrieben, verwende ich zur lesefreundlicheren Vereinfachung nur die männliche Sprachform, wobei mit Experten auch Expertinnen gemeint sind. Geht es jedoch um die von mir durchgeführten Interviews, spreche ich ausschließlich von Expertinnen, weil sich das Sample bis auf eine Person aus Frauen zusammengesetzt hat.

de als die Meinung der ‚Allgemeinbevölkerung‘ (vgl. BORTZ & DÖRING 1995, 217). Heute spielen Experteninterviews eine untergeordnetere Rolle. Beispielsweise in der Arbeitsmarktforschung wird jedoch zur deskriptiven Erfassung von Tatsachen – wie im journalistische Interview nach DOWNS (vgl. DOWNS et al. 1980, angegeben in: BORTZ & DÖRING 1995, 217f) oder bei der Mitarbeiterbefragung im Rahmen von Organisationsentwicklung (vgl. BORG 1994) – auf Expertengespräche zurückgegriffen. Die Informationsermittlung steht dabei im Vordergrund. Um die Situationsdefinition von Experten, ihre Strukturierung des Gegenstandes und dessen Bewertung optimal zu erfassen, plädierte DEXTER bereits 1970 mit Nachdruck dafür, bei Experteninterviews offener Interviews heranzuziehen (vgl. MEUSER & NAGEL 1991, 442). Dabei wird der thematische Rahmen unter zu Hilfenahme eines Leitfadens vorgegeben und das Gespräch von der interviewenden Person initiiert und mitgeschnitten (vgl. BORTZ & DÖRING 1995, 218). Eine thematische Vorstrukturierung ist dabei unter anderem wichtig, um vom Experten als kompetenter Gesprächspartner ernstgenommen zu werden und auf dieser Grundlage das Wissen des Experten umfassend erheben zu können (vgl. MEUSER & NAGEL 1997, 486). „Im Unterschied zu anderen Formen des offenen Interviews bildet bei Experteninterviews nicht die Gesamtperson den Gegenstand der Analyse, d.h. die Person mit ihren Orientierungen und Einstellungen im Kontext des individuellen oder kollektiven Lebenszusammenhang. Der Kontext um den es hier geht, ist ein organisatorischer oder institutioneller Zusammenhang, der mit dem Lebenszusammenhang der darin agierenden Person gerade nicht identisch ist und in dem sie nur einen „Faktor“ darstellen“ (MEUSER & NAGEL 1991, 442). Dabei bestimmt das jeweilige Forschungsinteresse, die Expertenwahl. In der Regel kann Experte sein, „wer in irgendeiner Weise Verantwortung trägt für den Entwurf, die Implementierung oder Kontrolle einer Problemlösung oder wer über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfügt“ (MEUSER & NAGEL 1991, 443). Experten müssen nicht zwangsläufig Personen der obersten Führungsebene einer Institution sein. Es interessieren besonders die mit bestimmten Funktions- und Aufgabenträgern verbundenen Zuständigkeiten und Tätigkeiten. Die daraus gewonnenen exklusiven Erfahrungen und Kenntnisse sind Gegenstand des Experteninterviews. Personen werden als Experten angesprochen, wenn sie für den Forschungszweck relevante Problemlösungen und Entscheidungsstrukturen repräsentieren (vgl. ebd. 444). Die ausgewählten Experten sollten über ein detail-

liertes und klares Wissen verfügen. Dieses beschränkt sich jedoch auf ein mehr oder weniger fest etabliertes System, in dem die Art der relevanten Probleme und die dazugehörigen Lösungsstrategien weitgehend vordefiniert sind (vgl. SPRONDEL 1979, 145). Für die Durchführung von qualitativen Interviews spielt die Fähigkeit der interviewenden Person, den Befragten - unabhängig von seinen Antworten und möglichst ohne Vorbehalte - zu akzeptieren (vgl. BORTZ & DÖRING 1995, 219), allgemein hin eine große Rolle. Je persönlicher die Interviewthemen werden, desto ausschlaggebender für die Entstehung eines gelungenen Interviews ist diese Gabe der interviewenden Person. Beim Experteninterview ist dieses Merkmal allerdings zu vernachlässigen, da die zu erfragende Thematik in der Regel relativ persönlichkeitsfern ist. Expertenwissen kann daher besser von Sympathie oder Antipathie der Person abgekoppelt werden. Der Befragte gilt vielmehr als gleichwertiger Partner, der freundlich-distanziert das heißt entsprechend neutral interviewt wird.

Im Rahmen der empirischen Untersuchung gibt es zwei Positionierungen des Experteninterviews:

Zum einen kann das Interview aufgrund einer Randstellung zusätzliche Informationen und Hintergrundwissen bieten bzw. zur Illustration und Kommentierung anderer Aussagen dienen oder aber - wie in der vorliegenden Arbeit - das Experteninterview nimmt eine zweite, die zentrale Stellung im Untersuchungsdesign ein. Hierbei unterscheidet man bei der zentralen Stellung von Experteninterviews noch darin ob die Experten Zielgruppe der Untersuchung sind das heißt sie geben beispielsweise in der Eliten-, Implementations- und Professionalisierungsforschung sowie in der Industriesoziologie, Auskunft über ihr eigenes Handlungsfeld - oder ob die Experten aus der Position der komplementären Handlungseinheit befragt werden. Bei Letzterem geben Experten Auskunft über Andere, die eigentlich im Mittelpunkt des Forschungsinteresses stehen. Hier wird beispielsweise in der Betroffenen-, Soziale Probleme- und Ungleichheitsforschung Kontextwissen erfragt und es werden gegebenenfalls weitere Datenquellen hinzugezogen (vgl. MEUSER & NAGEL 199, 445f).

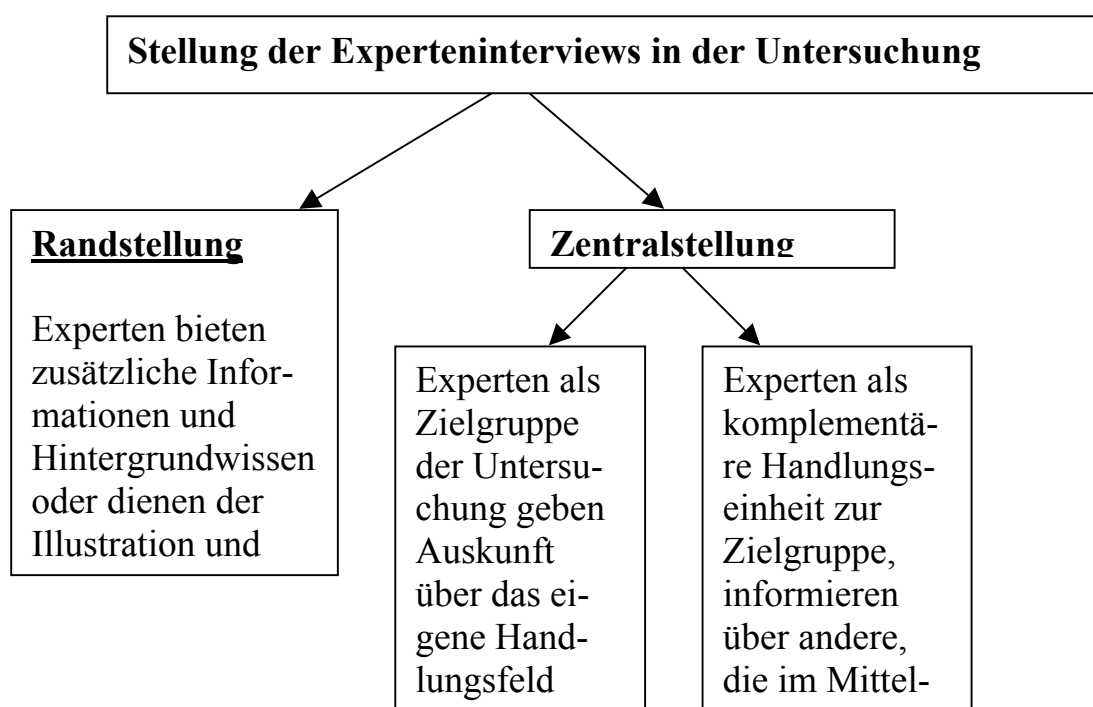


Abb. 8.1: Stellungen des Experteninterviews im Untersuchungsdesign

In der vorliegenden Studie haben die Expertinneninterviews eine zentrale Stellung. Dabei gelten die Expertinnen sowohl als Zielgruppe – weil sie über ihr Handlungsfeld - beispielsweise die Logistik ihrer Tätigkeit - berichten - andererseits, nämlich wenn sie zu Gegebenheiten bei den vermittelten Tagespflegepersonen Stellung nehmen, bilden sie eine komplementäre Handlungseinheit.

Bezüglich der Durchführung verweisen MEUSER & NAGEL (1997) auf den Unterschied zwischen einem gelungenen Experteninterview, indem das Forschungsinteresse beim Experten Interesse geweckt ist und er sich aus der Haltung des Protagonisten „zu wissenschaftlichen Zwecken den „Vorhang“ – wenigstens ein bisschen und kontrolliert – hebt, sich in die Karten gucken lässt“ (ebd., 487) und einem weniger gelungenen Interview, indem „die Expertin den Forscher als Ko-Experten instrumentalisiert und sich der Interviewsituation zur Erörterung ihrer eigenen Fragen und Dilemmata bedient. – Davon nochmals zu unterscheiden wäre ein rhetorisches Interview, d.h., die Expertin benutzt die Situation zur Demonstration ihres Standortes, ihrer Loyalität, ihrer Unparteilichkeit o.ä.“ (ebd., 487f). Hier sind die Interviewenden gefragt, weniger gelungene Interviewverläufe zu erkennen und durch angemessene Intervention einzulenken

indem sie beispielsweise sensibel auf ein dem Forschungsgegenstand angemessenes, möglichst authentisches Beantworten der Fragen hinweisen.

8.3 Durchführung

Nach entsprechender Einarbeitung in das Tätigkeitsfeld Tagespflege durch ausführliche Literaturrecherche, eine Fragebogenerhebung mit Tagesmüttern im Rahmen einer anderen wissenschaftlichen Arbeit² sowie Erfahrungen in der regionalen Tagesmütterqualifizierung wurde unter Berücksichtigung der gegenwärtig im sozialpädagogischen Bereich relevanten Qualitätsdiskussion ein Interviewleitfaden (vgl. Kapitel 8.3.1) entwickelt. Verschiedene Vermittlungseinrichtungen (vgl. Kapitel 8.3.2) wurden durch ein Anschreiben unter Beilage eines Faliblatts - das Ziele und Vorgehensweise der wissenschaftlichen Untersuchung benennt - über das Forschungsvorhaben informiert und um Teilnahme am Expertinnengespräch gebeten. In einem zwei Wochen später erfolgten Telefonat, wurde dann die Teilnahme erfragt und gegebenenfalls ein Termin für das Interview vereinbart. Die Interviewbereitschaft war entsprechend den in der Literatur für Expertengespräche erwähnten Erfahrungen (vgl. MEUSER & NAGEL 1991, 487) sehr günstig. Von 26 angefragten Einrichtungen kamen unmittelbar 24 Interviewzusagen. Die beiden Absagen erfolgten durch Jugendamtsmitarbeiterinnen, die nach Rücksprache mit ihren Vorgesetzten kein Interview führen sollten. Die Absagen wurden mit akuter Arbeitsüberlastung begründet. Die Ergebnisse von 22 der 24 geführten Interviews fließen detailliert in die vorliegende Arbeit ein.

8.3.1 Interviewleitfaden

Für das Expertinneninterview wurde ein Leitfaden konzipiert, an dem sich die Interviewerin während des offen geführten Gespräches orientierte.

Der Fragebogen setzt sich aus sechs größere Fragenkomplexe mit 35 Unterfragen zusammen. Im ersten Teil werden allgemeine Informationen zur Institution

² Im Rahmen einer quantitativen Erhebung wurden 74 Tagesmütter, die an der Evangelischen Familienbildungsstätte Oldenburg an einem Qualifizierungskurs teilnahmen zu ihren Perspektiven und Wünschen hinsichtlich der Verberuflichung der Tagespflegetätigkeit befragt (vgl. VÖLSCHOW 1996)

wie die Entstehung, die Mitarbeiterinnenanzahl, die Aufgabenverteilung, die Finanzierung, das geografische Einzugsgebiet und die Anfragenmenge erhoben. Wie bereits erwähnt soll die Erhebung eine Antwort auf die Frage geben, welche Qualitätskriterien heute an ausgewählten Standorten in Nordwestdeutschland für die Kindertagespflege in Betracht gezogen werden und wie deren Umsetzung sichergestellt wird. Diesen Fragen wird im zweiten Fragenteil nachgegangen. Es interessiert dabei nach welchem Verfahren die entsprechenden Tagespflegepersonen ausgesucht werden und welche Voraussetzungen nach Meinung der Vermittlerinnen dabei gewünscht und auch verlangt sind (vgl. Anhang, Leitfaden, Frage 2a). Um ein genaueres Bild von den potentiellen Tagespflegepersonen zeichnen zu können, werden auch Informationen zu den Vorerfahrungen und Perspektiven der Betreuerinnen, aber auch zu deren zum Zeitpunkt des Eintritts in die Tagespflege Tätigkeit aktuellen Lebenssituationen erhoben (vgl. Anhang, Leitfaden, Frage 2b). Zudem interessiert ob der Besuch einer Qualifizierungsmaßnahme durch die Vermittlungseinrichtungen gewünscht oder gar gefordert wird – falls es überhaupt die Möglichkeit eines Kursbesuches gibt (vgl. Anhang, Leitfaden, Fragen 2c und 2d). Bevor konkrete durch die Vermittlerinnen definierte pädagogische, persönliche und sonstige Eigenschaften und Fähigkeiten einer Tagespflegeperson – auch aus angenommener Sicht der zu betreuenden Kinder - und die Wünsche und Erwartungen der suchenden Eltern benannt werden (vgl. Anhang, Leitfaden, Frage 2g, 2h und 2i), werden äußere Kriterien bezüglich Wohnungsgröße und –ausstattung (vgl. ebd. Frage 2e) sowie die Anzahl zugleich betreuter Kinder erhoben (vgl. ebd. 2f). Als prüfende Gegenfrage tauchen Gründe die zu einer Ablehnung von Tagespflegepersonen führen auf (vgl. ebd. Frage 2j). Während sich im dritten und vierten Fragenkomplex auf den Qualitätsaspekt bezüglich der Vermittlung konzentriert wird, indem Vermittlungskriterien, -effektivität und –ablauf sowie Aus- und Weiterbildung der Vermittlerinnen selbst thematisiert werden, befasst sich der fünfte Fragenteil mit der möglicherweise über die Vermittlung hinausgehenden Begleitung von Tagespflegeverhältnissen durch die Vermittlungsstellen. Mit diesem Fragenkomplex soll herausgefunden werden, inwiefern die Einrichtungen einen qualitätssichernden Anteil über die Vermittlungsleistung hinaus erbringen. Im letzten Interviewteil erfolgt dann konkret die Frage nach Qualitätssicherungsmaßnahmen

in der Arbeit der Vermittlungseinrichtungen bzw. nach Plänen und auch Wünschen diesbezüglich für die Zukunft. An dieser Stelle besteht die Möglichkeit explizit Defizite zu erfassen.

Der Interviewleitfaden wurde in zwei Interviews einem Pretest unterzogen. Der ergab, die Vermutung, dass über das Forschungsinteresse der vorliegenden Arbeit hinaus die Vermittlerinnen mit besonderen Beratungsanliegen bezüglich der Schuldgefühle von Eltern, die für ihre Kinder eine stundenweise Betreuung suchen, konfrontiert sind. Da wir hier möglicherweise stärker als angenommen mit einer bislang nicht benannten Nebenleistung von Vermittlungsstellen in Berührung kommen, für die es keine Anlaufstelle gibt, wurde eine entsprechende zusätzliche Frage in den Leitfaden integriert (vgl. ebd. Frage 3e). Offen war zum Zeitpunkt der Leitfadenüberarbeitung noch, ob sich aus Frage 3e für die vorliegende Studie relevante Aussagen finden lassen oder ob ein für die Fragestellung der Studie weniger interessanter – aber familiensoziologisch bedeutsamer Aspekt mit erhoben wird.

Des weiteren ergaben die Pretestauswertungen, dass Vermittlerinnen stellenweise Unsicherheiten mit dem Zustandekommen bestimmter Betreuungskonstellationen haben. Hier erschien es bezüglich der Erhebung qualitätssichernder Vorgehensweise sinnvoll, nach dem Umgang mit Betreuungssituationen zu fragen, die sich nach der Vermutung der Vermittlerin für das Kind als ungünstig erweisen. Die Frage 2f wurde entsprechend in den dritten Fragekomplex aufgenommen. Die Ergebnisse eines der Pretestinterviews (vgl. Interview 17) werden in der Studie mit berücksichtigt, da hier bereits die im endgültigen Interviewleitfaden integrierten zusätzlichen Fragen gestellt wurden.

8.3.2 Darstellung des Samples

Insgesamt wurden ein- bis zweistündige Interviews in 23³ Einrichtungen der fünf nordwestlichen Bundesländer Schleswig-Holstein, Niedersachsen, Hamburg, Bremen und Nordrhein-Westfalen durchgeführt. Die Ortsauswahl ergab sich zum einen aus der Recherche wissenschaftlicher als auch allgemeiner tages-

³ Zusätzlich gab es als Pretest in einer Einrichtung ein Interview, dessen Ergebnisse nicht mehr in die Arbeit einfließen und daher im Folgenden auch keine Erwähnung mehr finden.

spezifischer Literatur und dem Internet (vgl. unter anderem KRAUSS 1997; BMFSFJ 1998). Dabei wurde auf Vermittlungseinrichtungen, die sich beispielsweise in Veröffentlichungen und auf Tagungen durch besonderes Engagement einen Namen gemacht haben geachtet. Es ist nämlich davon ausgegangen worden, dass sich diese Einrichtungen durch eine besonders reflexive und im Hinblick auf Qualität durchdachte Vorgehensweise auszeichnen und damit als Vorreiter auf dem Tagespflegesektor richtungsweisend sind. Da ein weiteres Anliegen der vorliegenden Untersuchung ist, den Stand der Gegebenheiten in den Vermittlungsstellen – jenseits der Möglichkeiten die eine Totalerhebung böte - zu skizzieren, jedoch vorrangig das Erstellen qualitativ günstiger Kriterien und Vorgehensweisen im Mittelpunkt steht, legitimiert sich diese Auswahl zur Verfolgung des Untersuchungszieles.

Zudem ergab sich die Auswahl der Interviewpartnerinnen aus den rar gesäten Standorten des Familienservice. Eine Berücksichtigung dieser Vermittlungsstellen erschien mir im Hinblick auf das Ziel der Arbeit sinnvoll, da sich der Familienservice – zumindest konzeptionell - Qualitätssicherung im besonderen Maße zum Ziel erklärt hat. Um das Vorhandensein regional(-politisch) bedingter Unterschiede - wie beispielsweise strukturell unterschiedlich begründeter Beschäftigungssituationen und kommunal verschiedener Gesetzesauslegung des KJHG - in Grenzen zu halten, wurden an den sich so ergebenden Erhebungsstandorten im Untersuchungsgebiet auch die anderen dort jeweils existierenden Einrichtungen, wie Jugendämter und Tagesmüttervereine, befragt. Somit ist davon auszugehen, dass sich im vorliegenden Sample eine relativ heterogene Mischung von Vermittlungsinstitutionen, mit verschiedensten Vermittlungskonzepten und unterschiedlichen Möglichkeiten und Ansprüchen an die Qualität der vermittelten Kinderbetreuung zusammengefunden hat. Es ergeben sich übermäßig städtisch angesiedelte Erhebungsorte mit mehr als 200 000 Einwohnern, an denen sich auch die Vermittlungseinrichtungen ballen (vgl. unter anderem FAMILIENSERVICE o.J., 20; TRIMPIN & BAUER 1998, 530)

In Schleswig-Holstein existiert bislang kein Familienservice. Hier ist in Kiel jedoch ein Verein zu finden, der – im Untersuchungsgebiet einmalig – Tagesmütter auf der Grundlage des Bundesangestellentarifvertrages (BAT) einstellt, be-

zahlt und damit absichert. Um auch auf die Überprüfung der Annahme, dass Festanstellung evt. mit höherer Qualität des Betreuungsangebotes einhergeht, einzugehen, habe ich deshalb Kiel als Erhebungsstandort nicht nur ausgewählt, um auch eine schleswig-holsteinische Stichprobe zu bekommen.

Es wurde auch eine Einrichtung interviewt, die Tagespflegepersonen nach der Waldorf-Pädagogik ausbildet und gelegentlich, auch Vermittlungsanfragen erhält. Die entsprechend der Waldorfpädagogik qualifizierten Tagespflegepersonen werden zwar auch über die gängigen, vor Ort vorhandenen Institutionen, wie das Jugendamt und den Tagesmütterverein vermittelt, doch konnten die dort befragten Vermittlerinnen wenig zu den möglicherweise besonderen Qualitätsmerkmalen dieser pädagogischen Richtung sagen. Da diese Qualifizierungsmöglichkeit bisher in keiner wissenschaftlichen Veröffentlichung Berücksichtigung fand, habe ich mir an dieser Stelle einen ‚Sampleausreißer‘ erlaubt. Ich wollte herausfinden, ob und inwiefern sich hier möglicherweise aufgrund eines speziellen pädagogischen Anspruches eine Art Gegenpol zu den Bewertungskriterien der anderen Einrichtungen finden ließe. Falls sich eine größere Übereinstimmungen der Aussagen von Waldorfexpertinnen mit den anderer Einrichtungen feststellen ließe, könnte dies darauf hinweisen, dass gegenwärtig gültige Qualitätsmerkmale in der Tagespflege den speziellen pädagogischen Schwerpunkten unterzuordnen wären.

Bereits zu Beginn der Auswertung stellte sich jedoch heraus, dass die gewonnenen Informationen nicht mit denen von Expertinnen, die in Vermittlungseinrichtungen arbeiten, zu vergleichen sind, weil die Einbindung in den Tagespflegektor - und damit der Zugang zu ihm - zu verschieden sind. Es wurde daher auf die weitere Berücksichtigung des Interviews mit der Ausbildungseinrichtung verzichtet.

Überblick über die befragten Einrichtungen je Standort

| Standorte | Jugend- ämter | Vereine für Ta- gesmütter und – väter | Familien- service | Sonstige Ein- richtungen |
|-------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Schleswig- Holstein <i>Kiel</i> <i>(Quickborn)</i> | 1 | 1 | - | 1 ⁴ (1 ⁵) |
| Hamburg | 2 | 1 | 1 | |
| Bremen | 1 | 1 | 1 | 1 ⁶ |
| Niedersachsen | 2 | 4 | 2 | (1 ⁷) |
| <i>Davon:</i> | | | | |
| <i>Hannover</i> | 1 | 1 | 1 | |
| <i>Nienburg</i> | - | 1 | - | |
| <i>Diepholz</i> | 1 | 1 | - | |
| <i>Oldenburg</i> | - | 1 | - | |
| <i>Leer</i> | - | - | 1 | |
| Nordrhein- Westfalen <i>Münster</i> | 1 | 1 | 1 | - |
| Gesamt | 7 | 8 | 5 | 2(+2) |

Tab. 8.1: Überblick über befragte Vermittlungseinrichtungstypen je Standort

Abschließend eine geografische Darstellung der Erhebungsstandorte in den jeweiligen Bundesländern.

⁴ Hier wurden im Rahmen eines durch das Land und die Stadt geförderten Modellprojektes Tagesmütter bei einem Verein angestellt und durch dafür eingestellte Sozialpädagoginnen begleitet.

⁵ Es handelt sich bei diesem Interview um einen Pretest, dessen Ergebnisse nicht in die vorliegende Studie einfließen.

⁶ Diese Einrichtung vermittelt und begleitet Tagespflegeverhältnisse unter der Trägerschaft konfessionell gebundener Kindertageseinrichtungen.

⁷ Es handelt sich hier um die Ausbildungsstätte nach der Waldorfpädagogik, die neben Kindergärtnerinnen und Lehrerinnen auch Tagesmütter qualifiziert. Das Interview wurde jedoch nicht die weitere Auswertung einbezogenet, da eine Vergleichbarkeit wegen der fehlenden Vermittlungserfahrungen nicht möglich war.

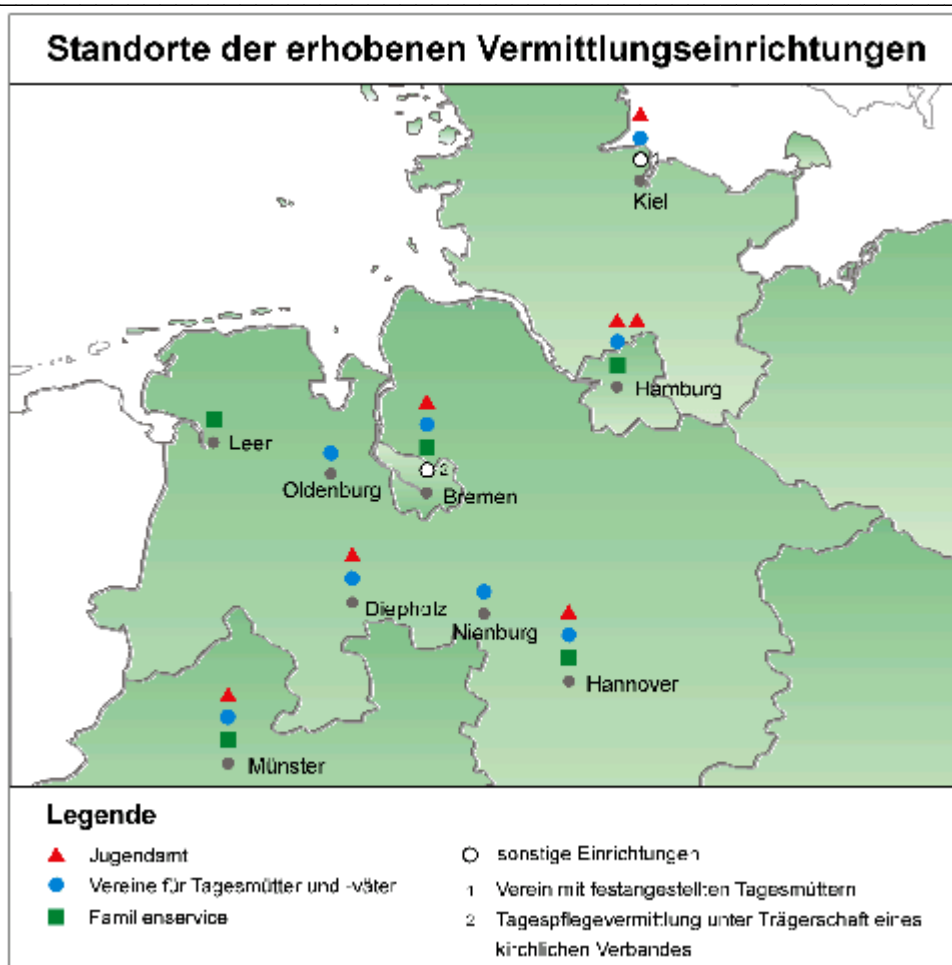


Abb. 8.2: Standorte der erhobenen Vermittlungseinrichtungen

8.4 Auswertung

Für die Auswertung der leitfadengestützten-narrativen Experteninterviews empfiehlt sich ein eher pragmatisch orientiertes Auswertungsverfahren. Dabei wird sich an inhaltlich zusammengehörenden, im Text verteilten Passagen orientiert und weniger an der Sequenzialität der Äußerungen – wie es beispielsweise in biografischen Interviews nötig ist (vgl. MEUSER & NAGEL 1997, 488).

Eine Vergleichbarkeit der vorliegenden zweiundzwanzig auszuwertenden Interviews wird zum einen durch die Leitfadenunterstützung bei der Interviewdurchführung, aber auch durch den gemeinsamen Kontext möglich. Zudem habe ich mich teilweise bei der Auswertung für eine Klassifizierung nach institutioneller Herkunft der Vermittlungseinrichtungen, das heißt nach Trägerschaft, entschieden. Es sind hier die Kategorien Tagesmüttervereine, die meist - aber nicht im-

mer - dem Bundesverband für Tagesmütter und –väter angehören, Familienservice-Büros und Jugendämter, die zum Teil auch nach dem Modell der Tagespflegebörsen arbeiten (vgl. Kapitel 3.3), entstanden. Die beiden in der Samplendarstellung (vgl. Tabelle Kapitel 8.2) unter sonstige Einrichtungen aufgeführten Institutionen werden getrennt betrachtet. Zum überwiegenden Teil erfolgt die Auswertung jedoch nach inhaltlichen Kategorien, denen die Einrichtungstypen zugeordnet sind.

Beim Experteninterview wird – im Gegensatz zum biografischen Interview – nicht die gesamte Aufnahme transkribiert, sondern nur thematisch relevante Passagen. Ansonsten findet eine Paraphrase „in der Manier des Alltagsverständes“ (MEUSER & NAGEL 1997, 488) statt. Dabei ist „ein Verschenken von Wirklichkeit“ zu vermeiden, ...die Paraphrase (soll) dem Gesprächsverlauf folgen und wiedergeben, was die ExpertInnen insgesamt äußern“ (MEUSER & NAGEL 1997, 488). Bei der nachfolgenden Kodierung werden die paraphrasierten Passagen thematisch geordnet. Hierfür habe ich mich – ebenso wie für den thematischen Vergleich - an der Struktur des Leitfadens orientiert. Weil dabei viele Daten verdichtet werden, ist eine von MEUSER & NAGEL (1997, 489) vorgeschlagene Überprüfung auf Triftigkeit, Vollständigkeit und Validität sowie gegebenenfalls eine Revision der Zuordnungen durchgeführt worden. Der „Prozeß der Kategorienbildung impliziert einerseits ein Subsumieren von Teilen unter einen allgemeine Geltung beanspruchenden Begriff, andererseits ein Rekonstruieren dieses für den vorgefundenen Wirklichkeitsausschnitt gemeinsam geltenden Begriffs. Die Abstraktionsebene ist die empirische Generalisierung. Es werden Aussagen über die Strukturen des ExpertInnenwissens getroffen. Die Anschlussmöglichkeit an theoretische Diskussionen ist gegeben, die Verallgemeinerung bleibt aber auf das vorliegende empirische Material begrenzt, auch wenn sie in einer Begrifflichkeit geschieht, die in diesem selbst nicht zu finden ist“ (MEUSER & NAGEL 1997, 489). Eine Loslösung vom Text und von der Terminologie der Interviewten ist dabei unumgänglich. Die letztendlich nötige theoretische Generalisierung – bei der die Kategorien in ihrem internen Zusammenhang theoretisch aufgeordnet werden – geschieht in der Darstellung der Ergebnisse aus einer theoretisch informierten Perspektive. Es wird versucht dort Sinnzusammenhänge zu Typologien und Theorien zu verknüpfen, wo bis dahin „Addition und pragmatisches Nebeneinander geherrscht haben“ (MEUSER & NAGEL 1997, 489). In der abschließenden Zusammenfassung wur-

den dann Gemeinsamkeiten und Unterschiede herausgearbeitet und gegebenenfalls im Rückgriff auf theoretische Wissensbestände interpretiert.

B: Empirische Ergebnisse

Zur Beantwortung der Frage nach Qualitätskriterien in der Vermittlung von Tagespflege müssen – wie bereits in Kapitel 7.1 erwähnt - zwei Perspektiven Berücksichtigung finden. Zum einen werden auf dem Gebiet der Tagespflege relevante Merkmale erhoben, das heißt es wird versucht, Einblick in das Tätigkeitsfeld über die entsprechenden Vermittlungsinstitutionen zu erlangen. Hier haben wir es mit dem komplementären Aspekt des Experteninterviews in zentraler Stellung - wie er in Kapitel 8.2 beschrieben wurde - zu tun, bei dem hauptsächlich die Eindrücke und Erfahrungen der Vermittlungseinrichtungen erfasst werden. Wichtig erscheint mir an dieser Stelle noch einmal hervorzuheben, dass es bei der Erhebung also nicht nur um die Qualität der angebotenen Dienstleistungen Tagespflege, sondern auch um eine Beschreibung von Qualitätsstandards in der Arbeit der Vermittlungseinrichtungen selbst geht. An dieser Stelle treffen wir auf das Problem, dass die Expertinnen als Zielgruppe Auskunft über ihre eigene Arbeit geben. Anzumerken ist dabei, dass die durch die Interviews gewonnenen Informationen - besonders wenn es um die Beschreibung der eigenen Arbeit geht - durch normative Vorgaben gefärbt sein könnten. Man muss demnach davon ausgehen, dass die Antworten nicht immer die tatsächliche - sondern unter Umständen lediglich die gewünschte - Arbeitsweise der Vermittlerinnen widerspiegeln, also Auskunft über deren Ansprüche und theoretische Sollkenntnisse geben. Dieser Sachverhalt könnte verstärkt wirken, da das Thema mit der Qualität – also auch mit der Bewertung – der eigenen Arbeitsabläufe verknüpft ist.

Die Interviewergebnisse werden in den folgenden sechs Kapiteln dargestellt. Auch wenn es sich bei der vorliegenden Studie um eine qualitativ - nicht quantitativ angelegte – Untersuchung handelt, wird die Ergebnissdarstellung durch Tabellen angereichert. Dieses Vorgehen dient lediglich einer besseren Veranschaulichung.

Die Gliederung der Ergebnissdarstellung folgt weitestgehend dem Interviewleitfaden. Einander bedingende oder sich überschneidende Themen wurden in Kapiteln zusammengefasst. Dabei ist die Vermittlungsdimension in der vorliegenden Studie so zentral, dass ihr mit dem Kapitel 13 ein eigenes Kapitel zukommt.

Im ersten Ergebnisskapitel stelle ich strukturorientierte Antworten vor, die zur Einschätzung und Vergleichbarkeit der Einrichtungen wichtig sind (vgl. Anhang – Leitfaden, Fragenkomplex 1).

Ab Kapitel 10 rückt dann der inhaltlich für die konkrete Qualitätsbetrachtung relevantere Teil in den Vordergrund. Die inhaltlichen Aspekte sind dabei unterteilt in unterschiedliche qualitätssichernde Dimensionen. Den Anfang bilden dabei die formalen Voraussetzungen der Vermittlungseinrichtungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen (vgl. Kapitel 10). Hier werden verschiedene Überprüfungselemente – wie die Vorlage von Nachweisen, Fragebogenangaben und der Hausbesuch – vorgestellt. Außerdem finden, von einigen Einrichtungen zu Beginn der Vermittlung ausgegebene, Informationsmaterialien für Tagespflegepersonen und Eltern Erwähnung.

In Kapitel 11 geht es um die konkreten Qualitätskriterien, die von den Vermittlerinnen als günstig für eine gelingende Tagespflege benannt wurden. Diese Kriterien werden teilweise mit tatsächlich durch die Expertinnen angetroffenen Gegebenheiten im Tagespflegebereich verglichen. Der Bereich Qualifizierung als Qualitätssicherung findet im 12. Kapitel insofern Beachtung, als er für die Vermittlerinnen eine Rolle spielt. Im folgenden Kapitel 13 wird der Fokus dann ausführlich auf die konkreten Umstände bezüglich der Vermittlung eingegangen. Im Anschluss daran wird der Aspekt der Qualitätssicherung seitens der Vermittlungseinrichtungen beleuchtet. Dabei spielen neben qualitätssichernden Maßnahmen auch der Professionalisierungsgrad der Expertinnen selbst eine Rolle.

In der Schlussbetrachtung sollen dann theoretisch anzusetzenden Qualitätsstandard – die sich aus den im Theorieteil (vgl. Kapitel 5, 6, und 7) aufgezeigten Sachverhalten ableiten - mit den in den Interviews genannten tatsächlichen Arbeitsweisen

von Vermittlungseinrichtungen und den - durch die Expertinnen aufgezeigten Gegebenheiten - im Tagespflegebereich verglichen werden.

9. Rahmenbedingungen der Vermittlungseinrichtungen

Fragt man nach Qualitätsmerkmalen, die in Betreuungsvermittlungseinrichtungen gültig sind, wird man die zuweilen unterschiedliche materielle und personelle Ausstattung, die Aufgabenverteilung und das unterschiedliche Arbeitsvolumen berücksichtigen müssen. Bevor dies erörtert wird, interessieren jedoch übergeordnete Ziele der Vermittlungstätigkeit, das heißt der institutionelle Sinn, also das Anliegen der Trägerorganisation.

Bei der Interviewauswertung trifft man diesbezüglich auf Ziele, die durch den institutionellen Rahmen in dem die Vermittlungsarbeit durchgeführt wird, aber auch durch das eigene berufliche Selbstverständnis bestimmt werden. Einführen werde ich die Ergebnissdarstellungen daher mit einer Beschreibung der Entstehungsgeschichte und dem Aufbau der Vermittlungseinrichtungen.

Im Interesse einer besseren Übersichtlichkeit beschreibe ich die Ergebnisse zu einigen Aspekten - wie der Entstehungsgeschichte, der Personal- und Finanzstruktur, der Zusammensetzung des Klientels, einigen Aufgaben der Einrichtungen, dem Zugang des Klientels zur Einrichtung etc. - unterteilt nach den Einrichtungstypen. Je Trägertyp - Jugendämter, Tagespflegevereine, Familienservice und sonstige Einrichtungen - sind dabei unterschiedliche Fakten zu erwarten. Es wird bei diesen Items von einer relativen Homogenität innerhalb des Trägers ausgegangen. Daraus legitimiert sich eine Kategorienbildung nach Trägerschaft, die, wenn trägerunabhängige Anteile - wie Alter und Betreuungszeiten der Kinder - betrachtet werden, auch für die folgenden Kapitel (vgl. Kap. 10 bis 14) aufgebrochen wird.

9.1 Entstehung und personalstrukturelle Zusammensetzung der Vermittlungseinrichtungen

Jugendamt

Fragt man bei den Jugendämtern, seit wann Tageskindervermittlung stattfindet, ergeben sich Zeiten die sich zwischen einem Jahr (Interview 11/1a) und dreizehn Jahren bewegen (Interview 5/1a). Hier wurde der Zeitpunkt als Ausgangspunkt genannt, seit dem das zum Interviewzeitpunkt angewandte Konzept Verwendung fand. Bei den jüngeren Einrichtungen handelt es sich um Jugendämter, die seit einem (Interview 11/1a) bis vier Jahren (Interview 9/1a) nach dem Tagespflegebörsen-Modell der ISKA arbeiten (vgl. Kapitel 3.3.1). Spätestens nach Inkrafttreten des KJHG 1990 - in dem Tagespflege rein rechtlich als eigenständiger Bereich auf eine gleichberechtigte Ebene mit anderen Kinderbetreuungsformen gestellt wird - wurde der Arbeitsbereich Tagespflege auf unterschiedliche Art und Weise entweder aus den Aufgaben des Allgemeinen Sozialdienstes (ASD) (Interview 3/1b, 8/1b und 9/1b) oder des Pflegekinderdienstes (Interview 5/1a und 1b; 14/1a und 1b) herausgelöst. Eine der interviewten und vom Jugendamt geführte Vermittlungseinrichtung schuf bereits 1986 eine exklusiv für Tagespflege ausgeschriebene Stelle, deren Inhaberin - unabhängig vom KJHG - bereits damals ein neues Vermittlungskonzept erstellte. Nach diesem neuen Konzept wurde vom bis dahin praktizierten Verfahren Abschied genommen, bei dem nach Aussage der Vermittlerin per Formblatt erst einmal die „Kinder kaputt geschrieben“ (Interview 5/1a) wurden, damit Tagespflege auch finanziell unterstützt wurde. Berufs- bzw. ausbildungsbedingte Abwesenheit der Eltern allein war nämlich vor Inkrafttreten des KJHG nicht ausreichend, um die - sowieso knapp bemessene - Übernahme der Tagespflegekosten für Geringverdienenden zu erhalten. Für die Kostenerstattung war eine weitere Begründung nötig aus der beispielsweise hervorging, dass die psychosoziale Verfassung des zu betreuenden Kindes keine Gruppenbetreuung gestatte (vgl. Interview 5/1a).

Bei lediglich einem der interviewten Jugendämtern (Interview 19/1b), wird Tagespflege noch - gemäß dem gängigen Verfahren vor Inkrafttreten des KJHG - durch eine Sozialarbeiterin mit 10 Stunden pro Woche im Rahmen des ASD bearbeitet. An diesem Erhebungsort wurden jedoch Strukturen geschaffen, in denen der Aufgabenbereich Tagespflege vorrangig an Vereine in freier Trägerschaft übergeben wurde, die für die öffentliche Jugendhilfe tätig sind. Die Stundenzahl, mit denen an den anderen befragten Jugendamtsvermittlungsstellen Sozialarbeiterinnen bzw. -pädagoginnen beschäftigt sind, liegen zwischen zwei halben Stellen (Interview 3 und 14/1b) und fünf halben sowie einer vollen Stelle (Interview 11/1b). Hier kann pauschal kein Vergleich der personellen Strukturen dieser Jugendämter erfolgen, da die Erhebungsorte und auch die für die Vermittlung relevanten Einzugsgebiete über zu verschiedene Größenordnungen verfügen.

Tagespflegevereine

Die erhobenen Tagespflegevereine existieren zwischen fünf (Interview 13/1a) und 26 Jahren (Interview 10/1a). Der Großteil der befragten Vereine fand sich acht Jahre vor dem Erhebungsstandpunkt zusammen (Interview 15/1a, 16/1a und 18/1a). Zur Initiierung der Vereinsgründung gab es dabei verschiedene Anstöße. Ein Verein gründete sich 1973 im Zusammenhang mit der Durchführung des Tagesmüttermodellprojektes (vgl. Interview 10/1a; vgl. auch Kapitel 3.3.2.1). Ein weiterer Verein entstand ebenfalls im Zusammenhang mit einem regional begrenzten Modellprojekt zur Tagesmütterqualifizierung 1994 (Interview 13/1a). Bis auf eine Ausnahme, fanden sich die Tagespflegevereine durch die Initiative von einzelnen Tagesmüttern zusammen, die sich - sowohl zu ihrer eigenen Unterstützung als auch um gemeinsame Ziele wie bessere Anerkennung, Absicherung, Qualifizierung und Professionalisierung in einer Gruppe verfolgen zu können - ehrenamtlich auf diesem Gebiet engagierten. Nur bei einem einzigen Verein erfolgte die Initiierung zur Vereinsbildung und -gründung durch eine Kommunalpolitikerin, die sich aus sozi-

alpolitischen Gründen für die Schaffung einer Grundlage für eine „Lobby für Tagesmütter“ (Interview 15/1a) einbrachte.

Die Vergütung betreffend findet man unter den Tagespflegevereinen Vermittlungsstellen deren Mitarbeiterinnen entweder ganz auf ehrenamtlicher Basis arbeiten (Interview 10, 15, 16/1b) bzw. eine Art Aufwandsentschädigung erhalten - die sich aus Spenden, Vereinsmitgliedern oder kommunalen Zuschüssen speisen (Interview 2 und 13/1e). In zwei Tagespflegevereinen konnten - aufgrund von Vereinbarungen mit der Stadtverwaltung je zwei Sozialpädagoginnen mit unterschiedlichen Stundenzahlen zwischen 20 und 38,5 Stunden pro Woche eingestellt werden (Interview 4 und 23/1b und 1e), während bei einem weiteren - der in freier Trägerschaft für das Jugendamt arbeitet - eine Vergütung auf Honorarbasis erfolgt (Interview 18/1b). Zudem verfügt ein Verein mit zwei festangestellten Mitarbeiterinnen (30 Stunden und 38,5 Stunden pro Woche) zum Erhebungszeitpunkt auch über eine in Vollzeit anwesende Praktikantin, sowie über je eine geringfügig Beschäftigte im Bereich psychologische Beratung (mit 6,5 Stunden pro Woche) und in der Verwaltung (9 Stunden pro Woche). Dieser Verein war damit mit Abstand der am Besten ausgestattete Tagespflege im Sample (vgl. Interview 23/1b).

Familienservice

Zum Interviewzeitpunkt existierten die befragten Familienservice-Büros zwischen einigen Monaten (vgl. Interview 20/1a) und fünf Jahren (Interview 7/1a). Sie gründeten sich entweder als zusätzlicher Standort für den existierenden Familienservice (Interview 7/1a und 12/1a) oder wurden auf Initiative von interessierten Betriebsvertretern, die Kontakt zu ortsansässigen Tagespflegevereinen aufnahmen (Interview 6) bzw. durch das Aufnehmen der Familienservice-Idee seitens einer anderen Vermittlungsinstitution (Interview 20/1a) und daraus folgender Kontaktaufnahme mit der Begründerin des Familienservices in der Bundesrepublik initiiert. Ein Familienservice-Büro entstand auf Initiative der örtlichen Frauenbeauftragten und einer Koordinierungsstelle, die zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf arbeitet.

Dieses Büro hat sich als Kooperationspartner der Familienservice GmbH in deren Konzept eingekauft und trägt somit nicht nur dessen Namen, sondern wird mit aktuellsten Neuerungen und Fortbildungsangeboten des Familienservice vertraut gemacht.

Bei den interviewten Familienservice-Büros wird in der Besetzung von einer (Interview 20/1b), zwei (Interview 6, 12 und 17/1b) bzw. drei (Interview 7/1b) Kolleginnen gearbeitet. Die Arbeitszeit variiert dabei zwischen vier (Interview 6/1b) bis dreißig Stunden (Interview 12/1b) wöchentlich. Die Mitarbeiterinnen sind zum größten Teil beim Familienservice angestellt (vgl. Interview 6, 7, 12, 17/1b). Nur bei dem einen neuen Standort – der sich zum Interviewzeitpunkt noch im Aufbau befand - erfolgte die Tätigkeit für den Familienservice auf Überstundenbasis im Rahmen des Trägers, für den die Kollegin bereits im Kinderbetreuungsbereich arbeitete (Interview 20/ 1b).

Sonstige Einrichtungen

Unter den sonstigen Einrichtungen war ein Verein vertreten, bei dem ebenfalls zwei Sozialpädagoginnen mit halben Stellen - eine für die Beratung und Vermittlung sowie zur Neurekrutierung von Tagesmüttern und Verwaltungsarbeiten und die andere Stelle zur Durchführung der bei diesem Verein mit festangestellten Tagesmüttern obligatorischen Grundqualifizierung sowie für administrative Aufgaben (z.B. Kontakt mit anderen tagespflegerelevanten Einrichtungen) - beschäftigt wurden (vgl. Interview 1/1b). In einer weiteren Vermittlungstelle war eine Person mit drei Stunden wöchentlich für die Koordination der an Kindertagesheime angegliederten Vermittlungs-, Beratungs- und Gesprächsgruppen und für die Tagespflege-Eignungsüberprüfung zuständig. Hier erfolgte die Beratung und Vermittlung vorwiegend durch Kindertagesheimangestellte, die durch das Jugendamt per Zugeständnis von Personalstunden damit beauftragt waren, ihr Kinderbetreuungsangebot in Richtung Tagespflege zu erweitern (vgl. Interview 21/1b und 1c).

9.2 Ziele der Vermittlungseinrichtung

In diesem Kapitel wird auf die Darstellung der Ergebnisse nach Einrichtungsträgern durch eine tabellarische Übersicht dokumentiert, bevor eine Trägervergleich trägerrelevante Unterschiede erläutert.

| Ziele | Tagespflegevereine N=8 | Jugendämter N=7 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| Frauenpolitische Ziele | 3 | 1 | 5 | 2 | 11 |
| Allgemeine soziale Ziele (Davon: Sozialpädagogische Ziele) | 4 | 3 (2) | - | 2 (1) | 9 (3) |
| Jugendpolitische Ziele | 2 | 2 | - | - | 4 |
| Familienpolitische Ziele | 1 | 1 | 1 | - | 3 |
| „Lobby“ für Tagespflegepersonen | 2 | 1 | - | - | 3 |
| Betriebliche Ziele | - | - | 2 | - | 2 |
| Gesamtnennungen | 12 | 8 | 8 | 4 | 32 |

Tab. 9.1: Übergeordnete Ziele der Vermittlungsarbeit aus Sicht der befragten Mitarbeiterinnen (Mehrfachnennungen)

Die Interviewauswertung unter Einbeziehung des Institutionenvergleiches ergibt, dass vor allem frauenpolitische und soziale Ziele nach Meinung der Vermittlerinnen bei der Arbeit, die ihre Einrichtung leistet, eine Rolle spielen (vgl. Tabelle 9.1). Der frauenpolitische Aspekt, der auch unter dem Begriff ‚Vereinbarkeit von Familie und Beruf‘ Erwähnung fand (Interview 6, 7, 12, 17, 20/1d) ist dabei ein für alle Familienservice-Mitarbeiterinnen wichtiges Ziel und für einige Expertinnen aus den Tagespflegevereinen von Bedeutung. Auch bei den beiden sonstigen Vermittlungseinrichtungen (vgl. Interview 1 und 21/1d), allerdings nur für eine Jugend-

damtsmitarbeiterin (vgl. Interview 5/1d), spielt der frauenpolitische Aspekt eine nennenswerte Rolle, wenn sie auf übergeordnete Ziele ihrer Tätigkeit angesprochen werden. Zudem wird von vielen Vermittlungseinrichtungen die Arbeit mit dem übergeordneten Begriff ‚soziale Ziele¹‘ verbunden. Neun Einrichtungen - darunter vier Tagesmüttervereine und die beiden sonstigen Einrichtungen - finden sich hier wieder. Weiter werden die Begrifflichkeiten jugendpolitische Zwecke mit vier Nennungen am häufigsten, familienpolitische Ziele sowie tagesmütterunterstützende Zwecke jeweils dreimal und betriebliche Ziele zweimal genannt.

Die Antworten der Mitarbeiterinnen auf die Frage nach der Zielsetzung der Arbeit, spiegeln zum großen Teil eine Zugehörigkeit zur jeweiligen Institution wider. So finden sich – wenn auch nur im Selbstverständnis von zwei Tageselternvereinen (Interview 4 und 15/1d) direkt benannt, aber möglicherweise von drei weiteren unter frauenpolitische Ziele subsumiert (Interview 2, 13, 18/1d) – bei den Tageselternvereinen das Vertreten der Interessen von Tagespflegepersonen als Ziel der Arbeit wieder. Hier geht es sowohl um das langfristige Ziel der Anerkennung von Tagespflegetätigkeit als Beruf, damit Tagesmütter durch die Schaffung sozialversicherungspflichtiger Arbeitsplätze abgesichert werden (Interview 4/1d), als auch um den Schutz der Tagesmutter vor Ausnutzung durch Eltern – wie es eine Jugendamtsmitarbeiterin (Interview 3/1d) beschrieb.

Auch der Sachverhalt, dass frauenpolitische Ziele von allen Familienservice-Befragten, aber nur durch eine Jugendamtsmitarbeiterin benannt werden, ist als ‚einrichtungssymptomatisch‘ zu werten. Betrachtet man die Entstehungsgeschichte und das Anliegen beider Institutionen (vgl. Kapitel 3), liegt nahe, dass es aufgrund des kinder- und jugendpolitischen Auftrages der Jugendämter hier weniger explizit geäußertes Interesse für die Belange der Eltern und Tagespflegepersonen als vielmehr generell für soziale und familien- bzw. jugendpolitische Themen gibt. Eine Jugendamtsmitarbeiterin, in deren Einrichtung nach dem Modell der Tagespflege-

¹ Mit der Beschreibung ‚soziale Ziele‘ sind Aufgaben sowohl des öffentlichen Jugendhilfeauftrages, als auch ‚difusere Vorstellungen auf dem breiten Feld sozialen Engagement gemeint, dass

börse gearbeitet wurde, ergänzte die jugendpolitische Zielsetzung ihrer Arbeit noch um den Aspekt „service-orientierte Arbeit, die für die Eltern eher Dienstleistung sein soll“ (Interview 11/1d). Sie bekundet damit bereits eine - mit Inkrafttreten des KJHG initiierte und sich möglicherweise in Zukunft noch stärker verbreitende - Sichtweisenverschiebung, dahingehend, dass man es auch in der öffentlichen Jugendhilfe zunehmend mit Klienten oder Kunden zutun habe – anstatt mit Bittstellenden oder gar Hilflosen – wie Jugendamtsklientel in der Vergangenheit betrachtet wurde.

Die eine Ausnahme bei den Jugendamts-Expertinnen, die frauenpolitische Ziele im Vordergrund ihrer Arbeit sieht (Interview 5/1d), könnte in der Integration dieser Tagespflegevermittlungsstelle in einen städtischen Ratsbeschluss zum Thema ‚Vereinbarkeit von Familie und Beruf‘ - und unter Umständen auch in den persönlichen Wertvorstellungen der Expertin - begründet liegen. Die entsprechende Mitarbeiterin beschreibt außerdem das Ziel ihrer Arbeit als ‚ganzheitliches‘ bei dem das Wohlergehen des Kindes eng mit der – auch beruflichen - Zufriedenheit der Mutter in Zusammenhang gebracht wird (Interview 5/1d). Beim Familienservice hingegen war das Thema ‚Vereinbarkeit von Familie und Beruf‘ ein Ausgangspunkt zur Gründung der Einrichtung (vgl. Kapitel 3.3.3) und wird als solches auch von allen dort befragten Mitarbeiterinnen als übergeordnetes Ziel der Vermittlungstätigkeit benannt.

Die Antwort ‚allgemeine soziale Ziele‘ fand nach den frauenpolitischen Zielen die meisten Nennungen. Sie wurden zwar durch Tagesmüttervereine, Jugendämter und die sonstigen Einrichtungen nicht jedoch von den Familienservice-Büros hervorgehoben. Auch hier wird der besondere institutionelle Auftrag deutlich. Während die Jugendämter per Dienstauftrag für soziale Anliegen verantwortlich sind, handelt es sich bei den Tagesmüttervereinen um einen ursprünglich - oder auch zu großen Teilen heute noch – durch ehrenamtliche Tätigkeiten geprägten Bereich, der sich sozialen Aufgabenstellungen zuwendet (vgl. Kapitel 3.3.2).

Das Fehlen des Familienservices unter der Zielkategorie ‚allgemeine soziale Ziele‘ ist auffällig. Diese Institution konzentriert sich also nicht nur dem Konzept nach,

nicht weiter definiert wurde.

sondern auch im Zielbewusstsein der Mitarbeiterinnen auf die Thematik ‚Vereinbarkeit von Familie und Beruf‘ und damit auf frauen- und wirtschaftspolitische Zielsetzungen. Die Interviewauswertung ergab aber, dass dies nicht auf die Vernachlässigung der entsprechenden Blickrichtungen für eine kindgemäße, qualitativ hochwertige Betreuung schließen lässt. Sie wird hier sozusagen als Mittel zur Erreichung des

übergeordneten Ziels gesehen. Zudem werden familienpolitische Zielsetzungen – das heißt auch soziale Ziele, die etwas spezialisierter festgeschrieben werden - benannt (vgl. Interview 20/1d).

Die Integration der beiden Aspekte soziale und betriebliche Ziele, wie sie in der Arbeit des Familienservice zu leisten ist, wurde besonders von einer Familienservice-Mitarbeiterin - die als Sozialpädagogin zudem parallel für einen Tagespflegeverein arbeitet und daher möglicherweise, im Hinblick auf ihre Professionalität, verstärkt durch den sozialen Bereich geprägt ist - als eine besondere Herausforderung beschrieben. Sie äußerte:

“Das ist wirklich ein Problem, ein Problem, ob man sich vorstellen kann im sozialen Bereich zu arbeiten und gleichzeitig für wirtschaftliche (...) Zwecke tätig zu sein. Wir sehen das hier ein bisschen anders. Unser Hauptaufgabengebiet – so sehen wir das Beide - ist der soziale Bereich. Wir haben ’s nicht so sehr mit der Wirtschaft. Und deshalb fällt dieser Punkt Akquise uns so schwer (...) Das ist in anderen Standorten überhaupt nicht so – oder in vielen sag ich mal.” (Interview 6/1d).

Eine Tagespflegevereinsexpertin betont besonders den familienpolitischen Aspekt ihrer Arbeit indem sie als übergeordnetes Ziel das „Zusammenhalten der Familien“ sieht, die „nicht aus Zeit- oder Geldnöten heraus zerbrechen sollen, weil es an entsprechender Betreuung mangelt“ (Interview 15/1d).

9.3 Zusammensetzung des Klientels

Es ist zu unterscheiden, ob unter Klientel die Eltern, die eine Betreuung suchen gemeint sind, oder die Personen, die einen Tagespflegeplatz anbieten. Hier können sich zuweilen auch die Herkünfte je nach sozialer Schicht und Bildungsstand unter-

scheiden. Daher ist das folgende Unterkapitel noch einmal untergliedert in Tagespflegepersonen und Eltern, wobei die Informationen über die Tagespflegepersonen an dieser Stelle bezüglich Bildungsstand und Vorerfahrungen kürzer ausfallen, da ihnen im Kapitel zu den Qualitätskriterien das Hauptaugenmerk gewidmet ist (vgl. Kapitel 11).

9.3.1 Tagespflegepersonen

Nach Angaben einer Tagespflegevereinexpertin sind unter den Tagespflegerinnen auch Frauen über die Altersgruppe der zwanzig- bis sechzigjährigen verteilt sind (vgl. Interview 15/2b), gibt es doch einen Unterschied in der Verrichtung der Tätigkeit bezüglich des Ausübungsortes. Ältere Frauen – deren eigene Kinder meist schon aus dem Haus sind – gehen nach Aussage von sechs Expertinnen unterschiedlicher Vermittlungsträgerschaft, eher als Kinderfrau in den Haushalt der Familien (vgl. Interview 3, 4, 6, 12, 14, 18/2b). Das Profil der Tagespflegepersonen unterscheidet sich nicht entsprechend der Trägerschaft der Vermittlungseinrichtung. Lediglich der Anteil der Tagespflegepersonen, die als Kinderfrauen arbeiten ist bei den Familienservice-Büros stellenweise höher.

Dabei beschreiben alle zweiundzwanzig befragten Expertinnen, dass der überwiegende Teil der Tagesmütter verheiratete Frauen sind, die ihre Kinder in der Familienphase einige Zeit selbst zu Hause betreuen möchten

9.3.2 Tagespflegesuchende Eltern

Jugendämter

Die befragten Jugendamtsmitarbeiterinnen beschrieben das Klientel, das Tagespflege nachfragt, zwar als prinzipiell für alle Tagespflegesuchenden zuständig, beobachten jedoch, dass sie hauptsächlich – je Standort nach eigener Schätzung zwischen 50% (vgl. Interview 5 und 14/1i) und 90 % (vgl. Interview 8/1i) - von Eltern angefragt werden, die aufgrund ihrer finanziellen Situation einen Antrag beim Jugendamt auf Kostenübernahme für die Tagespflege stellen möchten. Somit finden sich hier vor allem in der Ausbildung oder im Studium beschäftigte Eltern,

Alleinerziehende und stellenweise auch Aussiedler und ausländische Eltern wieder, die die Gemeinsamkeit aufweisen über wenig Einkünfte zu verfügen (vgl. Interview 3, 5, 8, 11, 14, 19/1i). Bei Aussiedlerfamilien beobachtete man in einem Jugendamt, eher Zurückhaltung gegenüber der Kinderbetreuung durch Tagespflege. Begründet wird das damit, dass sie - aus ehemals sozialistischen Staaten kommend, in denen die Kinderbetreuung großflächig durch institutionelle Kinderbetreuung auch schon im Säuglingsalter abgesichert war - wenig Vertrauen in diese sehr ‚private‘ Art von Kinderbetreuung – noch dazu in einem fremden Land – haben (vgl. Interview 8/1i). Teilweise bevorzugen aber auch Familien, die einer sogenannten klassischen bundesdeutschen ‚Unterschicht‘ angehören, die Kinderbetreuung in öffentlichen Einrichtungen. Sie „wollen sich weniger in die Karten gucken lassen“ (Interview 8/1i) bezüglich ihrer familiären Verhältnisse und erhoffen sich von der Betreuung in einer Einrichtung mehr Anonymität. Diese Familien kommen dann weniger freiwillig mit der Tagespflegevermittlung in Kontakt – oft erst durch Einschalten des Allgemeinen Sozialdienstes (ASD), wenn größere familiäre Schwierigkeiten bzw. Verwahrlosung zum Schutz der Kinder einen Amtseingriff nötig machen.

Der Anteil der Ein-Elternfamilien, die sich für Vermittlung der Tagespflege an das Jugendamt wenden, wird unter anderem durch zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen als überdurchschnittlich hoch eingeschätzt (vgl. Interview 5 und 19/1i). Dies hängt vor allem damit zusammen, dass Ein-Elternfamilien häufiger über so geringe Einkünfte verfügen, dass sie in den Genuss der finanziellen Bezuschussung von Tagespflegekosten kommen müssen. Dieser Zuschuss kann nur über die Jugendämter beantragt werden und bindet damit vermehrt einkommensschwächere Familien an diese Institution. Einige Jugendamtsmitarbeiterinnen berichten aber auch, dass sie in letzter Zeit verstärkter von Familien aufgesucht werden, die einer höheren Bildungsschicht angehören und sich bei der eigenen Suche nach einer geeigneten Tagespflegestelle einfach nur beraten lassen möchten (vgl. Interview 5, 11, 14/1i). Dies wird von den Mitarbeiterinnen als erwünschte ‚Schwellensenkung‘ bezüglich der Berührungängste vor dem Amt gedeutet (vgl. Interview 5, 11 und 14/1i).

Gründe hierfür sieht man in der Umsetzung der erstrebten Veränderung öffentlicher Jugendhilfeangebote - die mit Inkrafttreten des KJHG vermehrt elterliche Kompetenzen durch Prävention und Unterstützung stärken sollen (vgl. Kapitel 3.2). Diese

veränderten Sichtweisen - und in Folge Umgangsweisen – mit dem ‚Jugendamtsklientel‘ sowie die vollständige bzw. teilweise Umstellung auf das Prinzip der Tagespflegebörsen (vgl. Kapitel 3.3.1.2) trug in manchen Jugendämtern auch zur räumlichen Umgestaltung bei (vgl. Interview 3, 5, 9 und 11/1i).

Tagespflegevereine

Bei den Tagesmüttervereinen scheint die Mischung der anfragenden Eltern am heterogensten zu sein. Hier wiederholen sich Aussagen wie „durchwachsen“ (Interview 13/1i), „gemischt“ (Interview 10/1i), „alles“ (Interview 16/1i) und „buntgemischt, wie die Bevölkerungsstruktur der Stadt“ (Interview 15/1i). Zwei Vereine beobachten dabei zwar eine etwas größere Gruppe von Ein-Elternfamilien (vgl. Interview 4/1i und 15/1i), ein anderer Verein verfügt demgegenüber über eine Tendenz zur etwas gehobeneren Schicht (vgl. Interview 18/1). Begründet wird dies bereits von zwei Expertinnen mit dem jeweiligen Standort des Vermittlungsbüros in mehr oder weniger begüterten Wohngebieten (vgl. Interview 4 und 18/1i).

Familienservice

Die verschiedenen Vermittlungseinrichtungstypen sprechen - vom Konzept her betrachtet - alle Eltern an. Da die Kosten der Vermittlung beim Familienservice durch die Betriebe, die mit ihm in Vertrag stehen, übernommen werden, ist das Klientel hier jedoch besonders homogen. Meist handelt es sich um Angehörige einer gehobeneren Einkommens- und Bildungsschicht wie Abteilungsleiter und Personalchefs. Familienservice-Mitarbeiterinnen beschreiben das Hauptklientel als gut situierte Angestellte aus dem Mittelstand, bei denen es um den (Wieder-) Einstieg in eine Erwerbstätigkeit geht. Entweder suchen die Mitarbeiterinnen, deren Betrieb mit dem Familienservice unter Vertrag steht, eine Kinderbetreuung um wieder arbeiten gehen zu können, oder der Ehemann nimmt diesen Dienst in Anspruch, um seiner Frau – auch wenn die in einem Betrieb tätig ist, der keinen Vertrag mit dem Familienservice abgeschlossen hat – den (Wieder-)Einstieg in den Beruf zu ermöglichen (vgl. Interview 6, 7 und 12/1i). Diese Beobachtung der Vermittlerinnen ent-

spricht den bürgerlich traditionellen Vorstellungen und Gegebenheiten, nach denen Frauen Männern gegenüber erstrangig für die Betreuung der gemeinsamen Kinder verantwortlich sind (vgl. Kapitel 2).

Seltener nehmen auch (Fach-) Arbeiter diesen Vermittlungsdienst in Anspruch. Das hängt zum einen damit zusammen, dass es sich bei vielen Kooperationspartnern des Familienservice eher um Dienstleistungsunternehmen als um gewerbliche Betriebe handelt. Außerdem wurde durch eine Vermittlerin beobachtet, dass es bei Eltern, die (Fach-)Arbeiter sind, eine größere Hemmschwelle abzubauen gilt, um diese Dienste in Anspruch zu nehmen. Oft fragen diese Eltern erst an, wenn sie mit eigenen Betreuungslösungen nicht mehr weiter kommen. Auch beobachtete und schlussfolgerte diese Vermittlerin, dass Eltern mit (Fach-)Arbeitertätigkeiten die finanzielle Wertigkeiten anders verorten, als es bei ‚Mittelstandsfamilien‘ der Fall sei. Arbeiterfamilien würden demzufolge eher an Kinderbetreuungskosten als an bestimmten Konsumgütern sparen. Sie erwähnt hier, dass die Gehaltsdifferenzen nicht der Grund für „abenteuerliche Betreuungskonzepte, wo alle eingespannt sind und darunter leiden“ (Interview 12/1i) und mit denen sie des öfteren konfrontiert wird, sein können. Sie sehe hier prinzipiell keine schwerwiegende finanzielle Benachteiligung von (Fach-)Arbeitern beispielsweise gegenüber Angestellten im sozialen Bereich, die aufgrund ihres beruflich untermauerten Anspruches eher finanziell in gute Kinderbetreuungsmöglichkeiten investieren. Sie vermutet in diesem Zusammenhang ein weniger ausgeprägtes kindorientiertes Bewusstsein der (Fach-) Arbeiterfamilien, wenn es um die Gestaltung von Kinderbetreuung geht².

² Besonders bei dieser Aussage möchte ich zum gegenwärtigen Zeitpunkt vor einer Verallgemeinerung warnen und noch einmal daran erinnern, dass wir es bei sämtlichen Ergebnissen der Interviewauswertung mit Daten einer explorativen Studie zu tun haben, die noch keine allgemeingültigen Aussagen zulassen. Zudem verweise ich auf das Unterkapitel 11.9 bei dem die Wünsche und Vorstellungen, die Eltern an eine Tagespflegestelle haben, beschrieben werden. Auch dort kommt es aus Sicht der Vermittlerinnen zu verschiedensten bildungsschichtspezifischen Merkmalszuschreibungen.

Nur durch die Mitarbeiterin eines einzigen befragten Familienservice-Büro wurde beschrieben, dass sich auffallend viele Ein-Elternfamilien – sie schätzten deren Anteil auf ca. 40% - an sie wenden würden (vgl. Interview 17/1i). Dieser Sachverhalt könnte für das erwähnte Büro darin begründet liegen, dass es unter dem Begriff ‚kleine Kartei‘ seine Vermittlungsdienste auch für Eltern anbietet, die keinem Kooperationsbetrieb angehören, deshalb die Vermittlung selber bezahlen müssten und für einen geringeren Preis eine Kinderbetreuung vermittelt bekommen, wenn beispielsweise das örtliche Jugendamt nicht weiterhelfen kann. Dieses Entgegenkommen hängt vermutlich auch mit der – für die sonst interviewten Familienservice-Büros einmaligen – finanziellen Unterstützung durch den zuständigen Landkreis zusammen, auf Grund dessen man sich nicht ausschließlich der Vermittlung von Kinderbetreuung für Betriebsangehörige mit einem Kooperationsvertrag verschreibt. Das gäbe Anlass an geeigneter Stelle weiter über Möglichkeiten nachzudenken, die eine Kooperation der öffentlichen Jugendhilfe mit dem Familienservice bieten könnte. Hier wären Modelle denkbar, die ähnlich der mancherorts praktizierten Übertragung von Tagespflegevermittlungsaufgaben aus dem KJHG an Tagespflegevereine in freier Trägerschaft erfolgte, wenn sich Jugendämter mit der wachsenden Nachfrage nach Tagespflegeplätzen überfordert wissen.

Sonstige Einrichtungen

Das Klientel der in freier Trägerschaft für das Jugendamt arbeitenden Vereine entspricht dem der Tagespflegevereine (vgl. Interview 1 und 21/1i). Es existiert auch hier eine heterogene Kundschaft aus Doppelverdienern, Studierende, Umschülern, Akademikern etc. Ein-Elternfamilien wurden nicht gesondert benannt. Ein Verein erhält auch durch den ASD des Jugendamtes Klientel. Hier wurde wiederholt Betreuung für die Kinder psychisch kranker Mütter, die tagsüber in einer Tagesklinik behandelt werden, vermittelt (vgl. Interview 21/1i).

9.4 Zugang zur Vermittlungseinrichtung

Zu einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung zählt auch, dass sie bei ihren Kunden bekannt gemacht wird. Die einzelnen Tagespflegepersonen, die sich an eine der untersuchten Vermittlungseinrichtung wenden, machen keine Werbung für ihre Tätigkeit. Die Vermittlungsstellen dagegen wenden sich auf unterschiedlichen Wegen an die Öffentlichkeit – sei es an die Familien oder an die (potentiellen) Tagesmütter.

Tagespflegepersonen

Betrachten wir zuerst den Zugang der Tagesmütter zu den Einrichtungen. Hier wird zu großen Teilen auf die örtliche Presse zurückgegriffen. Durch alle **Familienservice-Büros** werden gezielt Annoncen, in denen Tagesmütter oder Kinderfrauen – entweder schon auf eine bestimmte Familie zugeschnitten oder aber zum Aufbau eines ‚Betreuungspersonenpools‘ - gesucht werden, geschaltet (vgl. Interview 6, 7, 12/1i und 2a, 17/2a und 20/2a). Diese Anzeigen sind von unterschiedlich gearteten Erfolg gekennzeichnet: Während sich bei einem Familienservice-Büro auf eine Anzeige 5-6 Anruferinnen melden (vgl. Interview 7/2a), wird die Zahl bei einem anderen Standort mit 20 bis 30 Telefonanrufen angegeben. Allerdings kommen davon letztendlich jeweils nur ca. $\frac{1}{4}$ der Bewerberinnen in Frage (vgl. Interview 6 und 7/2a). Auch die beiden **sonstigen Vereine** (vgl. Interview 1 und 21/2a) setzen gezielt Anzeigen in die Tagespresse oder in Wochenblätter – bei den Tagespflegevereinen greifen darauf aber nur zwei Einrichtungen zurück (vgl. Interview 1, 10, 13 und 21/2a). **Jugendämter und Tagespflegevereine** nutzen die Hilfe der Presse ebenfalls. Sie tun dies aber eher für die Bekanntgabe eines Qualifizierungskurses oder die Veröffentlichung eines Artikels, um auf ihre Arbeit, auf die Öffnungszeiten der Vermittlungseinrichtung und auf die Tätigkeit und den Betreuungskräftebedarf in der Tagespflege aufmerksam zu machen (vgl. Interview 3/2a, 4/1i, 8/2a, 11/2a, 13/1i und 2a, 14/1i und 2a, 15/2a und 16/1i). Einige interviewte **Einrichtungen in verschiedensten Trägerschaften** – mit Ausnahme des Familienservice -

legen in Kindertagesstätten, Kinderarztpraxen u.ä. Informationsblätter aus (vgl. Interview 1, 3, 11, 13, 21/2a sowie 23/1i). Von einigen Expertinnen wird zudem auf den mittlerweile erreichten allgemeine Bekanntheitsgrad (vgl. Interview 5, 13/2a) ihrer Einrichtung verwiesen und auf den Zugang potentieller Tagespflegepersonen durch „Mund-zu-Mund-Propaganda“ (Interview 3/2a, 4/2a, 7/2a, 11/2a, 14/2a, 21/2a), d.h. durch Informationen aus dem Bekanntenkreis der potentiellen Tagespflegeperson (vgl. Interview 2/2a, 18/2a, 19/2a) hingewiesen. Auch diese Rekrutierungsform betrifft viele der erhobenen Einrichtungen (vgl. ebd.) mit Ausnahme der Familienservice-Büros. Hier wurde nur ein Standort erwähnt, an dem potentielle Betreuerinnen - und dann auch selten – lediglich durch informelle Hinweise auf die Vermittlungsinstitution aufmerksam wurden (vgl. Interview 7/2a).

Betreuungssuchende Eltern

Durch die o.e. Zeitungsveröffentlichungen - die häufig vor allem Personen, die Tagespflege anbieten möchten, ansprechen sollen - werden auch Familien, die eine Betreuung suchen, auf die Arbeit der Vermittlungseinrichtungen aufmerksam gemacht. Das führt teilweise dazu, dass weitere Anfragen von Familien, die eine Betreuung für ihr Kind suchen, folgen obwohl das Ziel der Veröffentlichung die Werbung von Betreuungspersonen war (vgl. Interview 12 und 14/1i). An betreuungssuchenden Familien besteht also kein Mangel. Sie werden zwar über die Vermittlungsangebote informiert, aber nicht explizit beispielsweise per Zeitungsannonce gesucht.

Eltern erfahren zudem aus Sicht der Expertinnen vor allem aus ihrem Bekanntenkreis von den Vermittlungseinrichtungen Jugendamt und Tagespflegeverein (vgl. bspw. Interview 2, 13, 14, 16/1i). Einige Eltern werden durch den ASD auf die Vermittlungsstellen des Jugendamtes bzw. in freier Trägerschaft für das Jugendamt tätige Vereine – aber bei Arbeitsaufnahme auch gelegentlich durch das Arbeitsamt (vgl. Interview 14/2a) – auf die Vermittlungsstellen aufmerksam (vgl. Interview 1/2a, 3, 9, 21/1i). Durch ein Jugendamt werden obligatorisch alle Eltern, deren erstes Kind 6 Monate alt ist, im Rahmen einer allgemeinen Informations-Broschüre,

mit Informationen zur Tagespflege versorgt (vgl. Interview 5/1i). Im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit liegen verschiedentlich – wie auch bereits für die Tagespflegepersonenwerbung erwähnt – Faltblätter in Arztpraxen etc. aus, die über die Angebote der Vermittlungseinrichtungen informieren (vgl. Interview 1, 3, 11, 13/2a). Im Bereich des Familienservice machen vor allem die Betriebe, die mit ihm zusammen arbeiten, ihre Mitarbeiter, z. B. durch Informationsblätter, auf diese Dienstleistung aufmerksam (vgl. Interview 7, 17, 20/1i).

9.5 Finanzierung der Vermittlungseinrichtungen

Jugendämter

Die Finanzierung der Vermittlungseinrichtungen ist bei den Jugendämtern am eindeutigsten zuzuordnen. Sie erfolgt zu 100% durch Gelder der öffentlichen Jugendhilfe. Hier werden sowohl Räumlichkeiten, als auch Personal- und Materialkosten durch den Jugendhilfeeat der jeweiligen Kommune gestellt. Der Etat für diese Arbeit wird durch die Kommunen in unterschiedlicher Höhe gestaltet. So sieht die Angebotspalette - wie beispielsweise Öffnungs- und Beratungszeiten, Hausbesuche und durch Jugendamtsmitarbeiterinnen veranstaltete und teilweise für die Teilnehmerinnen kostenlose Fortbildungen - sehr unterschiedlich aus. Die Angebote bewegen sich jeweils im durch den Etat vorgegebenen finanziellen Rahmen. Ist dieser ausgeschöpft, so werden bestimmte Leistungen – vorzugsweise die kostenlose Fortbildung und die Arbeitszeit für Hausbesuche - nicht mehr durchgeführt.

Tagespflegevereine

Bei den Tagespflegevereinen hingegen ist die finanzielle Absicherung am schwierigsten zu realisieren. Für einen Verein, der in freier Trägerschaft für das Jugendamt tätig ist, gibt es einen bestimmten Etat, der für Sachmittel und Raummiete sowie zur Abdeckung von Personalkosten verwendet wird. Dieser Etat wird von der Vermittlerin als zu gering bemessen beschrieben, um die Gesamtkosten der Vermittlungsarbeit zu decken, so dass auch auf Mitgliedsbeiträge und ehrenamtli-

ches Engagement zurückgegriffen wird (vgl. Interview 10/1e). Vereine, die nicht in freier Trägerschaft für das Jugendamt tätig sind, bekommen – meist auf Antrag – mehr oder weniger große und regelmäßige finanzielle Zuschüsse von der Stadt oder der Kommune (vgl. 2, 4, 18 und 23/1e). Auch die Kosten dieser Vereine werden damit nicht vollständig gedeckt und daher wird auf Vereinsmittel wie Mitgliedsbeiträge und Spenden zurückgegriffen. Ein je Verein verschieden großer Teil der Arbeit wird auf ehrenamtlicher Basis durch die dort engagierten Tagesmütter erledigt (vgl. Interview 2, 4, 13, 16, 18/1e). Wie bei gemeinnützig arbeitende Vereine üblich, bestimmt also weniger der finanzielle Etat das Ausmaß der Aktivitäten. Vielmehr wird versucht, die Erledigung der Vereinsziele zu sichern, indem zusätzliche finanzielle und auch ehrenamtliche Ressourcen aufgetan werden.

Familienservice

Die Arbeit der Familienservice-Büros finanziert sich vor allem aus Geldern, die im Rahmen von Kooperationsverträgen seitens der Betriebe fließen, für deren Mitarbeitende der Familienservice Kinderbetreuungsmöglichkeiten vermittelt. Die Sicherung dieses Etats – aus dem neben den Personalkosten auch Miete und Sachmittel bestritten werden müssen – ist auch Aufgabe der Vermittlerinnen. Sie haben Akquise zu betreiben und regelmäßige Kontakte zu den Firmen, durch die der Familienservice finanziert wird, zu leisten. Diesbezüglich gibt es Ähnlichkeiten mit den Tagespflegevereinen - die sich wiederholt um finanzielle Unterstützung zu kümmern haben, indem sie verschiedentlich Anträge an öffentliche Instanzen stellen. Ein Unterschied besteht jedoch darin, dass die Tagespflegevereine sehr unregelmäßig Beträge erhalten und entweder konzeptionell von vornherein oder bei auftauchenden Engpässen, die Dienstleistung durch ehrenamtliche Tätigkeiten aufrechterhalten. Die finanzielle Sicherung der Familienservice-Angebote ist demgegenüber eine regelmäßig zu verfolgende Arbeitsaufgabe, die eine kontinuierliche finanzielle Basis sicherstellt, ohne die die Arbeit nicht stattfindet. Tatsächlich gibt es allerdings auch hier Ausnahmen: So berichtete eine Befragte, dass sie teilweise über die vertraglich geregelte und bezahlte Zeit hinaus mit Beratung und Hausbe-

suchen beschäftigt sei. Da das Arbeitsvolumen immer ausgelastet ist, gäbe es hier auch wenig Möglichkeiten diese Überstunden wieder auszugleichen. Diese Vermittlerin war vor ihrer Tätigkeit beim Familienservice - und ist es parallel auch immer noch - für den ortsansässigen Tagespflegeverein tätig (vgl. Interview 6/1b und 1e). Es läßt sich vermuten, dass sie daher leichter zur unentgeltlichen, also ehrenamtlichen, Übernahme zusätzlicher Aufgaben neigt.

Zwei weitere Einrichtungen kooperieren mit der Kommune bzw. mit der evangelischen Kirche und erfuhren während ihrer - mit dem Interviewzeitpunkt zusammenfallenden - Aufbauphase hieraus zeitlich begrenzte, zusätzliche finanzielle und räumliche Unterstützung (vgl. Interview 17/1e und 20/1b und 1e)

Sonstige Einrichtungen

Die Arbeit der unter sonstige Einrichtungen zusammengefassten und befragten Institutionen ist – wie bei den Jugendämtern – vollständig abgesichert. Allerdings speist sich der Etat dieser beiden Einrichtungen aus verschiedenen Quellen. Zum einen trägt die öffentliche Jugendhilfe einen bestimmten Teil. Darüber hinaus erhält eine Einrichtung Landesmittel, da die Arbeit in ein Modellprojektvorhaben integriert ist (vgl. Interview 1/1e). Die andere Institution wird außer durch den Etat der öffentlichen Jugendhilfe durch die evangelische Kirche unterstützt - in deren Rahmen sie auch angesiedelt ist (vgl. Interview 21/1e).

9.6 Aufgaben, deren Umfang und Verteilung in den Vermittlungseinrichtungen

Die Aufgaben der Vermittlungseinrichtungen beschränken sich nicht nur auf die Vermittlung von Tagespflege. Der folgenden Übersicht ist eine grobe Einteilung der Tätigkeiten zu entnehmen, deren Schwerpunkte unter den Einrichtungstypen – aber teilweise auch nur in Abhängigkeit der zur Verfügung stehenden Mittel, variieren.

| Tätigkeiten | Jugend- ämter N=7 | Tages- pflege- vereine N=8 | Famili- enservice N=5 | Sonstige Einrichtun- gen N=2 | Gesamt N=22 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| Beratung von Eltern und Tagesmüttern | 6 | 8 | 5 | 2 | 21 |
| Verwaltungs-, Buchhaltungs- und Datenpflegearbeiten | 6 ³ | 7 | 4 | 1 | 18 |
| Vermittlung und Betreuerinnensuche | 3 | 8 | 3 | 1 | 15 |
| Hausbesuche | 3 ⁴ | 4 | 5 ⁵ | 2 | 14 |
| Qualifizierung von Tagespflegepersonen | 3 | 6 | 1 ⁶ | 1 | 11 |
| Begleitung von Tagespflegeverhältnissen | 2 | 4 | 1 ² | 1 | 8 |
| Kontakte zu anderen Institutionen, zur Wirtschaftsabteilung des Jugendamtes, Dienstbesprechung, Akquise | 3 | - | 3 | 2 | 8 |

³ Bei Jugendämtern hier auch Annahme des Antrages auf Kostenübernahme durch die Jugendhilfe.

⁴ Wenn mehr als drei Tageskinder zugleich betreut werden, sind Hausbesuche im Zusammenhang mit der Erteilung einer Pflegeerlaubnis durch das Jugendamt verpflichtend und werden hier nicht zusätzlich aufgeführt.

⁵ Bei weit vom Familienstandort entfernten Tagespflegestellen wird stellenweise auch auf den Hausbesuch verzichtet.

⁶ Diese Tätigkeit wird jedoch durch die befragte Vermittlerin ehrenamtlich – außerhalb der Arbeitszeit für den Familienservice und im Rahmen ihrer Arbeit beim ortsansässigen Tagesmütterverein - verrichtet.

Kapitel 9: Rahmenbedingungen der Vermittlungseinrichtungen

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Öffentlichkeitsarbeit (auch Erstellung von Informationsmate- rialien für Ta- gespflegepersonen und/oder Eltern) | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Gesamtnennungen | 28 | 38 | 23 | 11 | 100 |

Tabelle 9.2: Übersicht über die Aufgaben der Vermittlungseinrichtungen (Mehrfachnennungen)

In den folgenden Unterkapiteln wird nun – mit Ausnahme des Vermittlungsaspektes, dem das 13. Kapitel gewidmet ist – auf die Ausgestaltung der einzelnen Teilaufgaben durch die Einrichtungen eingegangen.

Beratungstätigkeit

Ohne eine genaue Arbeitszeitanalyse durchzuführen, wurden die Vermittlerinnen um eine Schätzung des arbeitszeitlichen Umfangs für Beratungsanteile gebeten. Zu großen Teilen wurde aber bei den geäußerten Schätzungen der Einsatz von mindestens 50 % der Arbeitszeit für Beratungstätigkeiten vermutet (vgl. Interview 8/1c, 13/1c, 15/1c, 18/1c).

Schwierigkeiten hatten einige Expertinnen bei der Differenzierung der Tätigkeitselemente Beratung und Vermittlung. Sie beschrieben den Arbeitsaufwand daher mit 2/3 bis 80% der Arbeitszeit für Vermittlung und Beratung zusammen (vgl. Interview 5/1c, 9/1c, 14/1c).

Darüber hinaus fiel es einigen Vermittlerinnen schwer, die Teilaspekte Beratung und Begleitung bestehender Tagespflegeverhältnisse voneinander zu trennen (vgl. Interview 2/1c, 5/1c, 14/1c). Wenn Schätzungen der in Anspruch genommenen Arbeitszeit gewagt wurden, so lagen sie für den Vermittlungs- und Begleitungsaspekt ohne explizite Beratung bei 30% der Arbeitszeit - wobei diesen Tätigkeiten der Beratungsaspekt immanent ist (vgl. Interview 5/1c, 14/1c).

Die Beratungsaufgabe durchdringt also zum einen den Großteil der zur Vermittlungsinstitution gehörenden Tätigkeiten wie Begleitung und Vermittlung von Ta-

gespflegeverhältnissen, aber auch – wenn durch die Einrichtungen angeboten – die Hausbesuche und wird zudem als eigenständige Tätigkeit geleistet.

Betrachtet man die Anzahl der befragten Einrichtungen, die als Bestandteil ihrer Arbeit die Beratung nennen (vgl. vorangegangene Tabelle), und zieht die geschätzten Angaben über die benötigte Arbeitszeit je Tätigkeit hinzu, zeigt sich, dass der Schwerpunkt in der Arbeit der Vermittlungseinrichtungen eindeutig in der Beratungstätigkeit liegt. Hierunter fällt vor allem die Beratung einerseits von Eltern und andererseits von Tagesmüttern. Beim Familienservice kommt - in geringerem Maße - noch die Beratung von Unternehmen über familienfreundliche Leistungen hinzu. Beratung ist daher als Hauptaufgabe aller Vermittlungseinrichtungen zu betrachten, auf deren qualifizierte Durchführung besonderer Wert gelegt werden sollte. Wie im Folgenden aufgezeigt wird, ist dabei sowohl fachlicher Rat zu (finanz-)rechtlichen, erzieherischen und sicherheitstechnisch angelegten Fragen bezüglich der Tagespflege gefragt, als auch pädagogisch-psychologisch geschulte Beratung und Gesprächsführung. Letzteres bezieht sich auf individuell verschiedene Problemfelder in den Familien, die eine Kinderbetreuung suchen und bei den Tagespflegepersonen - besonders aber auch im möglichen Spannungsfeld beider Parteien, wenn es um die Begleitung von Tagespflegeverhältnissen geht.

Jugendamt

Bei den interviewten Jugendämtern wird Beratungstätigkeit ebenfalls als bedeutendste Teiltätigkeit genannt. Dabei ist die Beratung von Eltern eng an die Beratung geringverdienender Familien über Kostenübernahme bzw. –bezuschussung von Tagespflegeverhältnissen geknüpft. Trotzdem beobachtet man in den letzten Jahren bei verschiedenen befragten Jugend-ämtern den Zugang ratsuchender Eltern höherer Bildungsschichten (vgl. Kap. 9.3), die sich über günstiges Vorgehen in der Kinderbetreuungsorganisation informieren möchten. Häufig lassen die sich dann aber doch weder eine Tagespflegeperson über das Jugendamt vermitteln – weil hier häufig keine Betreuerinnen zur Verfügung stehen oder sie doch lieber eine Kinderfrau

suchen, die auch Haushaltsaufgaben mit ausführt - noch erhalten sie die Kosten für die Tagespflege durch das Jugendamt bezuschusst.

Auch Tagespflegevermittlerinnen des Jugendamtes sehen sich, neben der fachlich orientierten Beratung - die tagespflegerelevante rechtliche und pädagogische Themen umfasst - stellenweise in der Position, bei der Bewältigung von Gewissenskonflikten beratend zu helfen. Dies wurde sehr eindrucksvoll durch eine Jugendamtsmitarbeiterin anhand des Beispiels einer Mutter-Familie beschrieben. Die in eher ländlicher Region lebende Mutter fand sich in dem Dilemma wieder, eine Entscheidung treffen zu müssen, die, unabhängig davon wie sie ausfiel, auf Kritik aus dem sozialen Umfeld stoßen musste. Einerseits lebte die Frau mit ihrem Kind zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt von Sozialhilfe und fühlte sich deshalb von ihrem sozialen Umfeld als ‚Schmarotzerin‘ abgestempelt. Andererseits erwartete sie bei Arbeitsaufnahme moralischen Druck von Nachbarschaft und Familie, wenn sie ihr Kleinkind ‚Fremden‘ zur Betreuung überließe um zu arbeiten, anstatt das Kind - gemäß traditionell geprägter Vorstellungen - selber ganztags zu versorgen. Hier sah die Vermittlerin - oder besser Beraterin – ihre Aufgabe darin, die Frau bei der Klärung der eigenen Vorstellungen und Wünsche zu unterstützen. Eine entsprechende Zusatzqualifikation für psychologische Familienberatung kam ihr dabei zu Hilfe (vgl. Interview 14/3e und 14/4a). Bei dieser Art Beratung ist zu bedenken, dass sie gegenüber der reinen Fachberatung besonderes Vertrauen und Offenheit fördernde Rahmenbedingungen - wie z.B. Räume, in denen man ungestört reden kann, ein bestimmtes Maß an Zeit sowie Einfühlungsvermögen und Empathie für die ratsuchende Person - benötigt. Nicht jede Person wird sich mit persönlichen Problemen – auch wenn sie gesellschaftlich bedingt sind – an jede Beraterin wenden wollen und können.

Nicht zuletzt sollen auch laut KJHG § 23 Tagespflegepersonen - zumindest wenn sie sich zu Gruppen zusammengeschlossen haben – durch die öffentliche Jugendhilfe Unterstützung finden. Der darin enthaltene Beratungsaspekt findet Ausdruck

in der Beratung und Begleitung von Tagespflegepersonen in Einzelfallberatung, die je nach angemeldetem Bedarf durchgeführt werden. Einige Jugendamtsmitarbeiterinnen beteiligen sich diesbezüglich an Tagesmüttertreffen, die über ortsansässige Tagespflegevereine angeboten werden, bzw. bieten selber Zusammenkünfte an, in denen Begleitung durch Beratung im Mittelpunkt steht (vgl. Interview 8/1c und 5a und 3/1c und 5a und Kap. 12.3 und 14.2).

Tagespflegevereine und sonstige Einrichtungen

Bei den befragten Tagespflegevereinen und bei den sonstigen Vereinen scheint - nach Selbsteinordnung der Expertinnen - die Beratung von Tagespflegepersonen gegenüber der Beratung von Eltern etwas mehr im Vordergrund zu stehen (vgl. Interview 2, 4, 13, 15 und 18/1c) als es bei den Jugendämtern und den Familienservice-Büros der Fall ist. Das verwundert wenig, schaut man sich deren Zielsetzung an, bei der es – wie bei keiner der anderen Vermittlungstypen – zu großen Teilen um die Unterstützung von Tagesmüttern und Kinderfrauen geht (vgl. Kapitel 3.3). Diese Einrichtungen bieten auch vermehrt Kurse, Weiterbildungsabende, Stammtische und Gesprächskreise für Tagespflegepersonen an, in denen sie insbesondere beratend tätig sind (vgl. Interview 1/1c, 2/1c, 4/1c, 18/1c und 21/1c und Kapitel 12.3). Bei der Beratung von Tagespflegepersonen steht der fachliche Rat, bezogen auf rechtliche, finanzielle, sicherheitstechnische und pädagogische Fragen im Vordergrund. Doch trotzdem sind auch darüber hinausgehende psychologisch-fundierte Kompetenzen gefragt. So melden sich - nach Aussage einer Tagespflegeverein-Expertin - beispielsweise auch Frauen bei Tagespflegevereinen für eine Tätigkeit als Tagesmutter, die sich in einer persönlichen bzw. Berufsfindungskrise befinden und hoffen, mit dieser Tätigkeit neue berufliche Perspektiven zu erhalten. Da es sich aber bei der Tagesmuttertätigkeit um keinen anerkannten – und damit sozialversicherungstechnisch abgesicherten – Beruf handelt, wird hier stellenweise neben der ersten Desillusionierung bezüglich der Tagesmuttertätigkeit, Hilfestellung im Hinblick auf deren weitere berufliche bzw. persönliche Entwicklung geleistet (vgl. Interview 21/2).

Ein Verein – der eine relativ gute finanzielle Unterstützung durch die Stadt erfährt – beschäftigt stundenweise eine Psychologin zur begleitenden Beratung von Tagespflegeverhältnissen sowie für entsprechende Beratungstätigkeiten bei Tagespflegepersonen und Kindseltern (vgl. Interview 22/1b und c).

Familienservice

Im Rahmen der Beratungstätigkeit werden je Vermittlungseinrichtungstyp verschiedene inhaltliche Aspekte mit unterschiedlicher Intensität verfolgt. So beraten drei Familienservice-Mitarbeiterinnen viele Eltern erst einmal über grundsätzlich für deren individuelle Situation in Frage kommende Betreuungsmöglichkeiten, um dann – unter Berücksichtigung finanzieller, arbeitszeitlicher und familiärer Gegebenheiten, aber auch mit Blick auf die örtliche Betreuungsplatzsituation - die optimalste Betreuungslösung herauszufinden. Außerdem erfahren die ratsuchenden Eltern wichtigste steuerrechtlich relevante Informationen, beispielsweise wenn sie eine Kinderfrau in ihrem Haushalt einstellen. Zudem werden Eltern mit geringem Einkommen auf die Möglichkeit, Betreuungskostenübernahme beim örtlichen Jugendamt zu beantragen, aufmerksam gemacht (vgl. Interview 6, 17 und 20/1c).

Im begrenzten Maße wird auch Beratung im Sinne von psychologischer bzw. Lebensberatung durchgeführt – auch wenn dies als über die eigentliche Beratungs- und Vermittlungstätigkeit hinausgehend erlebt wird (vgl. Interview 6, 17 und 20). Diese Vermittlerinnen sehen sich unter anderem in der Situation, Müttern von Kleinkindern und Säuglingen, Hilfe bei der Bewältigung von Gewissenskonflikten zu leisten. Einerseits möchten sie Mütter ‚gut‘ im Sinne traditioneller (vgl. Kap. 2), je nach Region unterschiedlich stark vom sozialen Umfeld an die Frauen herangetragener Mutterbilder, sein und das hieße ganztags selbst ihr Kind zu betreuen. Andererseits müssen sie arbeiten gehen oder eine Weiterqualifizierungsmaßnahme des Arbeitsamtes besuchen, um finanziell abgesichert zu sein. Dieser Konflikt kommt besonders stark in einem Familienservice-Büro, das in ländlicher geprägter Region arbeitet, zum Tragen (vgl. Interview 17/3e). Hier ist das traditionell geprägte Bild der Mutter, die ihre Kinder möglichst sogar bis nach Beendigung der Grundschul-

zeit zu Hause betreut, noch sehr ausgeprägt - beispielsweise durch die Nachbarschaft, aber auch durch Verwandte - an die Mütter herangetragen worden.

Andererseits wird auch von einer Vater-Familie berichtet, bei der es dem Vater eines Kleinkindes – aufgrund der engen Bindung die zwischen dem Kind und dem bislang ganztags betreuendem Elternteil aufgebaut wurde - zwar ebenfalls schwer fiel sein Kind in ‚fremde‘⁷ Hände zu geben, um zu arbeiten. Das noch florierende Bild des Vaters, der arbeitet um die finanzielle Grundlage für die Familie zu schaffen, machte ihm jedoch letztendlich – nach Meinung der Expertin - den Wiedereinstieg in den Beruf und die damit verbundene zeitweilige Trennung vom Kind einfacher als es bei berufstätigen Müttern beschrieben wird (vgl. Interview 17/3e).

Zudem fällt für die Familienservice-Mitarbeiterinnen - im Unterschied zu den anderen Vermittlungsanbietern - die mit der Akquise verbundene Aufklärung von Firmen über die Angebote des Familienservice, in den Beratungsbereich mit hinein (vgl. Interview 7/1c). Hierbei handelt es sich dann wieder um eine ausschließlich fachbezogene Beratung, die - im Gegensatz zum vorher beschriebenen eher psychologisch orientierten, aber auch soziologisch zu begründenden Beratungsaspekt - dem Arbeitsbereich Organisations- und Unternehmensberatung zuzuordnen wäre.

Verwaltungsaufgaben

Bei 18 der 23 interviewten Einrichtungen (vgl. Tabelle 9.2) spielt die Bewältigung vielfältiger Büroarbeiten eine Rolle. Die geschätzte Arbeitszeit, die hierfür aufzubringen ist, liegt aber im Gegensatz zur Beratungstätigkeit bei nur 10% - 25% (vgl. Interview 2, 5, 14/1c). Die Art der Verwaltungsarbeiten unterscheidet sich je Form der Vermittlungseinrichtung.

So sind die Mitarbeiterinnen der **Jugendämter** auch mit der Antragsannahme auf Übernahme bzw. Bezuschussung der Tagespflegekosten befasst. Zudem haben sie die Vollständigkeit der Antragsunterlagen zu prüfen, und gegebenenfalls die Eltern zur Vervollständigung aufzurufen. Darüber hinaus nimmt die Datenpflege einen

⁷ Vgl. Ausführungen zu ‚Fremdbetreuung‘ in Kapitel 2.4.

größeren Teil der für Verwaltungsarbeiten benötigten Arbeitszeit in Anspruch. Besonders in den Jugendämtern, die nach dem Börsenmodell arbeiten ist es wichtig, dass die ausgehängten Daten eine hohe Aktualität aufweisen, weil sich Eltern und Tagespflegepersonen auf ihrer Suche vorrangig an den Aushängen orientieren (vgl. Interview 9, 11/1c).

Auch die Verwaltungsaufgaben der **Tagespflegevereine** sind durch Datenpflege bestimmt. Hier erhält die Verwaltung der Mitgliedskartei einschließlich dem Erstellen und Verschicken der Vereinsinformationen sowie die Verwaltung und das Einziehen der Mitgliedsbeiträge einen weiteren Stellenwert (vgl. 2, 6, 13, 15, 16/1c).

Die Verwaltungsarbeiten im **Familienservice** beinhalten neben dem Beantworten von Post und der Datenpflege – die hier über die Verwaltung der Betreuerinnen- und Elternfragebögen geschieht – auch die Abrechnung der Vermittlungskosten mit Betrieben und Einzelnachfragern (vgl. Interview 6, 12, 17/1c).

Betreuerinnensuche und Vermittlung von Tagespflege

Wie bereits in Kapitel 9.6.1 erwähnt wird das Element Vermittlung von einigen Expertinnen eng mit dem Aspekt Beratung verknüpft. Der geschätzte Arbeitsaufwand den die Vermittlung an der Gesamtarbeitszeit ausmacht wurde durch vier Expertinnen auf ca. 20% geschätzt (vgl. 2, 5, 13, 14/1c). Zu beachten ist, dass nur ein gutes Viertel der Befragten eine Schätzung abgab und die Expertinnen an dieser Stelle die besagten Probleme damit hatten, die Aufgabenbereiche Vermittlung und Beratung voneinander zu trennen. Das Kernarbeitsfeld Vermittlung kann also nicht als solches abgegrenzt definiert werden. Es ist ein Ziel der täglichen Arbeit und setzt sich aus den unterschiedlichen genannten Aufgaben zusammen. Das differenziertere Nachfragen im Fragenkomplex 3 (vgl. Anhang – Interviewleitfaden) führte jedoch im Interviewverlauf zu konkreteren Aussagen, bezüglich den Sachverhalten, die in der Vermittlungspraxis eine Rolle spielen und wird in Kapitel 13 gesondert ausgeführt. Die Suche nach Betreuungspersonen wurde in den Interviews etwas

genauer beschrieben und fand bereits in Kapitel 9.4 eine differenzierte Beschreibung.

Hausbesuche

Der Hausbesuch spielt bei der Mehrzahl der Vermittlungsinstanzen (vgl. Tabelle 9.2) eine Rolle. Er wird seit Inkrafttreten des KJHG durch die öffentliche Jugendhilfe nur im Zusammenhang mit der Erteilung einer Pflegeerlaubnis gefordert. Diese Pflegeerlaubnis wird erst relevant wenn gleichzeitig mehr als drei Kinder, die nicht zum eigenen Haushalt der Tagespflegeperson zählen, betreut werden.

Trotzdem wird der Hausbesuch gelegentlich auch durch drei der befragten sieben **Jugendämter** darüber hinaus durchgeführt (vgl. Interview 5, 8, 14/1c), damit sich die Vermittlerinnen ein Bild der Gegebenheiten vor Ort machen können und einen ersten Eindruck darüber bekommen, wie beispielsweise die Tagespflegeperson mit ihren eigenen Kindern in gewohnter Umgebung umgeht.

Vier der acht befragten Expertinnen aus dem Bereich der **Tagespflegevereine** (vgl. Interview 2, 4, 16 und 22/1c) machen Hausbesuche bei den potentiellen Kinderbetreuerinnen. Dies betrifft außerdem die beiden unter **sonstige Vereine** aufgeführten Institutionen.

Für die **Familienservice**-Mitarbeiterinnen ist der Hausbesuch obligatorisches Qualitätssicherungsmerkmal und wird so auch durch alle befragten Mitarbeiterinnen benannt. Praktisch wird er jedoch nicht immer Büros umgesetzt, sondern bei weiterer örtlicher Entfernung auch auf ein gutes Gefühl nach einem längeren Telefonat mit der Betreuungsperson vertraut (vgl. Interview 6/1c) oder ein ortsansässiger Tagespflegeverein mit dem Hausbesuch betraut. Letztlich werden dann noch einmal die Kindseltern zur genauen Prüfung vor Ort ermutigt.

Drei Einrichtungen verschiedenster Träger gaben Schätzungen über den zeitlichen Aufwand für Hausbesuche an (vgl. Interview 2, 5, und 16/1c) die bei 10 – 15% der Arbeitszeit lagen. Leider sind die Arbeitszeiten der Vermittlungseinrichtungen so

unterschiedlich bzw. werden bei einigen der interviewten Einrichtungen gar nicht erfasst, dass man auch hier keine konkreten Zeiten erfahren konnte.

Auf die inhaltlichen Schwerpunkte bei der Durchführung von Hausbesuchen wird in Kapitel 10.3 noch ausführlicher eingegangen.

Qualifizierung und Begleitung von Tagespflegepersonen

Einige Vermittlerinnen sind in die Ausgestaltung der Qualifizierungsangebote für Tagespflegepersonen und darüber hinausgehende Begleitung von Tagespflegepersonen involviert – ohne dass die Teilnahme für die Tagespflegepersonen verpflichtend sein muss.

Bei den **Jugendämtern** sind fünf der sieben befragten Einrichtungen mit Qualifizierungsaufgaben befasst. Hier begrenzt sich das Engagement der Vermittlerinnen jedoch auf das Erstellen und Organisieren des Qualifizierungsprogrammes, dass von anderen Trägern ausgeführt wird, bzw. auf die vereinzelte Übernahme kleiner Ausbildungsbausteine (vgl. Interview 14/2d) – wie Seminare zu rechtlichen Aspekten in der Tagespflege (vgl. Interview 11/1c) - und einführende Informationsveranstaltungen (vgl. Interview 8 und 9/1c).

Die Begleitung von Tagespflegepersonen beschränkt sich bei zwei Einrichtungen, die diese als Tätigkeit der Vermittlungseinrichtung benennen, auf Beratungsangebote, die je Anfrage der Tagespflegepersonen oder Eltern getätigt werden (vgl. Interview 5 und 14/1c). Bei einem Jugendamt wird die Teilnahme an regelmäßig - durch Tagespflegepersonen organisierten - Tageselternstammtischen als Begleitaufgabe erwähnt (vgl. Interview 8/2d).

Von den acht interviewten **Tagespflegevereinen** befassen sich sechs mit der Tagespflegeausbildung, wobei – im Gegensatz zu den in die Qualifizierung involvierten Jugendamtsmitarbeiterinnen – die Vermittlerinnen, häufig auf ehrenamtlicher Basis, in die gesamte Ausbildung eingebunden sind. Bei den Tagespflegevereine geführten Interviews finden sich zudem vier Einrichtungen die eine langfristige Begleitung von Tagespflegepersonen als Teilaufgabe benennen. Die Begleitung drückt sich vorwiegend in im Angebot kontinuierlich stattfindender Ta-

gespflgetreffen aus (vgl. Interview 2, 4, 13 und 18/1c), die durch die Expertinnen angeleitet werden. Zudem wird von diesen Einrichtungen auch die Möglichkeit der sporadisch, je Bedarf stattfindenden, Einzelberatung gegeben (vgl. Tabelle 9.2).

Für den **Familienservice** hat die Qualifizierung lediglich in einem Interview überhaupt eine Relevanz, wobei dort die Ausbildung der Tagespflegepersonen durch die Vermittlerin außerhalb der Arbeitszeit für den Familienservice – auf ehrenamtlicher Basis über den ortsansässigen Tagespflegeverein - erfolgte (vgl. Interview 6/1c). Das lässt nicht unbedingt darauf schließen, dass die vermittelten Tagesmütter nicht qualifiziert sind. Die Mitarbeiterinnen der befragten Familienservice-Büros verweisen die potentiellen Betreuerinnen zur Absolvierung der Qualifizierungsmaßnahme an andere Institutionen, die vor Ort die Tagespflegekurse anbieten.

Bei den **sonstigen Einrichtungen** werden durch einen für Tagespflege zuständigen Verein eine umfangreichere Qualifizierungsmaßnahme sowie Begleitkurse und –treffen angeboten (vgl. Interview 1/1c). Die andere Einrichtung delegiert diese Aufgaben an andere Anbieter (vgl. Interview 21/1c).

Kooperation mit anderen Instanzen der Tagespflege

Die Kommunikation und Kooperation mit anderen Instanzen der Tagespflege spielt für einige Einrichtungen eine – wenn auch untergeordnete – Rolle. Die Kontaktpartner unterscheiden sich dann auch wieder je Einrichtungstyp.

Einige **Jugendamts**mitarbeiterinnen berichteten von der Zusammenarbeit mit der hauseigenen Wirtschaftsabteilung – insbesondere wegen Rückfragen, die im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kostenübernahmeanträgen stehen (vgl. Interview 3, 8 und 9/1c) – aber auch von Kontakten mit freien Trägern der Tagespflegevermittlung (vgl. Interview 3/1c), externen Qualifizierungsanbietern und Referentinnen (vgl. Interview 3/1c und 9/1c) bezüglich der Organisation, Durchführung und (finanziellen) Unterstützung der Tagespflegekurse. Eine Jugendamtsmitarbeiterin war in ein Netzwerk integriert, in dem sich regelmäßig Vertreterinnen verschiedenster Kinderbetreuungsformen ihrer Stadt - wie Kindertageseinrichtungen - und Jugendhilfemitarbeiterinnen anderer Abteilungen trafen, um sich über

ihre Arbeit und deren sinnvolle Vernetzung auszutauschen (vgl. Interview 3/1c). Eine weitere Expertin engagierte sich in politischen Gremien bzw. Ausschüssen der Stadt (vgl. Interview 5/1c).

Durch die interviewten **Tagespflegevereine** wurden derartige Aktivitäten nicht als Bestandteil der alltäglichen Arbeit benannt.

Drei der fünf interviewten **Familienservice**-Mitarbeiterinnen wiesen auf Tätigkeiten hin, bei denen sie im Rahmen der Akquise mit Firmen in Kontakt treten und bleiben (vgl. Interview 6, 12 und 20/1c). Außerdem berichteten alle Expertinnen des Familienservice, dass sie neben Kontakten zu anderen Familienservice-Büros auch solche zu umliegenden Tagespflegevereinen knüpfen und halten, da sie hier teilweise auch Tagespflegepersonen zur Vermittlung erhalten.

Bei den **sonstigen Einrichtungen** spielen Gesprächen bezüglich der mit der freien Trägerschaft verbundenen Aufträge des Jugendamtes eine Rolle (vgl. Interview 1 und 21/1c). Da eine in freier Trägerschaft für die öffentliche Jugendhilfe arbeitende Einrichtung die Begleitung von Tagespflegepersonen durch Gesprächskreise an Kindertageseinrichtungen weiterdelegierte, besteht hier ebenfalls ein kontinuierlicher Austausch (vgl. Interview 21/1c).

Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit spielt ebenfalls im Tätigkeitsfeld der Tagespflegevermittlung eine untergeordnete Rolle. Nur fünf der interviewten Expertinnen erwähnten sie überhaupt. Gemeint ist damit zum einen die Präsenz in der Öffentlichkeit, z.B. durch einen Stand in der Fußgängerzone oder auf Messen wie der Hausfrauenmesse (vgl. Interview 11/2a). Aber auch das Zusammenstellen und Aktualisieren von Informationsmaterialien für Eltern und (potentielle) Tagespflegepersonen wird teilweise als Öffentlichkeitsarbeit definiert (vgl. Interview 3/1c und 11/1c). In einem Tagespflegeverein werden in regelmäßigen Abständen Artikel über das Thema Tagespflege in der örtlichen Zeitung (vgl. Interview 15/2a) veröffentlicht.

Ein Umschauen in den befragten Vermittlungseinrichtungen zeigte, dass vielfältige Werbe- und Informationsbroschüren die von den Vermittlungseinrichtungen her-

ausgegeben werden. Auch wenn Öffentlichkeitsarbeit bei der Aufgabenbeschreibung wenig erwähnt wird, findet sie doch statt. Es liegt die Annahme nahe, dass diese Broschüren und Informationsmaterialien durch andere Kräfte, als die Vermittlerinnen ausgearbeitet werden oder aber der Arbeitsaufwand dafür - im Vergleich zu den anderen Aufgaben der Vermittlungseinrichtungen - so gering ist, dass er kaum Erwähnung findet.

9.7 Aufgabenverteilung

Schaut man differenzierter auf die Aufgabenverteilung bei den einzelnen Vermittlungseinrichtungen, so zeigt sich innerhalb der mit der Vermittlung befassten Teams wenig Hierarchie.

Einige Instanzen verfügen über eine Leitung - in Form der Abteilungsleitung im Jugendamt - die aber auch für andere Arbeitsgruppen zuständig ist (vgl. Interview 3, 11, 14/1b). Bei den befragten Tagespflegevereinen gibt es eine Vorstandsvorsitzende, die aufgrund ihres größeren Engagements für den Verein teilweise auch als informelle Leiterin benannt wird (vgl. Interview 10, 15, 16/1b). Der größere Teil von interviewten Tagespflegevereinen versteht sich jedoch in diesem Punkt als Team mit wenig Hierarchie (vgl. Interview 2, 4, 13, 18/1b).

Zwei der fünf befragten Familienservice-Büros haben eine Leiterin. In diesen beiden Büros sind jeweils mehr als zwei Mitarbeiterinnen Beschäftigt. In den kleineren Büros gibt es keine definitive Leitung (vgl. Interview 7 und 17/1b).

Die sonstigen Einrichtungen verfügen über eine Leitung (vgl. Interview 1 und 21/1b).

Aus arbeitsökonomischen Gründen existiert in mehreren der befragten Vermittlungseinrichtungen eine nach Aufgabengebieten getrennte Arbeitsteilung.

Bei einigen **Jugendämtern** (vgl. Interview 3, 5 und 8/1c) teilen sich die Kolleginnen die zu bearbeitenden ‚Fälle‘ nach dem Anfangsbuchstaben des Familiennamens vom zu vermittelnden Kind auf und erledigen dann jeweils alle damit verbundenen

Aufgaben. Bei ausschließlich nach dem Börsensystem funktionierenden Jugendamtseinrichtungen (vgl. Interview 9 und 11/1c) wird die Verantwortung für einige Aufgaben - wie die Vorbereitung des Qualifizierungsprogramms, die Durchführung von Rechtsseminaren, die Aufbereitung des Informationsmaterials und die Datenpflege - von je ein bis zwei Kolleginnen und die Beratung innerhalb der Börsenöffnungszeiten von allen Angestellten im Wechsel übernommen (vgl. Interview 9/ 1b und 1/c sowie 11/1b).

Auch bei den **Tagespflege- und sonstigen Vereinen** ist am häufigsten die Arbeitsteilung nach Aufgabengebieten benannt worden. Es gibt nur einen Verein, in dem – nach einem Einsatzplan – alle engagierten Mitglieder mit allen Aufgaben betraut sind (vgl. Interview 13/1b) und einen Verein, in dem die Arbeit nach Stadtteilen aufgeteilt wird (Interview 4/1c). Ansonsten haben sich die Mitarbeiterinnen dieser Einrichtungen – ähnlich den nach dem Börsenmodell arbeitenden Jugendamtsabteilungen – für bestimmte Arbeiten, wie z.B. Qualifizierungsaufgaben (vgl. Interview 1/1c, 10 und 16/1b), administrative Aufgaben (vgl. Interview 1/1b und 1c, sowie 10, 15, 16, 21/1c), Verwaltungstätigkeiten (vgl. Interview 1, 2, 15, 16, 18/1c) und Hausbesuche bei Tagesmüttern (vgl. Interview 2, 16/1c und 21/1b) spezialisiert. Die Beratung wird hier meist durch mehrere Mitarbeiterinnen abgedeckt (vgl. Interview 2/1c, 15/1b und 1c, 16/1c, 18/1b und 1c sowie 21/1b). Diese Arbeitsteilung macht eine detaillierte und regelmäßig stattfindende Kommunikation und Kooperation der Mitarbeiterinnen untereinander nötig, um Konfliktpotentiale – die sich mit der Aufteilung nach Aufgabefeldern anstatt nach Fällen verbinden könnte – im Blick zu behalten. In einem Verein wird zudem stundenweise eine Psychologin ausschließlich zur psychologischen Beratung und Begleitung von Tagespflegeverhältnissen beschäftigt (vgl. Interview 22/1b und c).

Im **Familienservice** geschieht dieselbe Arbeit vorwiegend nach Fällen aufgeteilt. Die Fallaufteilung ergibt sich entweder daraus, wer gerade Dienst und Kapazitäten hat, wenn eine Anfrage kommt (vgl. Interview 6/1b) oder sie beruht auf einer Aufteilung die je Kooperationspartner geschieht (vgl. Interview 7/1b). Letztere Vorgehensweise hat den Vorteil, dass der Firmenkontakt jeweils in einer Hand liegt und

die Vermittlerin als persönliche Ansprechpartnerin unter der Belegschaft besser bekannt werden kann. Es könnte sich als positiv, nicht nur für die Nutzung des Angebotes durch die Mitarbeitenden, sondern auch bezüglich der Akquise erweisen, wenn sich eine Vermittlerin mit den betrieblichen Gegebenheiten einiger Firmen vertraut gemacht hat und konkret einen nachhaltigen Bedarf ihrer Dienstleistungen für die Geschäftsführung aufzeigen kann. Ein Familienservice teilt sich die anfallende Arbeit je nach inhaltlichen Aspekten auf, wobei sich eine Kollegin mehr mit den Aufgaben bezüglich der Tagesmütter und die zweite mehr mit denen der Kinderfrauen befasst (vgl. Interview 12/1b). Vereinzelt wurde von Familienservice-Mitarbeiterinnen der Wunsch genannt, von Akquise-Aufgaben ausgenommen zu werden, da ihnen dieser Tätigkeitsbereich – der von einem bestimmten Habitus geprägt ist - Probleme bereite (vgl. Interview 6/1b und c und 12/1c). Es gibt aber auch zwei Vermittlerinnen, die mit der Akquise - das heißt dem Einwerben von Geldern für eine Tätigkeit im sozialen Bereich – keine Probleme haben (vgl. Interview 7 und 12/1b).

Außer der Beratung, die – wie bereits erwähnt - als Hauptaufgabe durch fast alle Mitarbeiterinnen durchgeführt wird, scheint sich die gezielte Verteilung der anfallenden Aufgaben mit entsprechendem Spezialisierungseffekt bei den Vermittlungseinrichtungen – wie in anderen Beratungs-, Vermittlungs- und Dienstleistungsbereichen - aufgrund der Rationalität dieser Arbeitsweise durchgesetzt zu haben.

9.8 Regionale Zuständigkeit

Das Einzugsgebiet, für das die jeweilige Vermittlungseinrichtung zuständig ist, und die Regionen, aus denen deren Dienste tatsächlich in Anspruch genommen werden, variieren je Einrichtungstyp.

Die Jugendämter, Tagespflegevereine und sonstige Einrichtungen beraten und vermitteln in einem engeren geografisch vorgegebenen Einzugsgebiet als Familienservice-Büros.

Dieses Gebiet umfasst bei vier **Jugendämtern** und den **sonstigen Einrichtungen** einen oder mehrere Stadtteile (vgl. Interview 1, 5, 8, 9, 19 und 21/1f), bei einem Jugendamt einen Landkreis (vgl. Interview 14/1f) und bei zwei Jugendämtern das jeweilige Stadtgebiet (vgl. Interview 3 und 11/1f).

Das Jugendamt, das für die Tagespflegevermittlung eines ganzen Landkreises zuständig ist, hat ein Einzugsgebiet, der den später erwähnten Tagespflegevereinen im ländlichen Raum ähnelt. Hier erstrecken sich die Beratungs- und Vermittlungsangebote für Tagespflege auch auf Eltern, die in einer größeren Stadt eines angrenzenden Bundeslandes arbeiten, aber im hiesigen wohnen (vgl. Interview 14/f).

Nach der Beobachtung zweier Jugendamtsmitarbeiterinnen, die in einer Stadt arbeiten, kommen die tatsächlichen Anfragen eher aus den jeweiligen Innenstadtbereichen, als aus den Randgebieten (vgl. Interview 2 und 9/1f). Dies kann zum einen in Siedlungsstrukturen dieser Standorte begründet liegen, das heißt darin, dass in deren Innenstadtnähe mehr Menschen leben. Hier wäre jedoch stadtsoziologisch zu prüfen, ob die Aussage – unter Berücksichtigung der Annahme, dass viele Familien mit Kindern, in Neubaugebiete am Stadtrand ziehen - haltbar ist. Zudem kann das beobachtete, verstärkte Frequentieren von Klientel aus der Innenstadt auch mit dem dort angesiedelten Standort der Vermittlungseinrichtung zusammenhängen, d.h. man nutzt die Einrichtung, weil sie in der Nähe ist. Gerade unentschlossene Eltern oder Tagespflegepersonen könnten sich durch einen weiten Anfahrtsweg von einer Kontaktaufnahme mit der Vermittlungsinstitution abschrecken lassen bzw. kurze Wege einen schnellen, wenn auch zunächst möglicherweise unverbindlichen Kontakt fördern. Eine Jugendamtsmitarbeiterinnen widerspricht dem, als sie sagt, dass Personen aus der weiteren Umgebung sich aufgrund der verbreiteten Motorisierung bei Bedarf nicht von weiteren Wegen zur Vermittlungsstelle abschrecken ließen, wenn diese Einrichtung nur über ein gutes Beratungs- und Vermittlungsangebot verfüge (vgl. Interview 9/1f).

Die **Tagespflegevereine** fühlen sich je Standort entweder für einen Landkreis (vgl. Interview 15, und 16/1f) oder ein Stadtgebiet (vgl. Interview 2, 10 und 22/1f) bzw.

einen oder mehrere Stadtteile zuständig (vgl. Interview 4, 10, 18/1f). Die interviewten Tagespflegvereine, die nicht in Trägerschaft für das Jugendamt arbeiten, sind in ihrer regionalen Zuständigkeit durch die Kommunalpolitik keine geografischen Beschränkungen auferlegt aber da es mehrere Vereine in jedem Bundesland gibt, streut sich ihr Einzugsgebiet weniger weit als es für die Familienservice-Büros zutrifft. Sind die jeweiligen Tagespflegevereine für einen gesamten Landkreis zuständig, so haben sie – je Wohnort engagierter Vereinsmitglieder – Außenstellen eingerichtet (vgl. Interview 13 und 16/1f). Städtisch angesiedelte Tagespflegevereine werden vorwiegend aus dem gesamten Stadtgebiet und teilweise aus den Randgebieten aufgesucht (vgl. Interview 2 und 10/1f).

Auch wenn die genannten Jugendamts-, Tagespflegeverein und sonstigen Einrichtungen überwiegend von Klientel, das im vorgegebenen Einzugsgebiet wohnt, aufgesucht werden, gibt es hin und wieder auch Anfragen aus dem angrenzenden Umland (vgl. Interview 3, 11, 22/1f) oder aus anderen Stadtteilen (vgl. Interview 4/1f). Der Umgang damit ist unterschiedlich. Von einigen Einrichtungen wird dann durch Weitergabe des Informationsmaterials (vgl. Interview 11/1f) bzw. durch eine Beratung trotzdem weitergeholfen (vgl. Interview 3, 4, 11 und 22/1f). Vermittelt wird jedoch nicht. Andere Institutionen verweisen demgegenüber gleich an die regional zuständigen Stellen (vgl. Interview 1, 5, 18, 19 und 21/1f). Ein Tagespflegeverein erwägt für die Beratung auswärtiger Anfragen das Erheben einer Beratungsgebühr (vgl. Interview 23/1f). Durch einen anderen Verein werden diese vereinzelt auftretenden Beratungen auf ehrenamtlicher Basis ausgeführt (vgl. Interview 4/1f).

Die regionale Zuständigkeit der **Familienservice**-Einrichtungen unterscheidet sich stark von den vorgenannten Jugendämtern und Einrichtungen in freier Trägerschaft. Da sie für die Betreuungsvermittlung von Betriebsangehörigen auch aus entfernter angesiedelten Betrieben oder Niederlassungen zuständig sind, erstreckt sich ihr Wirkungsbereich zwischen 50 km (vgl. Interview 20/1f) über 100 bis 200 km

Entfernung (vgl. Interview 12/1f). Ein Familienservice ist sogar für Firmenangehörige angrenzender Bundesländer, in denen es keinen Familienservice gibt - und damit gelegentlich über mehrere Hundert Kilometer Entfernung - zuständig (vgl. Interview 7/1f). Daraus ergibt sich, dass der Anfahrtsweg für einen Hausbesuch von 100 km, für manche Vermittlerin keine Seltenheit ist (vgl. Interview 12/f). Bei auswärtigen Anfragen wird nicht nach Bundesländern getrennt entschieden, welcher Familienservice-Standort für die Vermittlung zuständig ist, sondern nach Nähe des Wohnortes der betreuungssuchenden Eltern zum jeweiligen Familienservice-Standort. So wird die Kinderbetreuung für Eltern aus Osnabrück nicht durch den niedersächsischen Familienservice in Hannover, sondern dem näherliegenden nordrhein-westfälischen in Münster geregelt (vgl. Interview 6 und 20/1f). Vielfach wird bei Anfragen mit längeren Entfernungen jedoch auf die Vermittlungs- und Beratungshilfe ortsansässiger Tagespflegevereine zurück gegriffen, deren Unterstützung dann durch den Familienservice honoriert wird (vgl. Interview 7, 12 und 20/1f).

Durch eine Familienservice-Expertin wurde die Bedeutung des Bürostandortes besonders hervorgehoben. Sie berichtete über einen verstärkten Zulauf, nachdem das Büro an einen verkehrstechnisch sehr günstigen Innenstadt-Standort verlegt wurde (vgl. Interview 12/1f).

9.9. Anfragen- und Vermittlungsvolumen

Eine genaue Eruierung des Anfrage- und Vermittlungsvolumens konnte im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht erfolgen. Nur wenige Vermittlungseinrichtungen erfassten das Anfrage- und Vermittlungsvolumen, so dass hier nur geschätzte Werte wiedergegeben wurden. Es kann also kaum vom Vorliegen einer Tendenz die Rede sein. Der Leserschaft wird lediglich ein Einblick in wenige, geschätzte Zahlen ermöglicht.

Anliegen, die für Betreuungspersonen und Eltern zur Kontaktaufnahme mit der Vermittlungsstelle führen, beschränken sich zudem nicht nur auf reine Vermittlungsanliegen. Nur zwei Einrichtungen – eine sonstige und einem Tagespflege-

verein – die beide in der selben Stadt angesiedelt sind, evaluierten ihr Anfragespektrum. Hierbei zeigte sich für das Jahr 1998, dass es bei den Eltern in 116 von 243 Anfragen (vgl. interne Informationsmaterialien zum Interview 21) bzw. 249 von 345 (vgl. internes Informationsmaterial von Interview 21 zu Interview 18) Anfragen um einen Vermittlungswunsch geht. Diesem Anfragevolumen kommen zudem auch nicht gesondert gezählte, in die Anfrage integrierte Beratungsanliegen hinzu. Bei den verbleibenden Elternanfragen steht ausschließlich der beraterische Aspekt im Blickpunkt. Wurden die erhobenen Anfragen durch spontane Sprechstundenbesuche getätigt, ging es immer um die Vermittlung eines Betreuungsplatzes und in den meisten Fällen zusätzlich dazu um eine gewünschte (Kurz-)Beratung. Die Anfragen der Tagespflegepersonen lagen bei 82 (vgl. Informationsmaterial zu Interview 21) bzw. 464 (vgl. Informationsmaterial Interview 21 zu Interview 18) von denen es 38 Tageskindanfragen (vgl. Informationsmaterial zu Interview 21) bzw. 291 (vgl. Informationsmaterial Interview 21 zu Interview 18) gab. Der direkt mögliche Vergleich dieser beiden Vermittlungseinrichtungen in unterschiedlicher Trägerschaft, macht den durch Zielvorgaben der Arbeit in der jeweiligen Institution verschiedenen Anfragenzulauf deutlich. Bei der letztgenannten Einrichtung handelt es sich um einen Tagespflegeverein. Die Auswertung interner Daten ergab, dass bei diesem Verein ca. ein Drittel mehr Anfragen von Tagespflegepersonen als von suchenden Eltern initiiert, wohingegen sich an die andere Institution - die als sonstige Einrichtung in freier Trägerschaft für das Jugendamt tätig ist - nur ca. ein Drittel der (potentiellen) Tagespflegepersonen gegenüber dem Elternanteil an diese Einrichtung wenden (vgl. Internes Informationsmaterial Interview 21 zu Interview 21 und 18).

Das Anfragevolumen von vier der sieben befragten **Jugendämter** variiert – nach Schätzungen der Expertinnen - zwischen jährlich 900 bis 1000 Anfragen (vgl. Interview 5 und 19/1g) und 1500 bis 1800 Anfragen (vgl. Interview 9 und 14/1g). Hier wurden jedoch nicht nach Beratungs- Vermittlungs- und Finanzierungsfragen und auch nicht zwischen Eltern und Tagespflegepersonen unterschieden. Beim Ju-

gendamt werden vor allem die durch die öffentliche Jugendhilfe finanziell unterstützten Tagespflegeverhältnisse registriert, nicht jedoch die Neuanfragen und –vermittlungen pro Jahr. Nur selten werden über Jugendämter Kinderfrauen vermittelt – auch wenn sie manchmal nachgefragt werden (vgl. Interview 3, 8, 11/1g) oder aber für Familien in denen wegen einer Berufstätigkeit im Dreischicht-System bzw. bei mehreren zu betreuenden Kindern eine Kinderfrau angezeigt wäre (vgl. Interview 14/1g). Dieser Mangel muss zum einen im Zusammenhang mit der niedrigen Bezahlung betrachtet werden, die für Tagespflege durch die öffentliche Jugendhilfe geleistet wird (siehe Kapitel 3.2). Während eine Tagesmutter häufig sowieso zu Hause ist um ihr Kind bzw. ihre Kinder zu betreuen - und stellenweise ihren Haushalt dabei mit erledigt - möchte die Kinderfrau zumindest teilweise von dem Verdienst ihren Lebensunterhalt bestreiten können und sucht sich dann lieber auf dem ‚freien‘ Markt eine Tätigkeit. Doch auch ein befragtes Jugendamt, das nach eigenen Angaben seinen ‚Amtsruf‘ soweit hinter sich lassen konnte, dass sich auch gutsituierte Eltern zur Lösung ihrer Kinderbetreuungsprobleme an sie wenden, hat mit ca. 15 – 20% eher einen geringen Pool an Kinderfrauen zu vermitteln (vgl. Interview 5/1g). Die Expertin begründete dies damit, dass der Verdienst als Kinderfrauen häufig noch im „Schwarzgeldbereich“ (Interview 5/1g) angesiedelt ist und man daher das Jugendamt aus Angst vor der Datenweitergabe an das Finanzamt meidet. Die Einrichtung dieser Expertin geht insofern „offensiv“ (Interview 5/1g) mit dem Thema ‚Kinderbetreuung in Schwarzarbeit‘ um, dass sie zwar im Hinblick auf die Gewährleistung von Qualität – insbesondere mit dem Ziel klare Absprachen zu treffen und so Abbrüche von Betreuungsverhältnissen zu minimieren – anonyme Beratungen anbietet. Für die Vermittlung stehen diese Kinderfrauen der Einrichtung jedoch kaum zur Verfügung.

Babysitter und Aupairs werden durch Jugendämter nicht vermittelt. Kommt trotzdem eine entsprechende Anfrage, wird an die zuständigen Stellen wie örtliche Babysittervermittlungen oder spezielle Aupairvermittlungen weiterverwiesen.

Lediglich in einem befragten Jugendamt spielte die Vermittlung von Notmüttern eine Rolle (vgl. Interview 14/1g). Hier übernimmt das Jugendamt stellenweise

Aufgaben sozialer ambulanter Dienste bzw. des Allgemeinen Sozialdienstes (ASD) wenn sie im Krankheitsfall der Eltern kurzfristige Betreuungslösungen oder sogar eine Haushaltshilfe organisieren. Hierfür finden sich dann ehemals für das Jugendamt tätige Tagesmütter oder Kinderfrauen, aber auch Pflegefamilien aus der Vollzeitpflege (vgl. Interview 14/1g). Die Expertin sprach in diesem Zusammenhang auch eine Zunahme der Nachfragen nach Notmüttern an:

„weil ... so die Problematik auch zugenommen hat - der psychisch erkrankten Frauen oder auch Väter. Und wo dann von heute auf morgen auch ‚ne Einweisung beziehungsweise ‚ne Unterbringung in einer Psychiatrie notwendig ist oder auch zum Teil der Alleinerziehenden... wo ganz schnell Krankheitsausfälle auftreten können“ (Interview 14/1g).

Anzumerken ist, dass diese Leistung über den Aufgabenbereich der Tagespflege nach § 23 KJHG hinausgeht; die Vermittlerinnen aber in der Not wegen ihrem Zugang zu Kinderbetreuerinnen trotzdem innerhalb des Jugendamtes angesprochen werden und sich dann auch einsetzen.

Der Erfüllungsgrad der Vermittlungsanfragen, die an das Jugendamt gerichtet werden, sind – wie eine differenzierte Anfragenübersicht - nicht dokumentiert. In einer Einrichtung wird von 400 bis 430 erfolgreichen Vermittlungen bei ca. 800 bis 900 Beratungs-, Informations und Vermittlungsgesprächen ausgegangen (vgl. Interview 5/1g). Bei einem anderen Jugendamt gab es in einem ausgewählten Monat bei 270 Beratungen 36 neu begonnene Tagespflegeverhältnisse (vgl. Informationsmaterial zu Interview 11).

Bei den **Tagespflegevereinen** variieren die geschätzten Anfragen nach Betreuungsplätzen jährlich zwischen ca. 30 bis 50 (vgl. Interview 15 und 13/1g) bis ca. 150 bis 200 tagespflegesuchenden Eltern (vgl. Interview 2, 4, 10, 16 und 23/1g). Ein Verein schätzt, dass jährlich ca. 200 Tageskinder vermittelt werden; wobei zusätzlich ca. 100 Familien beraten werden und eine andere Betreuungsform wählen und „ca. 50 beratene Eltern betreuen ihr Kind weiterhin selbst bzw. haben in Eigeninitiative eine Betreuungsperson gefunden“ (Interview 22/1g).

Ähnlich wie bei den Jugendämtern werden durch die Vereine vorwiegend Tagesmütter vermittelt. Nach Schätzungen einiger Expertinnen handelt es sich um 90 bis 95% (vgl. Interview 2, 4, 13, 16/1g). Es gibt zwar durchaus mehr Anfragen nach Kinderfrauen, doch das Angebot ist auch bei den Tagespflegevereinen knapper als die Nachfrage (vgl. Interview 2/1g). Die zögerliche Inanspruchnahme dieser Vermittlungseinrichtung durch Kinderfrauen wurde, ähnlich den Jugendamtserfahrungen, auch von einem Verein – der in Trägerschaft für das Jugendamt arbeitet – folgendermaßen begründet:

„Das sind ja häufig Frauen..eh..die keine sozialversicherungspflichtige Tätigkeit suchen, sondern das im Grunde genommen so auf dem ‚grauen Markt‘ machen wollen – auch - und dann Bedenken haben, wenn sie sich an uns wenden, da könnten Informationen weitergeleitet werden an das Sozialamt oder möglicherweise an das Arbeitsamt, also da werden schon mal viele ausgeschlossen“ (Interview 4/1g).

Möglicherweise gibt es aber auch weniger Frauen, die diese Tätigkeit ausüben möchten, weil Familien selten eine abgesicherte Festanstellung finanzieren können, potentielle Kinderfrauen aber eine sozialversicherungsrechtlich abgesicherte Arbeit bevorzugen.

Von lediglich einer Tagespflegevereins-Expertin wurde neben den Gesuchen von Tagesmüttern und Kinderfrauen auch die seltene Nachfrage nach Babysittern und Notmüttern bestätigt. Eine Notmutter wurde in solch einem Fall einmal aus dem ‚Pool‘ von engagierten Tagesmüttern gewonnen (vgl. Interview 4/1g).

Der Erfüllungsgrad der elterlichen Anfragen reicht bei drei Tagespflegevereinen von ca 33% (vgl. Interview 4/1g) über 40% (vgl. Interview 2/1g) bis zu 75% (vgl. Interview 16/1g) der Anfragen. Von Tagespflegevereinen wurde das Problem ausbleibender Rückmeldungen von Eltern, die die Telefonnummer einer Tagesmutter erhielten, bemängelt (vgl. Interview 13 und 16/1g). Hier scheint - wenn die Kontaktaufnahme zwischen Eltern und potentieller Kinderbetreuerin nicht selbst hergestellt und/oder begleitet wird - das konkrete Nachfragen ein bis zwei Wochen nach der Vergabe von Telefonnummern angezeigt zu sein, um die Übersicht über tatsächlich freie Tagespflegeplätze möglichst aktuell zu halten.

Bei den **Familienservice**-Büros variieren das Anfragenvolumen ungefähr zwischen 50 (vgl. Interview 6/1g) über 120 (vgl. Interview 12/1g) bis ca. 350 pro Jahr (vgl. Interview 7/1g). Hier ist eine Abhängigkeit von der Größe der Einwohnerzahl des Standortes und dem Volumen der vor Ort relevanten Kooperationsverträge anzunehmen. Dabei werden beim Familienservice wesentlich mehr Kinderfrauen als bei den anderen Vermittlungseinrichtungen angefragt und auch vermittelt. Der Anteil variiert hier zwischen ca. 30% (vgl. Interview 7, 12 und 17/1g) und 75% (vgl. Interview 6/1g) der Anfragen nach Kinderbetreuung. Teilweise werden auch Kinderfrauen gesucht, die noch Hausarbeiten mit verrichten (vgl. Interview 6/1g). Gelegentlich wird nach einem Beratungsgespräch auch eine Anfrage nach einer Tagesmutter in eine Betreuung durch eine Kinderfrau verändert – wenn z.B. mehrere Kinder einer Familie zugleich betreut werden müssen – oder umgekehrt – wenn die knappen finanziellen Mittel die Einstellung einer Kinderfrau unmöglich machen (vgl. Interview 6/1g und 12/1g). Drei der interviewten fünf Familienservice-Büros vermitteln jedoch zu mehr als ca. 40% eine Betreuung durch Tagespflege (vgl. Interview 7, 12 und 17/1g). Die Vermittlung von Aupairs, Notmüttern und Babysitern spielt im Gegensatz zu den Anfragen nach Kinderfrauen und Tagespflegeplätzen nur eine untergeordnete Rolle. Lediglich ein - in einer Großstadt angesiedeltes Büro - schätzt die Relevanz von Aupair-Anfragen auf ungefähr 18% (vgl. Interview 7/1g). Ein weiterer großstädtischer Standort wird zu ca. 10% mit Anfragen nach Notmüttern konfrontiert (vgl. Interview 12/1g), während die anderen Standorte hier nur die Angaben ‚sehr wenig‘ Nachfrage (vgl. Interview 6/1g) und ‚selten‘ (Interview 17/1g) erwähnen. Der Erfüllungsgrad der konkreten Vermittlungsanfragen wird nur von einem Familienservice beantwortet und mit ungefähr 90% und mehr angegeben (vgl. Interview 12/1g). Er ist hier so hoch, da solange gesucht wird, bis eine befriedigende Betreuungslösung gefunden ist.

9.10 Alter der Tageskinder

Bezüglich der folgenden Informationen konnten ebenfalls nur geschätzte Angaben erhalten werden. Dennoch möchte ich diese Informationen nicht vorenthalten. Zum einen wird zumindest ein Bild über die Alterstruktur der Kinder skizziert, für die eine Betreuung gesucht wird.

In der Literatur wird verschiedentlich erwähnt, dass Tagespflege - insbesondere seit Inkrafttreten des Rechtsanspruches auf einen Kindergartenplatz – vor allem für Kinder unter drei Jahren von Bedeutung ist, weil es für diese Altersgruppe kaum Betreuungsplätze in Kinderkrippen gibt (vgl. Kapitel 2.4.3). Außerdem aber schätzen manche Eltern für ihre Kleinstkinder den überschaubaren und familienähnlichen Charakter dieser Betreuungsform. Nachfolgend spielt die Altersgruppe der Schulkinder eine Rolle. Bei der Kohorte der Schulkindern spiegelt sich das mangelnde Angebot an Hort- und Ganztagschulplätzen wider. Diese Aussagen wurden in der vorliegenden Erhebung – bis auf zwei im folgenden genauer beschriebene Fälle – bestätigt; und zwar relativ unabhängig von der Einrichtungsart (vgl. Interview 1, 2/1g, 5/1h, 6/1g, 7/1h, 12/1g, 13, 16/1h, 19/1g; Informationsmaterial zu Interview 15). Leichte Unterschiede scheinen in den strukturellen Gegebenheiten der einzelnen Bundesländer bzw. Regionen bezüglich des Platzangebotes in Kindertageseinrichtungen begründet zu liegen. Zudem scheint gemäß der vorliegenden Interviews beim Familienservice und den Tagespflegevereinen eine Tendenz zu bestehen, weniger für die Betreuungsvermittlung von Schulkindern in Anspruch genommen zu werden als es für die Jugendämter der Fall ist. So beschreiben zwei Jugendamtsexpertinnen einer Großstadt ein rasantes Ansteigen der Eltern, die einen Tagespflegeplatz für ein Schulkind suchen (vgl. Interview 8 und 9/1g). Hier überwiegt die Anzahl der Schulkinder, für die eine Betreuung gesucht wird, sogar gegenüber der Anzahl von unter Dreijährigen (vgl. Interview 8 und 9/1g). Beobachtet und begründet wird dies durch eine der beiden Expertinnen im Zusammenhang mit der Einführung der ‚verlässlichen Grundschule‘. Die verbindliche Betreuung der

Schulkinder bis um 13.00 Uhr macht ihrer Ansicht nach für viele Frauen eine Berufstätigkeit wieder denkbar. Da die ‚verlässliche Grundschule‘ aber meist doch nicht die gesamte Abwesenheitszeit abdeckt, Hortplätze entweder zu knapp sind oder sich aus finanziellen Gründen für die Eltern nicht lohnen - wenn nur kurze Zeiten überbrückt werden müssen - wird verstärkt nach Tagespflegeplätzen gesucht. Teilweise blieben Hortplätze auch ungenutzt, weil die Kindertageseinrichtungen, an die sie in dieser Stadt angegliedert sind, oft zu weit von der Schule entfernt sind und diese Einrichtungen aus finanziellen Gründen ihr Konzept in Richtung ‚offene Gruppen‘⁸ verändern mussten (vgl. ebd.). Die Kritik am Betreuungskonzept der ‚offenen Gruppen‘ im Kindergartenbereich bemängelt, dass Vorschulkindern, die sich in einer Einrichtung von teilweise 70 Kindern frei bewegen, die strukturbringende Verbindlichkeit und Identifizierung mit der ‚eigenen Gruppe als Nest‘ fehlt. Die Elemente Geborgenheit und Zugehörigkeit zur Einrichtung werden zugunsten einer großzügig angelegten Förderung von Bewegungs- und Entscheidungsfreiheit der Kinder verdrängt. Vielen Eltern von Schulkindern ist dieses Konzept ebenfalls zu „wuselig“ (Interview 8/1h). Sie wünschen sich auch für diese Altersgruppe eine überschaubare Betreuungsform (vgl. Interview 8/1h).

Neben dem Mangel an Hortplätzen, tauchen hier neue Argumente für Tagespflege in der Alterskohorte der Schulkinder auf. Es handelt sich um die Aspekte Schul- bzw. Wohnortnähe der Tagespflegestelle, individuelle Abrechnung je tatsächlich benötigter Betreuungszeit und die – für Kleinkinder bereits erwähnte – übersichtliche und familiäre Atmosphäre.

Beim mehr als der Hälfte der interviewten Einrichtungen suchen schätzungsweise 60 bis 90% der anfragenden Eltern einen Betreuungsplatz für ein Kind unter drei

⁸ Unter ‚offenem Konzept‘ wird ein Einrichtungskonzept verstanden, bei dem die Kinder der gesamten Einrichtung sich zu den meisten Zeiten in den unterschiedlichsten Räumen aufhalten dürfen. Das behütende Element einer Bezugsgruppe und nur eines Gruppenraumes pro geschlossener Kindergruppe mit dazugehörigen festen Erzieherinnen, ist dabei zugunsten eines individuell durch die Kinder wählbaren, vielfältigen Angebotes aufgebrochen.

Jahren (vgl. Interview 1, 2/1g, 5/1h, 6/1g, 7/1h, 12/1g, 13, 16/1h, 19/1g; Informationsmaterial zu Interview 15). Diese Altersgruppe noch einmal differenzierend, fiel zwei Expertinnen die vermehrte Betreuungssuche von Eltern zweijähriger Kinder auf. Sie sehen diese im Zusammenhang mit der Beendigung des Erziehungsurlaubes – der 24 Monate beträgt (vgl. Interview 1/1g, 14/1h).

Als neuartige, seit ca. 1997 beobachtete, Tendenz beschrieben bzw. bestätigten acht Expertinnen eine verstärkte Betreuungsplatzsuche für Säuglinge, deren Mütter den Erziehungsurlaub nicht in Anspruch nehmen (vgl. Interview 4/1h, 6, 8, 10, 14, 15, 18, 19/1g). Die Gründe hierfür scheinen verschieden. Eine Familienservice-Mitarbeiterin beschrieb einen vermehrten Druck der Arbeitgeber als mögliche Ursache (vgl. Interview 7/1h). Gerade in einer qualifizierten Position wird das Argument, dass die Schnellebigkeit von Entwicklungen, den beruflichen Anschluss verpassen lässt, immer arbeitsplatzbedrohender. Dieser Aspekt wird auch durch eine Jugendamtsmitarbeiterin sowie Tagespflegevereine angesprochen. Sie berichten von Frauen, die ihre gute Position in einer bestimmten Firma bzw. auf dem Arbeitsmarkt halten möchten und daher von einer längeren Unterbrechung – wie dem Erziehungsurlaub – absehen (vgl. Interview 9, 15, 18, 19/1g). Gemäß dem Erziehungsurlaubsgesetz muss zwar ein Arbeitsplatz bereitgehalten werden, aber es besteht keine Garantie, genau den bisherigen wieder zu bekommen. Neben der angespannten Arbeitsmarktlage sind aber auch finanzielle Umstände Grund für eine frühe Rückkehr in den Beruf (vgl. Interview 18/1g).

Drei Jugendamtsmitarbeiterinnen und zwei Expertinnen von Tagespflegeverein berichten zudem von einem Anstieg sehr junger – teilweise noch schulpflichtiger oder in der Ausbildung befindlicher – Mütter, die eine Betreuung für ihren Säugling brauchen, um ihren Bildungs- oder Berufsabschluss zu erreichen (vgl. Interview 9, 10, 14, 15, 19/1g).

Nicht zuletzt finden sich manche alleinerziehenden Frauen in einem Dilemma mit finanziellen Ursachen. Da Erziehungs- und Kindergeld allein nicht zum Lebensunterhalt ausreichen, meldeten sie sich arbeitslos, um Arbeitslosengeld bzw. –hilfe zu

bekommen. Sie müssen damit aber dem Arbeitsamt zur Vermittlung zur Verfügung zu stehen und auch kurzfristige Arbeits- und Umschulungsangebote wahrnehmen. Hier griff eine Jugendamtsmitarbeiterin auch schon vermittelnd zwischen der Mutter und dem Arbeitsamt ein, als die Frau sehr kurzfristig an einer Qualifizierungsmaßnahme teilnehmen sollte, aber noch keine Kinderbetreuung hatte (vgl. Interview 19/1g).

Eine andere Jugendamtsmitarbeiterin beschrieb den Konflikt mancher Frauen, die sich von ihrem sozialen Umfeld unter Druck gesetzt fühlen, entgegen ihrem Wunsch, als Mutter eines Kleinkindes frühzeitig wieder arbeiten zu gehen. Einerseits fühlen sich da Frauen einem Mutterbild unterworfen, nachdem eine Frau mit einem Kleinstkind zu Hause bleiben soll; andererseits besteht die :

„Angst des Verlust des Arbeitsplatzes und gesellschaftliche Achtung. Man muss heutzutage als Frau was leisten. Das ist auch so ein Druck, der ausgeübt wird: “Das schaffen doch andere auch“. “Geh doch zum Jugendamt, die vermitteln dir ,ne Tagesmutter“. Das sind so die lockeren Sprüche die gemacht werden“ (Interview 14/1g).

9.11 Betreuungszeiten

Auch die Angaben zu den gewünschten und angebotenen Betreuungszeiten wurden durch die interviewten Expertinnen meist nur mit geschätzt wiedergegeben.

Die Betreuungszeiten hängen dabei stark von der Alterskohorte ab. Während für die Kinder unter drei Jahren meist eine halbtägige Vormittagsbetreuung gesucht und in Anspruch genommen wird (vgl. Interview 3, 5, 12, 13, 16/1h), fängt für Schulkinder die Betreuungszeit erst mittags an (vgl. Interview 3, 9, 14/1h; Informationsmaterial zu Interview 15). Die Hauptbetreuungszeit scheint sich also für beide Altersgruppen zusammengefasst zwischen 6.00 bzw. 8.00 Uhr und 16.00 bzw. 17.00 Uhr zu konzentrieren (vgl. Interview 15 und 8/1h). Daneben werden aber auch flexibel gehandhabte Zeiten geschildert, wie spät abends oder sehr früh morgens für schichtarbeitende Eltern – seltener auch über Nacht (vgl. 4, 8, 12 und 15/1h). Gerade für die letztgenannten Zeiten erweist es sich häufig als schwierig,

eine Tagesmutter zu finden, da diese am liebsten vormittags arbeiten. Die Hauptangebotszeit liegt hier zwischen 7.00 bzw. 8.00 Uhr und 14.00 bzw. 15.00 Uhr (vgl. Interview 3 und 19/1h). Der Hintergrund seitens der Angebotszeit wurde durch eine Tagespflegeverein-Vermittlerin folgendermaßen benannt:

„weil viele ja auch eigene (Kinder Y.V.) haben und die haben dann auch manchmal Schulkinder und dann blocken sie das also auch – was in Ordnung ist – ab. Ne, wo sie sagen: „Nachmittags brauch ich das eben für die eigenen Kinder“ (Interview 2/1h).

Eine andere ebenfalls für einen Tagespflegeverein tätige Frau beschreibt ähnliche Beweggründe, zieht demgegenüber aber die Konsequenz, dass sich Tagesmütter – auch wenn es nicht immer ganz einfach ist – umstellen müssen, wenn die Nachfrage bevorzugt andere Zeiten bestimmt (vgl. Interview 5/1h). Eine weitere Expertin vom Jugendamt benennt ebenfalls das verschiedentlich auftauchende Problem der Diskrepanz von Nachfrage- und Angebotszeiten, nimmt die Angebotszeiten der Tagesmütter aber als feststehend hin (vgl. Interview 3/1h). Von anderen Vermittlerinnen wird auch berichtet, dass sich Tagespflegepersonen zum Teil überzeugen lassen, Kinder auch an ein oder zwei Nachmittagen pro Woche zu betreuen, oder es erklärt sich eine Nachbarin zusätzlich bereit, für eine bestimmte Familie und zu unliebsamen Zeiten, die Kinderbetreuung zu übernehmen (vgl. Interview 2 und 8/1h). Die Gesamtdauer der Tagespflegeverhältnisse unterliegt ebenfalls einem breiten Spektrum und variiert zwischen einem Monat – beispielsweise bei Aussiedlerinnen, die einen Sprachkurs besuchen – bis zu mehreren Jahren (vgl. Interview 1, 3, 11, 14, 21/1h). Die Empfehlung eines Tagespflegevereins bezieht sich auf eine Mindestbetreuung von 1 Jahr mit 15 Stunden pro Woche an drei Tagen, um für das Kind eine kontinuierliche Situation herzustellen (vgl. Interview 22/1h). Man sagt diesbezüglich aber auch:

„Die tatsächlichen Vereinbarungen zwischen den beiden Familiensystemen, die ein Pflegeverhältnis miteinander eingehen möchten, treffen diese untereinander, je nach individueller Lebenssituation der Betroffenen“ (Interview 23/1h).

Die wöchentliche Betreuungszeit ist je Fall sehr unterschiedlich. Konkrete Zahlen waren auch hier kaum pauschal zu erheben. Exemplarisch soll an dieser Stelle le-

diglich eine Stichtagserhebung eines Hamburger Jugendamtes dargestellt werden, die jedoch keine Allgemeingültigkeit besitzt:

Hiernach werden die meisten Kinder zwischen 15 und 25 Stunden pro Woche durch Tagespflege betreut. Dies ist unabhängig von der Altersklasse der Kinder.

Es folgen Betreuungszeiten von 25 bis unter 35 Stunden pro Woche bei der Altersgruppe der Schulkinder und den unter 3jährigen; für die 3-6jährigen - also die Gruppe der Kindergartenkinder - werden an zweiter Stelle Betreuungszeiten von mehr als 43 Stunden je Woche veranschlagt. Gründe hierfür liegen vermutlich darin begründet, dass Mütter von Kindern, die unter drei Jahren sind, meist nur stundenweise arbeiten gehen und Schulkinder vormittags in der Schule sind und daher nicht betreut werden müssen (vgl. Informationsmaterial zu Interview 8). Da es sich bei der Quelle ausschließlich um Zahlen der finanziell geförderten Betreuungsverhältnisse handelt, könnte auch davon ausgegangen werden, dass die tatsächlichen wöchentlichen Betreuungszeiten etwas niedriger liegen. Um die Bezahlung auf alle Fälle abzusichern, werden die Betreuungszeiten vermutlich eher großzügig angegeben.

10. Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

Im vorangegangenen Kapitel wurde erläutert, unter welchen trägerabhängigen Rahmenbedingungen in den Vermittlungseinrichtungen gearbeitet wird und mit welchen Aufgaben diese konfrontiert sind. In diesem Kapitel folgt nun eine Zusammenstellung der Interviewergebnisse, die sich auf formale Voraussetzungen konzentrieren, die die Mitarbeiterinnen in den Vermittlungseinrichtungen erwarten, bevor einer Tagespflegeperson ein Tageskind vermittelt wird. Außerdem werden Fragebogeninhalte aufgeführt, die unter anderem der Überprüfung formaler Vorgaben dienen (vgl. Kapitel 10.2.1). Darüber hinaus stelle ich Materialien vor, die in einigen Einrichtungen der Selbstinformation von Tagespflegepersonen und Eltern dienen (vgl. Kapitel 10.2.2 und 10.2.3). Diese Materialien sollen eine reflektierte Auseinandersetzung von Eltern und Betreuungspersonen anregen, bevor diese direkt mit Tagespflege in Berührung kommen.

Das Kapitel abschließend wird über das Überprüfungselement Hausbesuch berichtet, denn sowohl beim Hausbesuch als auch bei den formalen Vorgaben, der Überprüfung per Fragebogen und der Auseinandersetzung mit dem Informationsmaterial handelt es sich um qualitätsprüfende und –sichernde Maßnahmen. Die Qualitätsdimension, die dabei angesprochen wurde, ist die Potentialdimension bzw. die Strukturqualität (vgl. Kapitel 4.2.2 und 5.3).

Die Bedingungen, die eine Tagespflegeperson erfüllen sollte, um ein Tageskind vermittelt zu bekommen, werden im KJHG als ‚geeignet‘ beschrieben (vgl. § 23 (3) KJHG). Weitere Ausführungsbestimmungen sind jedoch nicht vorgegeben. Trotzdem entwickelten sich in einigen Vermittlungseinrichtungen – nach einem gewissen Zeitverlauf auffallend trägerunabhängig - einander ähnelnde Vorgehensweisen in Bezug auf die Eignungsüberprüfung. Andererseits gibt es jedoch auch große gene-

relle Unterschiede in der Qualität der Ausführung und in der Bewertung der Überprüfung durch die einzelnen Vermittlungsinstitutionen – zuweilen auch durch die einzelnen Vermittlerinnen, ein und der selben Einrichtung. Hier lässt sich schwer eine Typisierung je Vermittlungseinrichtungsträger erstellen. Ich werde mich dementsprechend weniger auf eine Ergebnisbeschreibung nach Unterteilung je Einrichtungsart konzentrieren, sondern mich lediglich noch zur groben Unterscheidung bei den Aufzählungen - und im weiteren Verlauf auch in der tabellarischen Darstellung – auf die Trägerzugehörigkeit beziehen. Damit versuche ich - auch wenn kein Repräsentativitätsanspruch erhoben werden kann - einen begrenzten Überblick über mögliche Häufungen innerhalb des Samples aufzuzeigen. Eine Ausnahme bildet die Vorstellung der Fragebögen und Informationsmaterialien. Hier ist eine trägerabhängige Zuordnung gegeben, die auch in der Ergebnisvorstellung zum Tragen kommt.

Zur Vorgehensweise sei angemerkt, dass sich in diesem Kapitel auf relativ einfach formal zu erfassenden Qualitätskriterien bezogen wird, während im nächsten Kapitel (11) eine Darstellung von Qualitätsmerkmalen erfolgt, der eine differenzierte inhaltliche Konkretisierung zu Grunde liegt.

10.1 Formale Eingangsvoraussetzungen für die Tagespflegetätigkeit

Obwohl es für die meisten Tagespflegeverhältnisse (vgl. Kapitel 3.2) keine gesetzlich vorgeschriebenen Richtlinien und Überprüfungen gibt, haben sich einige der untersuchten Einrichtungen unter anderem formale Voraussetzungen als eine Überprüfungsgrundlage zu eigen gemacht, die im Folgenden tabellarisch vorgestellt und in den entsprechenden Unterkapiteln erläutert werden.

10. Kapitel: Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

| Formale Voraussetzungen | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamtnennungen N=22 |
|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| Tagespflegequalifizierung | 2 ¹ | 5 ² | 2 | 1 | 10 |
| Polizeiliches Führungszeugnis | 3 | 2 | 4 | - | 9 |
| Gesundheitsattest | 2 | 2 | 3 | - | 7 |
| Erste-Hilfe-Kurs | | 1 | 2 | 1 | 3 |
| Mindestalter | | | | 1 | 1 |
| Gesamtnennungen | 7 | 10 | 9 | 3 | 28 |

Tab. 10.1: Übersicht über formale Eingangsvoraussetzungen für eine Tagespflege Tätigkeit (Mehrfachnennungen)

Qualifizierungsvoraussetzungen

Wie bereits ausgeführt, schreibt die Gesetzgebung keine Qualifizierung für Tagespflegepersonen vor. Einige Vermittlungsstellen erwarten trotzdem entweder eine absolvierte Tagespflegequalifizierung oder zumindest die Bereitschaft in nächster Zeit einen solchen Kurs zu absolvieren, bevor sie den Betreuungsplatz einer Tagespflegeperson vermitteln. Schaut man diesbezüglich die Verteilung in Tabelle 10.1 nach Trägerschaft der Vermittlungsstellen an, fällt auf, dass vor allem Vermittlerinnen von Tagespflegevereinen den Besuch eines Tagespflegekurses verlangen. Ein Verein setzt den mindestens halbjährige Besuch eines Kurses voraus, der sich aus 150 Theorie-Unterrichtsstunden und einem 40stündigen Praktikum zusammensetzt. Wer zudem nicht mindestens dreimal bei den monatlich stattfindenden

¹ Es handelt sich hier nur um die Teilnahme einer zweistündigen Informationsveranstaltung.

² Drei der fünf Tagespflegevereine fordern den Kursbesuch nicht verbindlich, setzen aber – nach eigener Aussage - alle Mittel ein, eine Kursbelegung zu erzielen.

10. Kapitel: Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

den Tagespflegetreffen teilnahm bzw. hier auch später nicht regelmäßig erscheint, bekommt kein (mehr) Kind vermittelt (vgl. Interview 2/2a und 2c). Die sonstige Einrichtung am selben Ort, die in freier Trägerschaft Tagesmütter fest anstellt, setzt diesen Qualifizierungsumfang ebenfalls voraus (vgl. Interview 1/2c). Ein anderer Tagespflegeverein drängt darauf, dass neue Tagespflegepersonen innerhalb eines Jahres den Grundkurs besuchen und sich alsbald einer Beratungsgruppe anschließen (vgl. Interview 18/2a und 2c). Weitere Tagespflegevereine setzen den Kursbesuch zwar nicht voraus – bemühen sich aber, großflächig zu qualifizieren (vgl. 4, 15, 16/2c). Hierbei wird auch schon mal von einem Verein ‚mit sanften Druck‘ (vgl. Interview 15/2c) gearbeitet:

„...und sie müssen nicht ‘ne pädagogische Vorbildung haben. Sagen die Frauen ja auch immer: ‚Mensch, ich hab sechs Kinder großgezogen, was verlangen Sie einfach, eigentlich. Ich kann das nicht?‘. Ich sage: ‚Ach wissen Sie, ich verlang auch keine Ausbildung, sondern ich denke dann grade sind Sie interessiert noch mal was zu hören – wie geht’s denn jetzt wieder zu?‘“ (Interview 15/2c).

In zwei der interviewten Einrichtungen der öffentlichen Jugendhilfe, die nach dem Modell der Tagespflegebörse (vgl. Kapitel 3.3.1) arbeiten, ernenne den Besuch eines Bewerberinnen-Informationsnachmittages zur Pflicht, bevor sie eine Tagesmutter vermitteln (vgl. Interview 8 und 9/2c). Haben sich jedoch Eltern bereits selbst eine Tagesmutter gesucht und wenden sich lediglich wegen der Kostenübernahme noch an das Jugendamt, ist auch der Besuch dieses nachmittags nach Auffassung einer der Jugendamtsexpertinnen nicht mehr verpflichtend (vgl. Interview 9/2c).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin, die zwar auch gute Erfahrungen mit Betreuerinnen gemacht hat, die einen Tagespflegekurs besuchen, beschreibt dagegen den Kursbesuch als Pflichtvoraussetzung um ein Tageskind vermittelt zu bekommen, als „am Leben vorbei“ (Interview 5/2c) da die Anreize für diese Tätigkeit mit der geringen Bezahlung und fehlenden sozialversicherungstechnischen Absicherung zu gering

seien. Hier spielt auch die Erfahrung einen Mangel an Tagespflegepersonen zu haben, eine Rolle. Diejenigen, die diese Tätigkeit ausüben, sollen nicht noch durch einen selbst zu finanzierenden Kursbesuch abgeschreckt werden.

Bezüglich der Qualifizierungsvoraussetzungen verwundert das Auswertungsergebnis der interviewten Familienservice-Büros, die mit der Bereitstellung qualifizierter Betreuungspersonen werben. Für nur zwei interviewte Büros ist die Teilnahme an der Tagesmütterqualifizierung wirklich Vermittlungsvoraussetzung - bzw. der Kursbesuch darf auch parallel zur Tätigkeitsaufnahme starten (vgl. Tabelle 10.1). Die Mitarbeiterinnen dieser Büros haben einen engen Bezug zum örtlichen Tagespflegeverein bzw. waren oder sind dort noch aktiv (vgl. Interview 6 und 17/2a und 2c). Eine weitere Expertin sagte lediglich, dass die **Bereitschaft** zum Kursbesuch da sein sollte (vgl. Interview 20/2c). Zwei Vermittlerinnen von Familienservice-Büros akzeptieren auch unqualifizierte Betreuerinnen. Eine davon vertrat diese Einstellung, weil sie gehört hatte, dass die vor Ort durch einen anderen Träger angebotenen Kurse nicht sehr ergiebig sein sollen (vgl. Interview 7/2c). Für die zweite Vermittlerin war es wichtiger „frische, begeisterungsfähige Mütter“ (Interview 12/2c) zu finden, die das „einfach gut machen“ (Interview 12/2c). Außerdem bemerkte sie, dass die Bewerberinnen oft einen beruflichen pädagogischen Hintergrund aufwiesen (vgl. Interview 12/2c).

Polizeiliches Führungszeugnis

Von vier der fünf interviewten Familienservice-Büros, drei der sieben erhobenen Jugendämtern und zwei der acht befragten Tagespflegevereine (vgl. Interview 2, 6, 8, 12, 14, 17, 18, 19 und 20/2a) wird obligatorisch ein polizeiliches Führungszeugnis der Tagespflegeperson – aber teilweise auch anderer im Haushalt anwesender Erwachsener (wie dem Ehemann) – verlangt. Dieses Zeugnis sagt zwar lediglich etwas darüber aus, ob jemand vorbestraft ist oder nicht – soll aber neben der Gewissheit darüber - auch ein Signal für Eltern und Betreuungspersonen sein, dass

auf die Seriösität der Tagespflegepersonen und ihrer Umgebung in einer formalisierten Art geachtet wird.

Gesundheitszeugnis

Zudem wird von drei der fünf interviewten Familienservice, zwei der sieben Jugendämter und zwei der acht Tagespflegevereine – also von insgesamt sieben der zweiundzwanzig interviewten Institutionen - ein Gesundheitszeugnis der potentiellen Tagespflegeperson gefordert (vgl. Interview 2, 6, 8, 12, 14, 18 und 20). Auch dieses Zeugnis gibt keine Garantie für langanhaltend befriedigende gesundheitliche Verhältnisse, sondern beschreibt einen Zustand der zu Beginn des Tagespflegeverhältnisses - oder genauer gesagt bei Erstellung des Zeugnisses - vorherrschte. Trotzdem fordert der Gang zum Gesundheitsamt von der Tagespflegeperson ein bestimmtes Engagement und eine - vielleicht erste - Auseinandersetzung mit dem Thema des verantwortungsbewussten Umgangs mit der eigenen Gesundheit wenn Kinderbetreuung angeboten wird. Eine Jugendamtsmitarbeiterin fordert – aufgrund schlechter Erfahrungen –, dass aus dem ärztlichen Attest auch hervorgeht, dass die potentielle Betreuungsperson psychisch gesund ist (vgl. Interview 14/2g). Dieser Aspekt findet bislang keine Erwähnung, wenn es um die Zertifizierung von Berufstauglichkeit geht.

Eine andere Jugendamtsmitarbeiterin lässt sich – seit solche Fälle wiederholt auftraten - von den Bewerberinnen schriftlich bestätigen, dass sie keine eigenen Kinder haben, die von ihnen wegen mangelnder Fürsorge etc. weggenommen, in Pflegefamilien oder im Kinderheim aufwachsen (vgl. Interview 3). Die Vermittlerin vermutet, dass diese Frauen, mit der zeitweiligen Aufnahme anderer Kinder Schuldgefühle und Verlustschmerz kompensieren. Einerseits ist diese ‚Ersatzfunktion‘ für Tageskinder ungünstig. Zudem lässt das Herausnehmen der eigenen Kinder durch das Jugendamt auf derartig große familiäre Probleme schließen, dass eine qualitativ hochwertige Kinderbetreuung in diesem Haushalt abgelehnt werden muss.

Erste Hilfe-Kurs

Zwei Tagespflegevereine, ein sonstiger Verein und ein Familienservice verlangen vor der ersten Vermittlung ein Zertifikat über den Besuch eines Erste-Hilfe-Kurses (vgl. Interview 1, 2, 17, 18/2a). Ein Tagespflegeverein davon erwartet zudem alle zwei Jahre eine Auffrischung des Kurses über Erste Hilfe am Kind (vgl. Interview 2/2a).

Mindestalter

In einer Einrichtung, die Tagesmütter mit Arbeitsverträgen einstellt, wird ein Mindestalter von 21 Jahren und ein ausführlicher Lebenslauf erwartet sowie ein Bewerbungsgespräch durchgeführt. Hier werden aktive Erfahrungen im Umgang mit Kindern vorausgesetzt und daher genau geprüft:

„inwieweit sie schon aktiv geworden sind mit Kindern...oder Aktionen gemacht haben mit Kindern“ (Interview 1/2a).

10.2 Erfassungs- und Informationsmaterialien

Als ein Instrument die Qualität der Tagespflegestellen zu beurteilen, wird von verschiedenen befragten Einrichtungen vor der ersten Vermittlung ein Fragebogen eingesetzt. Mit dessen Hilfe soll ein erster Einblick in Qualitätskriterien ermöglicht werden, die als überwiegend formal festzusetzende Merkmale, der Strukturqualität zuzuordnen sind. Durch Jugendämter, die nach dem Modell der Tagespflegebörsen arbeiten, wird besonderen Wert auf die Funktion von Selbstinformationsmaterialien für Tagespflegepersonen und Eltern gelegt. Diese Unterlagen sollen den am Tagespflegeprozess Beteiligten soviel Wissen vermitteln, dass sie selber günstige Voraussetzungen für das Zustandekommen eines gelingenden Tagespflegeverhältnisses besitzen. Ihnen wird damit viel Eigenverantwortung für die Anbahnung und den Verlauf der Tagespflegebetreuung übertragen.

Die für dieses Kapitel ausgewerteten Informationsmaterialien wurden von den Interviews unabhängig codiert, um einen Rückschluss auf die in anderen Kapiteln zugrunde gelegten Interviews auszuschließen und die Anonymität der befragten Vermittlerinnen zu wahren.

10.2.1 Fragebogen

Durch fünf der zweiundzwanzig interviewten Einrichtungen werden potentielle Tagespflegepersonen - vor der ersten Vermittlung - anhand eines Fragebogens schriftlich befragt (vgl. Interview 6, 11, 14, 18, 20). Sechs weitere Vermittlerinnen gehen mit den Bewerberinnen den Fragebogen im persönlichen Gespräch in der Einrichtung (vgl. Interview 3, 13, 17, 19) oder während des Hausbesuches (vgl. Interview 7 und 21) durch.

Es existieren verschieden intensive Ausführungen dieser Fragebögen, die zum Teil auch als Gesprächsleitfaden konzipiert, lediglich der Vermittlerin zur Strukturierung des Eignungsgespräches dienen. Da sich hier je Vermittlungseinrichtung verschiedene Fragebogenmodelle finden, greife ich im Folgenden wieder die Gruppierung je Trägerschaft der Institutionen auf. Der umfangreiche Fragebogen des Familienservice wird am ausführlichsten vorgestellt, da er als Grundlage für Fragebogen anderer Einrichtungen galt.

Familienservice

Die von den befragten Familienservice-Büros benutzten Fragebögen sind – bis auf wenige Unterschiede in der Fragenreihenfolge – identisch. Sie sind zudem die umfangreichsten (vgl. Informationsmaterial X/1, XII/1, XIII/1, XIV/1). Sie wurden in unveränderter Form auch von einem der untersuchten Tagespflegevereine übernommen (vgl. Informationsmaterial XX/1). Diese Fragebögen werden entweder an Interessentinnen verschickt, die sich auf eine Zeitungsannonce gemeldet haben oder dienen als Leitfaden bei einem Vorgespräch in der Vermittlungseinrichtung

oder beim Hausbesuch.

Eine Vermittlerin interpretiert das Nicht-Zurücksenden des durch sie vorab verschickten Fragebogens dahingehend, dass bereits an dieser Stelle eine Vorauswahl getroffen wird und die Vorstellungen und Erwartungen einiger Bewerberinnen bereits in der Anbahnungsphase soweit relativiert werden, dass sie selber bemerken, dass eine Tagespflegetätigkeit für sie nicht passt (vgl. Interview 6).

Die Inhalte des Familienservice-Fragebogens stelle ich im Folgenden anhand eines typischen Fragebogens – mit den anderen Familienservice-Büros weitestgehend einheitlichen – Fragebogen dar (vgl. Informationsmaterial XIII/1):

Eingangs werden in dem Fragebogen personenbezogene Daten wie Name, Adresse, Telefonnummer erfragt. Danach wird vermerkt, welche Art der Kinderbetreuung wo angeboten wird und ob auch akut erkrankte, chronisch kranke oder behinderte Kinder betreut werden. Betrachtet man die Fragen, die sich an die Erhebung des Geburtstages und Familienstandes anschließen, fällt auf, dass versucht wird die familiäre Situation der (potentiellen) Tagespflegerin sehr genau zu erfassen. So soll die potentielle Kinderbetreuerin – die als Tagesmutter Kinder in ihrem Haushalt aufnimmt – auch Angaben über und Führungszeugnisse zu anderen im Haushalt lebenden Erwachsenen wie dem Ehegatten oder Lebenspartner bereitstellen. Dabei wird versucht, die Auseinandersetzung mit dem Thema Kinderbetreuung in der gesamten Tagespflegefamilie anzuregen und ausschnittsweise zu erfassen. So wird gefragt, wie der Partner über das Aufnehmen eines Tageskindes denkt und wie er seine Rolle in der Tagespflege sieht. Im Vordergrund steht dabei weniger die Erwartung an den Vater sich in besonderer Weise einzubringen, als vielmehr die Schaffung einer innerfamilialen Gesprächsgrundlage, in der eine transparente Standortbestimmung und bewusste Aufgabenteilung erfolgt.

Im Folgenden wird im Fragebogen die Wohnsituation der potentiell zu vermittelnden Tagespflegepersonen erhoben. Dafür werden gezielt - neben den vorhandenen

Platzverhältnissen im Innen- und Außenbereich – Erreichbarkeit des Betreuungshaushaltes, das Vorhandensein kindgerechter Spielflächen und die Kindersicherheit in der Wohnung bzw. in Haus und Garten (Steckdosensicherung, Treppengitter etc.) erfragt. Weitere Kriterien, deren Klärung zur Minimierung von später wirksamen Konfliktpotential zwischen Tagespflegeperson und betreuungssuchenden Familien eine Rolle spielt, werden abgefragt. So gibt es die Frage, ob die Tagespflegeperson oder eine andere zum Haushalt gehörende Person raucht, und wenn ja, wie oft und ob auch in Gegenwart der Kinder geraucht wird. Außerdem wird das Vorhandensein von Haustieren eruiert – eine wichtige Information für Eltern deren Kinder unter Tierhaarallergien leiden. Zudem werden Möglichkeiten und Bereitschaft das Tageskind mit dem Auto zu transportieren, erfragt. Ebenso widmeten man sich mit mehreren Fragen den bei der Tagespflegeperson gängigen Essgewohnheiten – auch bezüglich vollwertiger Ernährung und dem Thema Süßigkeitenkonsum. Fremdsprachliche Ressourcen werden - zur Information für die Betreuung von ausländischen Kindern, deren Eltern der deutschen Sprache nicht mächtig sind - ebenso erfragt, wie besondere Kompetenzen und Aktivitäten, die Kindern angeboten werden könnten.

Die bisherige Ausbildung und die Berufserfahrungen, sowie gesammelte Erfahrungen in der Kinderbetreuung, Referenzen sowie die Bereitschaft an tagespflegespezifischen Fortbildungen teilzunehmen, werden zur Einschätzung der Geeignetheit einer Betreuungsperson erhoben.

Damit sind wichtige erfassbare Voraussetzungen erwähnt, bevor sich Fragen zum konkreten Betreuungsangebot ergeben:

Auch diesbezüglich wird im Detail auf die wichtigsten Eckpfeiler der Tagespflege eingegangen und – falls bis dahin noch nicht geschehen – eine intensive Auseinandersetzung mit den eigenen zur Verfügung stehenden Rahmenbedingungen initiiert. Dazu werden die möglichen Betreuungszeiten sehr differenziert gegliedert abgefragt und bereits an dieser Stelle auf die Klärung von Urlaubsregelungen eingegangen.

Des Weiteren sollen die potentiellen Kinderbetreuerinnen ihre Wünsche bezüglich der zu betreuenden Kinder formulieren. Dabei spielt das Alter und die Anzahl der Kinder eine Rolle, sowie persönliche Wünsche und Vorstellungen, die anhand einer offen formulierten Frage geäußert werden.

Ein zentraler Punkt in der Tagespflege – vor allem da es sich um einen nicht professionalisierten Bereich handelt – ist die Klärung von Erziehungsvorstellungen. Während im Kindergarten und Krippenbereich Pädagogik in der Ausbildung gelehrt und durch Praktika gestärkt wird, besteht in der Tagespflege – vor allem wenn gar kein entsprechender Qualifizierungskurs besucht wird – die Gefahr, ‚irgendwie‘ und unreflektiert mit den Kindern umzugehen. Dies kann – je Persönlichkeit und gesammelter Erfahrungen – sehr fundiert vonstatten gehen oder andererseits auch, aus dem pädagogischen Blickwinkel betrachtet, mehr oder weniger gelungen praktiziert werden. Das Abfragen konkreter Erziehungsvorstellungen und Vorgehensweisen nimmt daher einen größeren Anteil im Fragebogen ein. Zum einen wird hierfür eruiert, ob die Kinderbetreuerin generell elterliche Erziehungswünsche berücksichtigt. Diese Frage wurde offen formuliert, so dass hier auch die Möglichkeit gegeben wird, sich zur Thematik unterschiedlicher Erziehungsvorstellungen zu äußern. Hier gäbe es unterschiedlichste Betrachtungsmöglichkeiten. Zum einen sollten sich Tagespflegepersonen natürlich in besonderem Maße auf die individuellen Gegebenheiten in der Familie des zu betreuenden Kindes einrichten. Dies wird besonders für Kinderfrauen verlangt, die nur für die Betreuung der Kinder jeweils einer Familie zuständig sind. Tagespflegepersonen finden sich demgegenüber jedoch in der Situation wider, Kinder unterschiedlicher Familien mit möglicherweise sehr verschiedenen Erziehungsvorstellungen zu betreuen. Wenn sie zudem noch ihre eigenen Kinder mitbetreuen, gestaltet sich ein generelles Umstellen auf ausschließlich elterliche Erziehungsvorstellungen – vor allem wenn diese stark von den eigenen abweichen – als nicht praktikabel. Hier finden sich die Tagespflegepersonen in einem Bereich zwischen den Angeboten von Kinderfrauen und Kin-

dertageseinrichtungen wider. Während Eltern von Kinderfrauen noch eine gewisse Anpassung an die familieninternen Erziehungsgegebenheiten verlangen können, haben sie im Kindergartenbereich hierauf – bis auf wenige Ausnahmen der Einrichtungen die als Elternselbsthilfe konzipiert wurden – kaum einen Einfluss. Eltern können höchstens die Wahl der Kindertageseinrichtung nach dem Konzept der Einrichtung treffen.

Tagespflegepersonen sind den Betreuungspersonen in Einrichtungen gegenüber flexibler, weil sich Anregungen, den Umgang mit Kindern in eine professionellere Richtung zu verändern, im kleineren Rahmen einfacher umsetzen lassen. Im Sinne einer einheitlichen Konzeption werden sie aber auf jeden Fall an Grenzen stoßen, wollen sie alle noch - so gut durchdachten - elterlichen Erziehungsvorstellungen aufnehmen.

Exakter wird dagegen der Umgang mit Video und Fernsehen erfragt. Hier stehen verschiedene Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung. Die potentielle Kinderbetreuerin kann wählen, ob sie ankreuzt, dass die Kinder je Absprache mit den Eltern, immer wenn sie wollen, nie oder eine bestimmte Stundenzahl pro Tag fernsehen dürfen.

Einen Einblick in die für die Tagespflegeperson gültigen Regeln und über deren mögliche Sanktionierungsmaßnahmen versucht man zu erhalten, indem offen gefragt wird, was ein Tageskind nicht darf und wie es an die geltenden Strukturen gewöhnt wird. Hier ist das derzeit in der Pädagogik aktuelle Thema der adäquaten Grenzsetzung angesprochen. Kinder finden sich gegenwärtig verstärkt in einem Dilemma starker räumlicher und zeitlicher Einschränkungen und andererseits größtmöglicher Aufmerksamkeit wider. Mangelnde Kompetenzen in der Grenzsetzung führten in den letzten Jahren zur wiederholten Thematisierung dieser Problematik – auch in der pädagogischen Ratgeberliteratur (vgl. ROGGE 2002, BIDDULPH 2001).

Zudem werden Einstellungen zu Themen der Aufsichts(pflicht)gestaltung erfragt, indem man wissen will ob das Tageskind auch mal kurzzeitig allein gelassen wird (vgl. Informationsmaterial XIII/1 S. 9).

Von den Fragebogenthemen zur Gestaltung des Betreuungsalltags interessieren besonders der Stellenwert den die Tagespflegeperson außerhäuslichen Spielphasen beimisst, sowie die besonderen Kompetenzen bei der Förderung kindlicher Fähigkeiten (Intelligenz, Kreativität, Musikalität). Hier spiegelt sich ein pädagogischer Anspruch wider, bei dem aufgrund veränderter Siedlungsstrukturen und des teilweise sehr ausgeprägten Fernsehkonsums von Kindern, besonders auf ein Betreuungsangebot geachtet wird, bei dem auch Natur- und Kreativitätserfahrungen für Kinder integriert werden.

Improvisationsgeschick, Methodenrepertoire und Ideenreichtum der Betreuungsperson werden anhand eines Beispiels erfragt, bei dem die Tagespflegeperson darlegen soll, was sie mit einem quengelnden Kind bei Regenwetter unternimmt.

Die im Fragebogen verdeutlichten Ansprüche an die Tagespflegeperson zeigen, dass pädagogische Selbstverständlichkeiten, die sich – auch im Zuge unterschiedlicher Aspekte gesellschaftlichen Wandels - für den verberuflichten Bereich Kindergarten und Kinderkrippe herausgebildet haben (vgl. Kapitel 5), auch für die Tagespflege relevant sind und hier gewünscht bzw. sogar gefordert werden.

Zusätzlich spielt bei der Vermittlung von Kinderfrauen die Bereitschaft, bestimmte Hausarbeiten neben der Kinderbetreuung mit zu übernehmen, eine Rolle. Zudem wird gesondert nach Fähigkeiten in der Zubereitung bestimmter Speisen vor allem - in Zusammenhang mit sich in den letzten Jahren allgemein veränderten Ernährungsgewohnheiten – nach Vollwert- bzw. fleischarmer Kost gefragt.

Im Anschluss daran werden die Tagespflegepersonen nach ihren Gehalts- und Arbeitszeitvorstellungen, sowie sonstigen Regelungen (Vergütung bei Urlaub und Krankheit) gefragt. Eine rechtzeitig vor Tätigkeitsbeginn erfolgte Klärung der ei-

genen Vorstellungen über diese Rahmenbedingungen ist - insbesondere bei dieser teilweise auf dem Arbeits-Graumarkt stattfindenden Tätigkeit - für ein stabiles Betreuungsverhältnis wichtig. So gibt es häufig bei interessierten Tagespflegepersonen eine starke Ernüchterung bzw. einen Rückzug aus dieser Tätigkeit, wenn ihnen klar wird, dass es sich bei der Tätigkeit um eine nicht sozialversicherungstechnisch abgesicherte Arbeit handelt, die zudem schlecht bezahlt wird (vgl. Kapitel 3).

Abschließend werden im Fragebogen des Familienservice datenrechtliche Informationen erfragt wie beispielsweise, ob die Informationen auch an andere Vermittlungsstellen weitergegeben werden. Zudem versucht man, durch Erheben vorhandener Krankheiten oder Behinderungen, die gesundheitliche Situation der Tagespflegeperson transparent zu machen und verlangt eine Versicherung über die derzeitige Abwesenheit ansteckender Krankheiten. Beides soll durch das einzureichende – bereits erwähnte - Gesundheitszeugnis dokumentiert werden. Dabei ist den Expertinnen zwar bewusst, dass solche Versicherungen keine Garantie für anhaltende Gesundheit bedeuten. Sie können aber einen erstmaligen Eindruck vermitteln und die Sensibilität dafür stärken, dass es auch im Laufe der Tagespflege Verantwortlichkeiten für die Personen gibt, mit denen man dann täglich zu tun hat.

Jugendamt

In fünf der acht befragten Jugendämter hat sich die Verwendung des Steckbriefes des durch die ISKA an einigen Jugendämtern installierte Vermittlungsmodell der Tagespflegebörse (vgl. Kapitel 3.1) etabliert – auch wenn sich nicht alle diese Jugendämter in ihrer sonstigen Arbeitsweise am Modell der Tagespflegebörsen orientiert. An dieser Stelle erläutere ich den Steckbrief, da er der Darstellung qualitätsrelevanter Merkmale dient und einem Fragebogen gleicht. Der ausgefüllte Steckbrief hängt entweder in den Tagespflegebörsen aus oder wird von den nicht nach dem Börsenmodell arbeitenden Jugendämtern als Leitfaden zum Abfragen durch die Eltern gewünschter bzw. durch die Tagespflegeperson angebotener De-

tails verwendet.

Im Folgenden werden die Inhalte des weitestgehend an den verschiedenen Standorten identisch aufgebauten Steckbriefes der Jugendämter vorgestellt (vgl. Informationsmaterial I/1, IV/1, V/1, VII/1):

Es gibt als die beiden Adressatinnen der Steckbriefe, die Tagespflegepersonen und die Eltern, die eine Betreuung für ihr Kind suchen. Zuerst erfolgt die Erläuterung des Steckbriefes den die Tagespflegepersonen ausfüllen, wenn sie ein Tageskind suchen.

Eingangs werden – wie im Fragebogen der Familienservice-Büros - persönliche Angaben wie Name, Adresse, Alter und Beruf erfragt. An zweiter Stelle wird dann bereits die absolvierte Teilnahme an einer Qualifizierungsmaßnahme für Tagespflegepersonen nachgefragt. Den häuslichen Gegebenheiten wird in Fragen über die Anzahl und das Geschlecht der eigenen Kinder, über den Familienstand und über das Vorhandensein eines Partners im Haushalt, über die Wohnungsart und –größe, sowie über das Vorhandensein und die Art der Außenspielflächen nachgegangen. Auch hier werden – wie im Fragebogen des Familienservice - das Vorhandensein von Haustieren, der Umgang mit Zigaretten und das Vorhandensein besonderer Ernährungsgewohnheiten im Haushalt der Tagespflegeperson abgefragt.

Dem folgen Fragen nach den angebotenen Betreuungszeiten; aufgegliedert nach Wochentagen und nach der Bereitschaft zur Abweichung von den genannten Zeiten.

Abschließend können die Tagespflegepersonen angeben, wieviel Tageskinder in welchem Alter und welchen Geschlechts aufgenommen werden sollen. Unter der Rubrik ‚Sonstiges‘ besteht zudem die Möglichkeit, weitere wichtige Informationen unterzubringen.

Der Steckbrief den betreuungssuchende Eltern ausfüllen entspricht dem der Tagespflegepersonen im Wesentlichen (vgl. Informationsmaterial I/2, IV/2, V/2,

VII/2). Informationen für Eltern von Tageskindern). Auch sie geben Auskunft über ihre persönlichen Daten und den Beruf. Nach den folgenden Angaben über Alter und Geschlecht der zu betreuenden Kinder, folgt die Frage ob und welche Qualifikation der Tagespflegeperson gewünscht wird. Zudem können Wünsche bezüglich dem Vorhandensein anderer Kinder, der Wohnung und der Umgebung (inklusive bevorzugter Stadtteile) genannt werden. Zudem sind Standpunkte zu konfliktanfälligen Themen wie: Rauchen, Haustiere und besondere Ernährungsgewohnheiten im Haushalt der Tagesmutter, gefragt.

Letztlich werden die benötigten Betreuungszeiten – aufgliedert nach Wochentagen und Stunden, sowie die Möglichkeit davon abzuweichen erhoben.

Neben diesen als ‚Steckbrief‘ bezeichneten Fragebögen, erhalten die potentiellen Tagespflegepersonen und die suchenden Eltern durch die Jugendämter, die nach dem Modell der Tagespflegebörse arbeiten, noch eine Sammlung umfangreicher Informationsmaterialien zu verschiedenen qualitätssichernden Aspekten der Tagespflege.

Die Materialien unterscheiden sich je nachdem ob sie für eine Tagespflegeperson oder für betreuungssuchende Eltern bestimmt sind nur in wenigen Punkten und werden in den Kapiteln 10.2.2 und 10.2.3 näher vorgestellt.

Andere Einrichtungen

Tagespflegevermittlungsstellen in Trägerschaft von Tagespflegevereinen und sonstigen Einrichtungen benutzen zum Teil ebenfalls Eingangsfragebögen. Die sind denen des Familienservice und der Tagespflegebörsen ähnlich bzw. enthalten einzelne Fragen aus den bereits vorgestellten Fragebögen des Familienservice und der Jugendämter. Die Fragebögen werden demnach nicht noch einmal besprochen, um eine Wiederholung zu vermeiden. In einer Evaluationsstudie, müsste hingegen – im Gegensatz zur vorliegenden Studie mit explorativem Charakter – ausführlicher auf die Fragebogenschwerpunkte je Träger und Einrichtung eingegangen wer-

den.

10.2.2 Informationsmaterialien für Tagespflegepersonen

Die Ausführungen bezüglich der Informationsmaterialien, die durch die Tagespflegebörsen herausgegeben werden, fallen im Folgenden etwas umfangreicher aus. Wie bereits erwähnt (vgl. Kapitel 3.3.1.2) ersetzen die Materialien beim Tagespflegebörsenmodell weitgehend die Eingangsberatung und die Kontrollfunktion. Die Tagespflegepersonen und die Eltern sollen per Selbstinformationsmaterial so gut fachlich informiert sein, dass sie Tagespflegeverhältnisse weitestgehend eigenständig und verantwortungsbewusst initiieren und gestalten können.

Bei Einrichtungen anderer Träger werden zwar auch Informationsmaterialien herausgegeben –insbesondere durch den ‚*tagesmütter* Bundesverband‘ – doch bei diesen Einrichtungen übernehmen die Informationsmaterialien weniger ausschließlich Auswahlaufgaben, wie bei den Jugendämtern die nach dem Börsenmodell vermitteln. Da der Vermittlungsaspekt im Mittelpunkt des der vorliegenden Arbeit zugrunde liegenden Forschungsinteresses steht, bekommen die Informationsmaterialien der Tagespflegebörsen in den beiden folgenden Unterkapiteln eine besondere Relevanz.

Die Informationsmaterialien der Tagespflegebörsen liegen in Form einer losen Blattsammlung vor, die in einer Mappe gesammelt wird.

Zunächst werden in einer Übersicht über die Informationsmappe die einzelnen Schritte zur Tagespflege erläutert. Zu diesen Schritten gibt es jeweils weiterführende Informationspapiere (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3- Informationsblatt 1). Thematisch einleitend erfolgen danach unter dem Titel ‚Wissenswertes‘ allgemein aufklärende Informationen zu möglichen Erwartungen an die Tagespflege (vgl. ebd. Informationsblatt 2). Hier wird bereits auf die schlechte Bezahlung und die mangelnde soziale Absicherung der Tätigkeit aufmerksam gemacht. Es wird zudem mit der Vorstellung konfrontiert, dass ein Tageskind vordergründig

keine fehlenden Spielkameraden für das eigene Kind ersetzt, sondern stellenweise auch einen erheblichen Mehraufwand verursachen kann. Über die Notwendigkeit eines Qualifizierungskurses wird ebenso aufmerksam gemacht, wie über die Vorteile von Kinderbetreuung durch Tagespflege für alle Altersgruppen. Es folgen Tipps darüber auf welchen Wegen - außer über die Tagespflegebörse - ein Tageskind gefunden werden kann. Beispielsweise findet die Möglichkeit Erwähnung, selber Zeitungsanzeigen zu schalten, Aushänge zu tätigen, Elternsuche zu sichten und sich an andere örtliche Vermittlungsstellen zu wenden. Zugleich wird verstärkt mit der Suche über das Börsensystem vertraut gemacht (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3- Informationsblatt 3.).

Im Folgenden wird ausführlicher auf das Thema Qualifizierung in der Tagespflege eingegangen, indem das vor Ort gängige Qualifizierungsprogramm vorgestellt und die Vorzüge eines zertifizierten Kursbesuches beschrieben werden (vgl. ebd. Informationsblatt 4).

Desweiteren stehen Fragen der Kontaktaufnahme mit den Eltern im Mittelpunkt der Information. Hierbei wird zum Einen dafür plädiert, in einem ersten Telefonat formale Fragen zu klären, wie das Alter, das Geschlecht und mögliche Eigenheiten des Kindes, die Betreuungszeiten, finanzielle Vorstellungen, Urlaubs- und Vertretungsregelungen, bestimmte Eß-, Süßigkeits-, Computer- und Fernsehgewohnheiten, die Akzeptanz von möglicherweise vorhandenen Haustieren, der Umgang mit Rauchen und das eventuelle Vorhandensein gesundheitlicher Beeinträchtigungen. Außerdem sollten die Eltern über weitere zugleich betreute Kinder informiert werden und ihnen die Qualifizierungen und Vorerfahrungen in der Kinderbetreuung mitgeteilt werden. Wenn sich hierüber Einvernehmen erreichen lässt, wird ein persönliches Kennenlernen in dem Haushalt angeraten, in dem die Kinderbetreuung stattfinden soll (vgl. ebd. Informationsblatt 5). Für dieses folgende Vorgespräch mit den Eltern gibt es ein zusätzliches Informationsblatt. Hier wird verstärkt auf bereits bekannte Stolpersteine aufmerksam gemacht und dafür plädiert die Themen, die erfahrungsgemäß vermehrt für Konflikten während des Tagespflegeverhältnisses

sorgen, frühzeitig zu klären. Zu diesen Themen zählen: Klare Absprachen bezüglich der Hol- und Bringezeiten an den einzelnen Betreuungstagen, der Umgang bezüglich Bezahlung und Vertretung bei Urlaub und Krankheit von Tageskind und Tagespflegeperson und Regelungen im Hinblick auf die Bezahlung. Es werden dabei keine konkreten Vorgaben gemacht. Das Hauptaugenmerk liegt auf der Förderung der Klärung eigener Bedürfnisse und Bedingungen und dem Vereinbaren von deutlich Absprachen. Zudem wird unbedingt auf den Abschluss eines schriftlichen Vertrages gedrängt.

Des Weiteren ermutigt man die Tagespflegeperson mittels der detaillierten Informationsmaterialien zum Vorgespräch, den Eltern sehr genauen Einblick in die alltäglichen Gegebenheiten der Tagespflegestelle zu vermitteln. Zu den Themen zählen hier die Beschreibung des Tagesablaufs, das Zeigen der Aufenthalts-, Spiel- und Rückzugsflächen. Zugleich werden wichtige Bestandteile des Tagesablaufs gesondert aufgeführt angesprochen wie beispielsweise Themen Essens-, Spiel-, Sauberkeits- und Schlafgewohnheiten - besonders bei Kleinkindern. Auch hierfür werden keine konkreten Vorgaben gemacht, sondern Themenbereiche angesprochen, die einer weiteren Klärung bedürfen, wie beispielsweise Grenzen und Erlaubnissen für das Kind, möglichen Ängste, Vorlieben und Angewohnheiten des Kindes, dem Umgang mit Video, Fernsehen und Computer sowie dem Umgang mit Freundschaftsverabredungen des Kindes während der Tagespflegezeit. Dem konzeptuellen Anliegen der Tagespflegebörsen entsprechend werden auch hier keine Vorgaben gemacht. Das Augenmerk liegt auf dem Anregen zur gegenseitigen Klärung der jeweils vorhandenen Vorstellungen und Gegebenheiten.

Eine Ausnahme bildet im pädagogischen Bereich der Umgang mit Schlägen. Diesbezüglich wird dahingehend insistiert, dass die Tagespflegeperson den Eltern zusichern soll, dass sie die Kinder keinesfalls schlägt – auch nicht in Form eines ‚kleinen Klapses‘, dem einige Eltern zustimmen.

An dieser Stelle wird eine unter Umständen notwendige Absicherung eingebracht, bedenkt man, dass in Angebot und Nachfrage Klientel verschiedenster sozialer

Herkunft aufeinandertreffen. Da keine Auswahlgespräche und Hausbesuche - die ein näheres Kennenlernen begünstigen würden - stattfinden, wird versucht, über eine breit angelegte Aufklärung ein Mindestmaß an Qualität der Betreuungsangebote zu sichern. Hier ist auf jeden Fall das Kriterium gewaltfreier - im Sinne von physischer Gewalt - Erziehung angesetzt. Ein Kriterium dass in Kinderbetreuungseinrichtungen wie Krippe, Kindergarten und Hort als Verbot von körperlichen Züchtigungsmaßnahmen selbstverständlich ist und auch im elterlichen Erziehungsbereich uneingeschränkte Anwendung finden soll.

Fragen nach bisherigen Impfungen, der Krankenkasse, der Adresse des Haus- oder Kinderarztes und einer Vollmacht für Arztbesuche im Notfall, sowie nach regelmäßig zu verabreichenden Medikamenten folgen. Außerdem wird auch hier nach Allergien, besonderen Anfälligkeiten und kürzlich durchstandenen Krankheiten gefragt. An dieser Stelle ähneln sich die Fragebögen des Familienservice und die Unterlagen die im Zusammenhang mit dem Tagespflegevertrag durch den Tagespflegeverband ausgegeben werden.

Im darauf folgend angesprochenen Thema der Haftungsfragen finden sich diese Analogien ebenfalls wieder. Die Tagespflegepersonen werden dabei angehalten, die Vorgehensweise zu besprechen, wenn das Tageskind oder auch mal die Tagespflegeperson bei Dingen des Kindes einen Schaden verursacht. Die Tagespflegeperson wird im Informationspapier der Tagespflegebörsen zudem angehalten zu prüfen, ob das Kind ausreichend haftpflichtversichert ist. Die Haftpflichtversicherung des Kindes greift zwar nicht wenn der Tagespflegeperson ein Schaden entsteht, weil sie mit Übernahme der Aufsichtspflicht den Eltern versicherungsrechtlich gleichgestellt wird. Eltern bekommen, der Argumentation der Versicherungsträger zufolge, den durch ihre Kinder angerichteten Schaden auch nicht ersetzt. An dieser Stelle werden Eltern und Tagespflegepersonen also gleichgesetzt. Aber wenn das Kind - trotz Einhaltung der Aufsichtspflicht - Dritten gegenüber einen Schaden verursacht, ist der damit versichert.

Sollte ein Tagespflegeverhältnis zustande kommen, wird letztlich in dem Informationsblatt empfohlen, die genauen Daten des zu betreuenden Kindes bezüglich Name, Geburtsdaten, Anschrift, Telefonnummer zu erfragen und zu erfassen. Ebenfalls an dieser Stelle weisen die Tagespflegebörsen darauf hin, dass es wichtig für die Tagespflegeperson ist zu erfahren, wie und wo die Eltern während der Betreuung zu erreichen sind. Der Tagespflegeperson soll zudem die Anschrift und Telefonnummer des Kinderarztes und die für einen Notfall erforderlichen Krankenkassendaten überlassen werden. Als wichtige Information wird durch die Tagespflegebörsen auch die Absprache darüber erachtet, wer das Kind außer den Eltern noch ohne vorherige Absprache abholen darf (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3 - Informationsblatt 6).

Die Tagespflegebörsen empfehlen, – wie andere Einrichtungen auch - den getroffenen Vereinbarungen durch Abschließen eines Tagespflegevertrages eine entsprechende Verbindlichkeit zu verleihen. Zugleich wird zur Orientierung ein bereits vorgefertigter Vertrag angeboten, der noch um die jeweiligen Daten zu ergänzen ist (vgl. ebd.).

In einem weiteren Infoblatt (vgl. ebd. - Informationsblatt 7) wird unter der Überschrift ‚Beratung‘ eine Adresse und eine Telefonnummer angegeben, an die man sich wenden kann, wenn es weitere Fragen zur Tagespflege gibt bzw. wenn Probleme zwischen der Tagespflegeperson und den Kindseltern oder mit dem Kind auftreten. Zugleich wird an dieser Stelle das Angebot offeriert, dass sich eine Sozialarbeiterin bei Schwierigkeiten auch zusammen mit den Eltern um eine Lösung bemüht. Zudem wird für Fragen bezüglich des Tagespflegegeldes für Familien mit geringem Einkommen an die entsprechende Abteilung im Jugendamt verwiesen (vgl. ebd.). Genauere Informationen zum Tagespflegegeld erfolgen dann im Informationsblatt 8. Hier werden die entsprechenden Pflegegeldsätze - aufgelistet nach Kindesalter und durchschnittlicher täglicher Betreuungszeit - aufgeführt, sowie die

Bedingungen unter denen diese finanzielle Förderung erfolgt, erörtert. Beispielsweise werden Urlaubszeiten bis zu 20 Tagen nur bei länger andauernden Tagespflegeverhältnissen gewährt; jedoch auch nur wenn keine weitere Betreuungsperson durch das Jugendamt finanziert werden muss. Ebenso verhält es sich mit Tagespflegeausfällen, die durch Krankheit von Tageskind oder Tagespflegeperson bis zu 10 Tagen durch das Jugendamt weiterfinanziert werden. Zugleich werden an dieser Stelle auch die Eltern zur Weiterzahlung der genannten Ausfallzeiten verpflichtet, wenn sie zur Zuzahlung eines Eigenanteils herangezogen werden.

Im Rahmen des Infoblattes 8 der Tagespflegebörsen wird auch auf den Umstand aufmerksam gemacht, dass aus öffentlichen Geldern gezahlte Tagespflegegelder nicht versteuert werden müssen, aus privater Hand gezahlte jedoch schon. Zugleich wird bei einer niedersächsischen Tagespflegebörse auf einen hier gültigen Gesetzlerlass vom 17.10.1990 verwiesen, nach dem lediglich ein Teil des gezahlten Tagespflegegeldes als Einkommen gewertet werden darf; die beiden anderen Teile aber als Aufwandsentschädigung für Wohnungsabnutzung etc. nicht veranschlagt werden. Die Information des Tagespflegebundesverbandes, dass bei einer durchschnittlichen Betreuungszeit von 8 Stunden täglich ein monatlicher Freibetrag von ca. 240,- € pauschal als **Betriebskosten** (vgl. *tagesmütter* Bundesverband 12/2000) pro Kind abgezogen werden können fehlt hier dagegen.

Zudem wird auf die fehlende Beitragzahlung zur Rentenversicherung hingewiesen. Es wird geraten, eigenständig – je persönlicher Umstände – den Abschluss einer freiwilligen Rentenversicherung zu prüfen. Auch auf die fehlende Absicherung bezüglich der Arbeitslosenversicherung wird verwiesen, die jedoch nicht durch freiwillige Zahlungen ausgeglichen werden kann (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3- Informationsblatt 8).

Im Umgang mit der Krankenversicherung wird auf zwei Möglichkeiten verwiesen: Zum einen besteht für verheiratete Tagespflegepersonen die Möglichkeit, sich über den erwerbstätigen Ehepartner familienzuversichern. Andererseits kann man sich bei der Krankenkasse auch als ‚Selbständige mit geringem Einkommen‘ (ebd.)

selbst versichern.

Auch die für einen Standort geltende Regelung, dass Tagespflegegelder bis zur Höhe des vom Jugendamt gezahlten Satzes nicht auf Sozialhilfebezüge angerechnet werden, findet in dem betreffenden Informationsblatt genauso Erwähnung wie die Regelung, dass das im Tagespflegegeld enthaltene Erziehungsgeld bereits Einkommen im Sinne des Wohngeldgesetzes‘ (ebd.) ist. Letztlich wird auch auf die für alle erhobenen Bundesländer gültige Regelung verwiesen, dass Tagespflege bei arbeitslos gemeldeten Personen als Beschäftigung angesehen wird, die bei Übersteigen bestimmter wöchentlicher Betreuungszeiten zum Verlust des Arbeitslosengeldanspruches führt. Hier rät man Arbeitslosen, sich vor Antritt einer Tagespflegetätigkeit beim Arbeitsamt über die entsprechenden Konsequenzen beraten zu lassen.

In einem gesonderten Informationsblatt (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3 - Informationsblatt Infoblatt 9) werden gezielt tagespflegerelevante Versicherungsfragen angesprochen. Zum Einen wird der im Informationsblatt 6 bereits erwähnte Aspekt der Haftpflichtversicherung des Tageskindes im Hinblick auf die Begrenztheit dieses Versicherungsschutzes benannt. Lösungsvorschläge gibt es für diese Problematik durch die Tagespflegebörsen sowenig wie von anderen Vermittlungseinrichtungen. Es bleibt bei dem Vorschlag für Tagespflegepersonen, sich bei der eigenen Versicherung über Möglichkeiten der Mitversicherung des Tageskindes zu informieren.

Bei einer der befragten Tagespflegebörsen sind Tageskinder, die dort datentechnisch erfasst werden, automatisch unfallversichert sind. Diese Leistung wird von Vermittlungseinrichtungen regional sehr verschieden gehandhabt; meist jedoch aber gar nicht angeboten.

Letztlich finden sich auf dem Informationsblatt 9 – kurz angedeutet - wichtigste Hinweise für das Vorgehen bei einem versicherungsrelevanten Schadensfall. Der ist demnach der Versicherung unverzüglich zu melden, wobei keine durch die Geschädigten erhobenen Ansprüche anerkannt oder gar erfüllt werden dürfen.

Verwirrend zu dem in Informationsblatt 8 - für die an dieser Stelle exemplarisch angeführte Börse - erwähnten Sachverhalt, dass alle bei der Tagespflegebörse erfassten Tagespflegekinder über das Jugendamt unfallversichert sind, scheint mir ein in Infoblatt 9 aufgeführter Hinweis. Demnach sollen Tagespflegepersonen bei einem Unfall unverzüglich die Tagespflegebörse unterrichten, wenn nämlich das Tagespflegegeld für das betreffende Kind durch das Jugendamt gezahlt wird. Hier entsteht der Eindruck, dass doch nicht alle erfassten, sondern lediglich Tageskinder, deren Pflegegeld vom Jugendamt getragen wird, über das Jugendamt unfallversichert sind (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3 - Informationsblatt Infoblatt 9). Hingewiesen sei nochmals darauf, dass dieser komunalpolitisch ausgehandelte Unfallversicherungsschutz nur in vereinzelt Standorten Gültigkeit besitzt.

Im folgende Informationsblatt (vgl. ebd. Informationsblatt 10) wird sich ausdrücklich und ausführlich mit einem pädagogischen Themenbereich – der Eingewöhnung - befasst. Auf fast drei DIN A 4–Seiten werden die prägnantesten Schlussfolgerungen einer Studie von LAEWEN, ANDRES & HEDERVARI (vgl. 1993) zur Eingewöhnung von Kleinkindern in Krippen und Tagespflegeverhältnisse zusammengefasst dargestellt. In der Studie bezieht man sich vor allem auf Kinder unter drei Jahren und plädiert letztlich für eine schrittweise und sorgfältige Eingewöhnung. Hauptaugenmerk bei der Eingewöhnung von Kleinkindern wird auf die anfängliche Anwesenheit der Eltern gelegt. Die Kinder sollen, wenn sie in der neuen, noch unbekanntem Umgebung unsicher werden, solange Sicherheit bei ihnen vertrauten Bezugspersonen finden können bis ihnen auch die Tagespflegeperson vertraut ist und sie gegebenenfalls erfolgreich trösten kann. Weiterhin werden allgemeine Informationen zur kleinkindlichen Verhaltenspsychologie gegeben. Dabei wird darauf aufmerksam gemacht, dass Kleinkinder - wenn sie irritiert sind - schnell den Körperkontakt oder zumindest den Blickkontakt zu einer Bezugsperson suchen, um sich in Sicherheit zu wähnen und wieder zu beruhigen. Zudem wird für unterschiedliches kindliches Verhalten Verständnis geweckt und ermutigt Kindern solange eine ,si-

chere Basis‘ bei der Bezugsperson zu gewähren, bis sie sich von selbst fortbewegen, um die neue Umgebung zu entdecken.

Als Eingewöhnungszeit werden sechs bis vierzehn Tage - zuweilen auch drei Wochen - genannt. Am vierten Tag soll die Bezugsperson für kurze Zeit weggehen. Die kindliche Reaktion darauf soll beobachtet werden, um Schlüsse auf die zu erwartende Länge der Eingewöhnungszeit zu ziehen. Die Eltern sollten zwar noch in der Nähe des Betreuungshaushaltes bleiben, um eingreifen zu können, wenn sich das Kind nicht von der neuen Betreuungsperson beruhigen lässt. Nimmt das Kind aber keinen Anstoß an der kurzen Abwesenheit der Bezugsperson, kann es ab dem sechsten Tag auch für längere Zeit allein in der Tagespflegestelle bleiben.

Gewarnt wird davor nach einem Wochenende – also montags nach einer Unterbrechung des Tagespflegeaufenthaltes – mit der Trennung zu beginnen. Läßt sich das Kind von der Tagespflegeperson gut trösten, gilt die Eingewöhnungszeit als beendet. Auf alle Fälle sollen sich die Eltern immer von ihrem Kind verabschieden, bevor sie gehen, damit es sich nicht hintergangen fühlt. Generell rät man, anfangs ein Kleinkind nur halbtags in der Tagespflegestelle betreuen zu lassen, damit es nicht überfordert wird.

Um nicht in Zeitdruck zu geraten, sollte die Eingewöhnung 4-6 Wochen vor der Wiederaufnahme einer Berufstätigkeit etc. begonnen werden und zudem nicht mit anderen Veränderungen in der Familie des Kindes wie Umzug oder Geburt eines Geschwisterkindes oder mit Krankheit des Kindes synchron erfolgen. Eingegangen wird in dem Informationsblatt auch auf den bei LAEWEN ET ALL (1993) angeführten Ratschlag, bei Kindern, die sehr an ein Elternteil gebunden sind, die Eingewöhnung durch eine andere Bezugsperson zu begleiten, damit diese besser gelingt.

Zugleich wird darauf aufmerksam gemacht, dass Kleinkinder häufig beim Abschied von den Eltern weinen und dies auch ihr Recht sei, hier aber – bei geglückter Eingewöhnung – ein kurzer und klarer Abschied angezeigt ist (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3 - Informationsblatt 10). Dieses Informationsblatt hilft meines Erachtens, ein wichtiges pädagogisches Anliegen breit zu vermitteln. Unter

Bezugnahme kinderpsychologischer und pädagogischer Forschungsergebnisse wird über die derzeit als günstigsten Umgang mit einer herausfordernden Thematik geltenden Handlungsanweisungen aufgeklärt (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3- Informationsblatt 10).

Abschließend liegen den Informationsunterlagen für Tagespflegepersonen die die Tagespflegebörsen herausgeben, noch drei Formulare bei. Zum einen ein **Tagespflegevertrag** (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/4), in dem wichtige Aspekte, die schriftlich vereinbart werden sollten bereits vorgegeben sind. Zu diesen Aspekten gehören: die persönlichen Daten wie Namen und Anschrift der Erziehungsberechtigten, der Tagespflegeperson und des Tageskindes; sowie die Geburtsdaten des zu betreuenden Kindes. Weiterhin werden der Beginn des Tagespflegeverhältnisses, sowie die Betreuungszeiten je Wochentag dokumentiert und darauf hingewiesen, dass Änderungen rechtzeitig zu besprechen sind. Integriert in diesen Vertrag ist eine Verpflichtungserklärung der Eltern, ihr Kind jeweils pünktlich abzuholen und ein Abholen durch andere Personen zuvor bei der Tagespflegeperson anzukündigen. Zudem wird an dieser Stelle festgehalten, welche Gegenstände und Materialien für die Tagespflege mitzubringen sind – beispielsweise Windeln und Ersatzwäsche und dass die Eltern – nicht die Tagespflegeperson – für das Waschen und eventuelle Reparieren der Kinderbekleidung verantwortlich sind. Außerdem wird in dem Vertrag die Höhe des regelmäßig zu überweisenden Betreuungsgeldes und unter Umständen anfallende Sonderzahlungen sowie die Kontonummer der Tagespflegeperson festgehalten. Erfolgt die Bezahlung über das Jugendamt, ist im Tagespflegevertrag eine Verpflichtung der Eltern enthalten, den entsprechenden Antrag pünktlich und vollständig beim Jugendamt einzureichen und den Nachweis, den sie bei Abgabe der Unterlagen erhalten, der Tagespflegeperson vorzuweisen. Solange das Jugendamt noch keine Zahlungen vollzieht, haben die Eltern die Tagespflegekosten, z.B. per wöchentlich oder monatlich zu leistenden Abschlag zwischenzufinanzieren. Dieser Abschlag muss – sobald die

Zahlungen des Jugendamtes eintreffen – an die Eltern zurückerstattet werden.

Durch Unterzeichnen dieser Vereinbarung soll einem ‚Verdienstausschlag‘ an Tagespflegegeld für die Betreuungspersonen vorgebeugt werden, der entstehen kann, wenn Eltern nachlässig mit der Antragstellung umgehen. Inwiefern die Forderung nach einer Abschlagszahlung bei einkommensschwachen Eltern sinnvoll ist, kann in Frage gestellt werden. Vermutlich verzichten die Betreuerinnen zu Beginn des Tagespflegeverhältnisses - bis zur Bearbeitung des Antrages und Überweisung des Betreuungsgeldes durch das Jugendamt - eher auf pünktliche Bezahlung. Informationen hierüber konnten jedoch über die Interviewpartnerinnen nicht erhoben werden.

Desweiteren sollen im Tagespflegevertrag der Tagespflegebörsen Bezahlungsregelungen bezüglich Urlaubs- und Krankheitszeiten schriftlich festgehalten werden. Es wird nochmals auf die bereits in Informationsblatt 8 geschilderten Gegebenheiten diesbezüglich seitens der Jugendämter hingewiesen (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/3 - Informationsblatt 8). Zudem wird geraten, Urlaubszeiten mindestens zwei Monate im Voraus zu verabreden, damit für entsprechenden Ersatz gesorgt werden kann. Man weist an dieser Stelle noch einmal auf die Verantwortlichkeit der Eltern bezüglich der Kindesunterbringung bei Ausfallzeiten hin, um die Tagespflegepersonen entsprechend zu entlasten, und ein frühzeitiges Bewusstsein der Eltern diesbezüglich zu sensibilisieren.

Im Tagespflegevertrag (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/4) finden noch einmal - die bereits in den Informationsblättern benannten - Themen der Benachrichtigung von Tagespflegepersonen bei Erkrankung des Kindes Platz sowie der Hinweis darauf, dass eine Tagespflegeperson kein krankes Kind betreuen muss und eine – wenn auch nicht gesetzlich verankerte - Auskunftspflicht der Eltern über bereits bestehende Erkrankungen und Allergien des Kindes und sonstiges Wissenswertes über den kindlichen Gesundheitszustand besteht. Andererseits werden Tagespflegepersonen daran erinnert, dass sie unverzüglich die Eltern zu benachrichtigen haben, wenn das Kind während der Betreuung erkrankt oder gar verunglückt. Für die-

se Fälle sollen sie eine Vollmacht haben, die sie berechtigt, eine ärztliche Behandlung zu veranlassen und über Kopien von Impfausweis und Krankenkassenkarte verfügen.

Vorsorglich werden auch an dieser Stelle bereits erwähnte wichtige Punkte noch einmal vertraglich festgehalten und sollen somit einen verbindlicheren Charakter bekommen.

Rechtsstreitigkeiten bei Unfällen sollen durch eine Bevollmächtigung der Tagespflegeperson, das Tageskind im Auto zu transportieren und gegebenenfalls zum Schwimmen mitzunehmen, minimiert werden.

Im Tagespflegevertrag wird die Tagespflegeperson verpflichtend dazu ermahnt, auf seelische und körperliche Gewaltanwendung gegenüber dem Kind zu verzichten.

Zudem erfolgt ein Hinweis darauf, dass sich Eltern und Betreuerinnen in allen Fragen, die in Zusammenhang mit der Betreuung stehen, abstimmen sollen. Dabei werden erfahrungsgemäß häufig auftretende Fragen aufgeführt und für deren individuelle Beantwortung Platz eingeräumt. Zu diesen Fragen gehören der Umgang mit Rauchen im Haushalt der Tagespflegeperson, die Thematik von Haustieren bei der Tagespflegeperson, die Zahl der Kinder die sich bei der Tagespflegeperson aufhalten, der Umgang mit Süßigkeiten, Ernährung, Fernsehen, Video, Computern, Fragen der Haftpflichtversicherung etc.

Abschließend wird im Vertrag auf die beiderseitige Schweigepflicht verwiesen. Die Tagespflegeperson wird verpflichtet, an der durch die jeweilige Tagespflegebörse geforderten Grundqualifikation teilzunehmen, und die Eltern über eine etwaige Unterbrechung bzw. einen Abbruch des Kursbesuches zu unterrichten.

Insgesamt bewerten zielen die Inhalte des Informationsmaterials und des Vertrages auf das Treffen verbindlicher Absprachen ab. Die sollen einem – für das Kind schädlichen – vorzeitigen und möglicherweise vermeidbaren Abbruch des Tagespflegeverhältnisses durch klarer Regelungen sowie den Ansporn zur Auseinandersetzung und zum gemeinsamen Klären vorbeugen. Dabei werden beide Seiten -

10. Kapitel: Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

die elterliche und die der Betreuerin - zur Verantwortung gezogen und versucht, dem Übereinkommen durch den vertraglichen Rahmen, mit Datum und Unterschrift eine besondere, verbindliche Bedeutung zu verliehen.

Den Abschluss der Informationsunterlagen die von den Tagespflegebörsen herausgegeben werden, bilden zwei Formulare:

Zum Einen handelt es sich dabei um ein Mitteilungsblatt für Tagespflegepersonen, das an die Tagespflegebörse geschickt wird, wenn ein Tageskind gefunden ist. Dann sollen der Tagespflegebörse auch die Angaben über dieses Kind wie Name, Anschrift, Geburtstag, Beginn der Tagespflege und die Betreuungszeit mitgeteilt werden. Das Formblatt kann jedoch auch Verwendung finden, wenn kein Tageskind mehr gesucht wird, wenn sich die Bankverbindung der Tagespflegeperson, der das Betreuungsgeld vom Jugendamt gezahlt wird, geändert hat, wenn ein Tagespflegeverhältnis beendet wurde oder im Rahmen einer erneuten Suche durch die Tagespflegebörse ein weiterer Aushang getätigt werden soll (vgl. Informationsmaterial IV/5, V/5).

In dem zweiten Formblatt (vgl. Informationsmaterial I/5, IV/6, V/6, VII/6), werden Daten über das Tageskind und seine Familie wie Namen, Adresse Telefonnummern, Erreichbarkeit und wichtige Angaben für einen Notfall erhoben werden. Dazu gehören auch die Angaben zum Kinderarzt und zur Krankenversicherung des Kindes, eine Kopie des Impfpasses sowie Angaben zu anderen Personen, die das Kind abholen dürfen; aber für Schulkinder auch Informationen zu schulrelevanten Angelegenheiten. Dieses Formblatt – mit der Überschrift „Informationen über das Tageskind“ wird bereits in der Tagespflegebörse aufgenommen und stellt eine Sicherung mit wichtigsten Informationen dar, falls beim Zustandekommen von Tagespflegeverhältnissen kein entsprechender Vertrag geschlossen wird und es zu einem Notfall kommen sollte.

10.2.3 Informationsmaterialien für Eltern

Insbesondere das Informationsvermittlungsprinzip der **Tagespflegebörsen** beinhaltet -neben der Aufklärung von Tagespflegepersonen über wichtige Aspekte im Zusammenhang mit einer gelungenen Tagespflegebetreuung - auch die Aufklärung der Eltern. Den Eltern soll verdeutlicht werden, dass sie die Hauptverantwortung tragen, wenn sie sich für eine bestimmte Betreuungsperson für ihr Kind entscheiden. Eltern wird dabei mehr Autonomie eingeräumt und zugleich auch mehr verantwortungsbewusstes Handeln bezüglich ihres Umgang mit den Kindern zugetraut, als dies noch zu Zeiten, in denen das Jugendwohlfahrtsgesetz galt, der Fall war (vgl. Kapitel 3.2). Die Eltern können hierbei Unterstützung durch aufklärendes Informationsmaterial und gegebenenfalls auch eine weiterführende persönliche Beratung erhalten.

Kritisch anzumerken ist, dass mit der Übertragung dieses Vertrauens an Eltern und der gleichzeitigen Rücknahme der Überprüfung durch Jugendamtsmitarbeiterinnen, der ‚Graubereich Tagespflege‘ vergrößert werden kann. Allgemein gültige Qualitätskriterien lassen sich so nicht überprüfen und insbesondere bei bildungsschwächeren Eltern, ‚sozialen Randgruppen‘ oder gar gewaltbereiten Bezugspersonen nicht kontrollieren. Ob eine Installierung günstiger Tagespflegebedingungen allein durch die Herausgabe von Informationsmaterialien bei dieser Klientel gegeben ist, stelle ich in Frage – vor allem, weil vermutlich die ‚Schwellenangst‘, eine Beratung in Anspruch zu nehmen hier besonders groß sein dürfte.

Desweiteren stelle ich das Informationsmaterial der Elternmappe vor (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7). Der Aufbau und die Kerninformationen dieser Unterlagen sind der Mappe für Tagespflegepersonen sehr ähnlich. Wenn sich die Informationen mit den bereits im Abschnitt für die Tagespflegepersonen ausführlich erläuterten überschneiden, verweise ich entsprechend. Bis auf wenige, von den jeweils regionalpolitisch unterschiedlichen Gegebenheiten abhängige Variationen

innerhalb der einzelnen Infoblätter, haben die Informationsmappen aller Jugendämter, die nach dem Modell der Tagespflegebörsen arbeiten, einen nahezu identischen Aufbau und Tenor der inhaltlichen Ausrichtung.

Die Eltern-Informationsmappe setzt sich dabei, wie die Informationsmappe für Tagespflegepersonen, aus zehn Einzelinformationsblättern zu verschiedenen Themen und vier Papieren, die als Vertragsvorgabe bzw. als Mitteilungs- und Steckbriefblatt gedacht sind, zusammen. Dabei stellt auch hier das Informationsblatt 1 (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7 - Informationsmaterial 1) ein Neun-Schritte-Programm bezüglich der Tagespflegeanbahnung dar. Innerhalb jedes benannten Schrittes wird auf das dazugehörige weitere Informationsblatt verwiesen. Zuerst wird dabei auf die Möglichkeit bei der Suche nach einer Tagespflegeperson einen Aushang in der Tagespflegebörse zu tätigen oder entsprechende Angebote zu lesen, hingewiesen. Im zweiten Schritt wird auf das persönliche Vorgespräch mit der potentiellen Tagespflegeperson aufmerksam gemacht und geraten, auf deren Qualifikation zu achten. Danach folgt der Hinweis auf den Abschluss des Tagespflegevertrages und die Meldung des zustande gekommenen Tagespflegeverhältnisses an das Jugendamt mittels eines entsprechend beigelegten Vordrucks. Im fünften Schritt findet das bereits im vorangegangenen Kapitel ausgeführte Thema Eingewöhnung Bedeutung. Anschließend wird auf die Möglichkeit hingewiesen, bei geringen Einkünften eine Zuschussung der Betreuungskosten beim Jugendamt zu beantragen. Dem folgt die Bitte, nicht mehr geltende Gesuche bei der Tagespflegebörse abzumelden; wenn beispielsweise eine Tagespflegeperson gefunden wurde. Abschließend wird über das Angebot des Jugendamtes informiert, Problemen im Zusammenhang mit Tagespflege zu beraten. Dieses erste Informationsblatt ist als Wegweiser zu sehen, der verschiedene Schritte des institutionellen Prozesses aufzeigt.

Das Informationsblatt 2 (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7), beinhaltet - wie in den Materialien für Tagespflegepersonen - unter der Überschrift „Wissenswertes“ kurze Informationen darüber, was Tagespflege überhaupt ist, wer sie warum, für

welche Altersgruppe und mit welchen Kapazitäten anbietet, wie die Qualifikation im Sinne von Kursbesuchen aussehen kann und welche Vorteile die Tagespflege gegenüber anderen Betreuungsformen bietet.

Im Informationsblatt 3 (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7), wird ausführlicher auf die Suchmöglichkeiten nach einer Tagespflegeperson aufmerksam gemacht. Dabei werden auch regionale Adressen anderer Tagespflegevermittlungen benannt. Die Tagespflegebörsen werden jedoch besonders empfohlen und ihre Arbeitsweise noch einmal erklärt. Auch auf diesem Informationsblatt erfolgt – sogar grafisch hervorgehoben - der Hinweis darauf, dass die anbietenden Tagespflegepersonen nicht amtlich überprüft werden und die Eltern zu beurteilen und zu verantworten haben, ob die angebotene Betreuung angemessen ist oder nicht. Als Kriterium wird hier darauf verwiesen Betreuungspersonen zu bevorzugen, die einen entsprechenden Qualifizierungskurs besucht haben.

Im anschließenden Informationsblatt 4 (ebd.) wird näher auf das Thema ‚Qualifikation‘ eingegangen. Hier wiederholen sich der Hinweis auf die fehlende amtliche Überprüfung, wenn weniger als vier Kinder zugleich betreut werden und der Tipp einer Tagespflegeperson die einen Qualifizierungskurs besucht hat, den Vorrang zu geben. Im Anschluss wird das örtliche Qualifizierungs- und Unterstützungssystem für Tagespflegepersonen kurz beschrieben. Somit sollen Eltern genauer einordnen können, welche Ausbildung eine Tagespflegeperson durchlaufen hat. Dabei wurden – wie auch in den vorausgegangenen Informationsblättern – dieselben Informationen abgedruckt, wie in der Informationsmappe für Tagespflegepersonen. Beide Seiten – Eltern und Tagespflegepersonen - sollen also auf denselben Wissensstand bezüglich der wichtigsten Tagespflegeinformationen gebracht werden. Damit wird Eltern und Betreuenden theoretisch dieselbe Ausstattung und Verantwortung für das Gelingen des Tagespflegeverhältnisses zugetragen – ob dies je sozialer und bildungsspezifischer Herkunft der Betroffenen auch praktisch umsetzbar ist, kann bezweifelt werden.

Der Kontaktaufnahme ist - wie in der Informationsmappe für die Betreuerinnen -

das Informationsblatt 5 (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7), gewidmet, indem ein Fragenkatalog der wichtigsten, vorab zu klärenden Informationen abgedruckt ist. Aus dem Fragenkatalog geht hervor, dass auch die bislang durchlaufenen Ausbildungen und Erfahrungen der potentiellen Betreuungsperson aber auch – wie für die Tagespflegepersonen erwähnt - die Erreichbarkeit während der Betreuungszeiten sowie die finanziellen Vorstellungen geklärt werden sollen. Bedeutung bekommen – wie auch aus den Unterlagen für Tagespflegepersonen hervorgeht - das Zueinanderpassen der Hol- und Bringezeiten sowie die Vereinbarung von Vertretungs- und Urlaubsregelungen. Die Eltern werden zudem ermutigt bereits im Erstkontakt nach anderen zugleich betreuten Kindern zu fragen - auch nach Tageskindern, die zukünftig noch aufgenommen werden sollen. Auch Essgewohnheiten, der Umgang mit Süßigkeiten, Computer und Fernsehen sowie das Vorhandensein von Haustieren und evt. zu berücksichtigende gesundheitliche Besonderheiten, sollten, gemäß dem Informationsblatt, ebenfalls eine Vorklärung finden. Erst wenn dieses – unter Umständen telefonische - Vorgespräch einen positiven Eindruck hinterlassen hat, sollten sich beide Seiten zu einem ausgiebigeren persönlichen Gespräch in dem Haushalt verabreden, in dem das Kind später auch betreut werden soll.

Dem Vorgespräch ist analog der Betreuerinnenmappe ein Informationsblatt 6 (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7), gewidmet. Dabei wird auch auf Elternseite für Offenheit und frühzeitiges Ansprechen eventuell auftauchender Probleme plädiert. Das Kind sollte an dieser Stelle bereits altersentsprechend mit in das Gespräch einbezogen werden. Was altersentsprechend dabei bedeutet, wird jedoch nicht ausgeführt. Hier könnte meiner Meinung nach die Gefahr einer Überforderung des Kindes vorliegen, indem ihm in der sehr unübersichtlichen Situation zuviel Verantwortung übertragen wird.

Desweiteren werden den Eltern konkretere Anhaltspunkte gegeben, auf die sie in der Wohnung der Tagespflegeperson zu achten haben bzw. die sie besprechen sollten. Zu diesen Punkten zählen - wie in der Information für Tagespflegepersonen näher erläutert - die Aspekte Wohnung und Spielmöglichkeiten, Organisation, Ta-

gesablauf, Krankheiten, Haftungsfragen, Datenaustausch und letztlich der Tagespflegevertrag. Die nahezu in allen Punkten identische Übernahme der Informationen für Eltern setzt sich für die Informationsblätter 7 (Beratungsangebote), 8 (Tagespflegegeld), 9 (Versicherungen) und 10 (Eingewöhnung) fort und bedarf daher keiner weiteren gesonderten Auswertung (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/7). Dem folgen – wie für die Tagespflegepersonen auch – ein Tagespflegevertrag (vgl. Informationsmaterial IV, V/8) das ergänzende Blatt mit Informationen über das Tageskind (vgl. Informationsmaterial IV/9, V/9), und das entsprechende Mitteilungspapier an die Tagespflegebörse, das über Änderungen informiert (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/10). Zusätzlich werden noch fünf verschiedene Zettel mitgeliefert, in denen es um die Beantragung und mögliche Änderung von Tagespflegegeld geht. Da es sich hier ausschließlich um interessante Formulare für die Wirtschafts- bzw. Finanzabteilung der öffentlichen Jugendhilfe – nicht aber um qualitätsrelevante Anliegen handelt – vernachlässige ich weitere Erörterungen diesbezüglich Tagespflegevertrag (vgl. Informationsmaterial IV, V, VII/11).

10.3 Hausbesuch

Da ein Hausbesuch bei der Tagespflegeperson für einige Vermittlerinnen vor der ersten Vermittlung eines Tageskindes obligatorisch ist, wird er an dieser Stelle als formale Eingangsvoraussetzung erläutert. Wie bereits in Tabelle 9.2 und in Kapitel 9.6.4 ausgeführt, werden nicht durch alle Einrichtungen Hausbesuche durchgeführt. Vermittlerinnen, deren Einrichtung keine Hausbesuche abstatten, wie einige Tagespflegevereine aber auch Jugendämter – vor allem, wenn sie nach dem Börsenmodell arbeiten – begründen das Fehlen des Hausbesuches vor allem mit dem Ansatz, dass die Eltern letztlich selber prüfen müssen, ob die Tagespflegestelle zu ihrem Kind passt. So sagte auch die Vermittlerin eines Tagespflegevereins:

„Es ist nicht mein Job, zu befinden wie sie das gestalten und wenn die abgebende Mutter in den Haushalt ihrer Tagesmutter kommt, wird sie ja sehen; entweder es passt ihr oder es passt nicht. Und die Norm, ob sauber genug, ob ordentlich genug – äh – die können wir sowieso nicht auf-

10. Kapitel: Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

stellen. Da gibt es unterschiedliche Ansprüche. Da kann ich nicht reglementieren. Das maß ich mir nicht an.“ (vgl. Interview 15/2a).

Der vor allen von den Tagespflegebörsen vertretene Ansatz, dass Eltern die Entscheidung alleine treffen und dafür per Informationsmaterial über qualitativ günstige Tagespflegebedingungen aufgeklärt werden sollen, äußert sich hier meines Empfindens nach auf den Punkt gebracht. Er wurde durch verschiedenen Expertinnen in sehr unterschiedlicher Ausführung vermittelt – in der Regel weniger ‚resigniert‘, als es von dieser Vermittlerin geäußert wurde.

Die Mehrzahl, das heißt vierzehn von zweiundzwanzig interviewten Expertinnen führen jedoch bei potentiellen Tagesmüttern Hausbesuche durch, um die Geeignetheit der angebotenen Tagespflegestelle - d.h. sowohl der Betreuungsperson, als auch der räumlichen Umgebung - zu überprüfen.

Bei dieser Verteilung ist nennenswert, dass für alle Familienservice-Büros und sonstigen Einrichtungen Hausbesuche bei potentiellen Tagespflegepersonen obligatorisch sind, wenn die Tagespflegestelle nicht zu weit vom Familienservice-Standort entfernt liegt. Ein Familienservice-Büro führt sogar bei Kinderfrauen, die gar nicht im eigenen Haushalt die Kinder betreuen - einen Hausbesuch durch, um so einen umfassenderen Eindruck von der Betreuerin in dem von ihr gestalteten Umfeld zu erhalten (vgl. Interview 6/2a).

Bei den interviewten Expertinnen der Jugendämter und Tagespflegevereine waren es jeweils ungefähr die Hälfte, die einen Hausbesuch bei Tagesmüttern durchführen. Wobei durch die Jugendamtsmitarbeiterinnen, die einen Hausbesuch tätigen, dies fast nur über den Rahmen der Überprüfung bezüglich eines Pflegeerlaubnisantrages geschieht – d.h. wenn mehr als drei Tageskinder zugleich betreut werden - wenn etwas Negatives über eine Tagespflegestelle bekannt wird oder die Vermittlerin ein ‚ungutes‘ Gefühl hat (vgl. Interview 3/2c, 8/2a und 9/2a).

Während die meisten der Expertinnen, die einen Hausbesuch tätigen dies nur einmal - und zwar vor oder zu Beginn des ersten zu vermittelnden Tagespflegever-

hältnisses – tun, gibt es auch zwei Tagespflegevereine und ein Familienservice-Büro, die die Tagespflegepersonen des öfteren zu Hause aufsuchen. Dies geschieht zu Beginn der Tagespflege Tätigkeit – also während der Einarbeitung der Tagespflegeperson – unter Umständen alle drei Monate; später in größeren zeitlichen Abständen eher als Begleitung der Tagespflegeperson (vgl. Interview 2/2a, 17/2a und 18/2e).

Auf den Hausbesuch als Begleitungsinstrument gehe ich im folgenden Kapitel nicht gesondert ein. Es sei an dieser Stelle vorweg genommen, dass dabei äußere Rahmenbedingungen, die beim ersten Hausbesuch eine Rolle spielen, nur noch am Rande Beachtung finden. Das Hauptanliegen besteht nun darin, im persönlichen Zweiergespräch, frühzeitig sich abzeichnende Herausforderungen zu erkennen und bei der Bewältigung beratend zu unterstützen. Die Vermittlerin beobachtet, dass dabei von den Tagespflegepersonen zu einem großen Teil auch Probleme mit den eigenen Kindern thematisiert werden – lange bevor sie in einer existierenden Beratungsgruppe angesprochen werden würden (vgl. Interview 2/2a). Im Hinblick auf die Sicherung einer qualitativ hochwertigen Tagespflege Tätigkeit oder gar eine Verberuflichung der Tagespflege spielt aber sowohl die Reflektion der eigenen familiären Situation als auch der Umgang der Betreuungsperson mit den eigenen Kindern eine besondere Rolle. Beides könnte sowohl als ‚Übungsfeld‘ als auch als Hauptaktionsplatz für die Tagespflege Tätigkeit gezeichnet werden. Hier werden für die Tagespflege wichtige Erziehungs-, Pflege- und Umgangserfahrungen gesammelt. Zugleich sollte die Familie der Tagespflegeperson konstruktiv und reflektiert Probleme im eigenen Haushalt lösen können, damit sich diese nicht negativ auf die Tagespflegestelle auswirken.

Für den ersten Hausbesuch – der bei fast allen Vermittlungseinrichtungen die ihn durchführen, auch der letzte ist – wird eine Dauer von ca. einer bis anderthalb manchmal auch bis zu zwei Stunden in Anspruch genommen (vgl. Interview 7/2a, 14/2a und 18/2e).

10. Kapitel: Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

Der Hausbesuch wird zum Einen genutzt, um die örtlichen Gegebenheiten, in denen die Kinderbetreuung stattfindet, zu besichtigen und zu beurteilen, andererseits wird er auch durchgeführt, um einen Einblick in den Umgang der Betreuungsperson mit deren eventuell vorhandenen eigenen Kindern ihrer gewöhnter Umgebung zu erhalten. Zudem wird der Anlass genutzt, um in relativ privater und damit ungewohnter Atmosphäre die Bewerberin, ihre Qualifikation und eventuell auch ihre Motivation zur Tagespflegetätigkeit, sowie ihre weitere berufliche Lebensplanung näher kennen zu lernen, um deren Geeignetheit anhand von Merkmale zu beurteilen, die im nächsten Kapitel inhaltlich ausgefüllt werden.

10. Kapitel: Formale Voraussetzungen und deren Überprüfung bei der Auswahl von Tagespflegepersonen

11. Qualitätskriterien aus Sicht der Vermittlerinnen

Im vorliegenden Kapitel konzentriere ich mich auf die Darstellung und Auswertung von Qualitätsmerkmalen, die durch Vermittlerinnen als bedeutsam im Hinblick auf gelingende Tagespflege benannt werden. Während in Kapitel 10 formale Voraussetzungen, die einfach zu messen und zu bewerten sind, aufgezeigt werden, finden sich im Folgenden auch Dimensionen wieder, deren Beurteilung eng mit pädagogischen Hintergründen und subjektiven Beurteilungen der Vermittlerinnen zusammenhängen. Den Aussagen der Vermittlerinnen liegen Bewertungen von tagespflegerelevanten Merkmalen zugrunde, die sich aus einer unterschiedlich verteilten Mischung eigener Vorstellungen und Erwartungen sowie durch die Vermittlungsinstitution erarbeiteter bzw. durch das Vermittlungskonzept vorgegebener Ansprüche zusammensetzt. Für diese Dimensionen existiert in der Bundesrepublik Deutschland bislang keine Beschreibung.

Um aufzuzeigen, dass sich in den Antworten und Sichtweisen der Vermittlerinnen professionelle und weniger laienhaft anmutende Handlungsansätze widerspiegeln und sich in diesem - bislang wenig erforschten - Bereich der Kinderbetreuung Vorgehensweisen und Bewertungskriterien angrenzender pädagogischer Bereiche etabliert haben, führe ich in den entsprechenden Unterkapiteln stellenweise pädagogische Qualitätsdimensionen an. Diese Verweise haben vorwiegend informativen Charakter für etwaige weitere Forschungsarbeiten und stehen nicht im Mittelpunkt einer vergleichenden Analyse.

Neben den bereits in den Kapiteln 5 und 7 erwähnten Arbeiten von TIETZE et al., SPIEB und dem KRONBERGER KREIS, berücksichtige ich hierfür auch Qualitätsdimensionen des U.S.-amerikanischen Messinstruments für Tagespflege von 1989, der Family Day Care Rating Scale (FDCRS). Durch das Heranziehen der FDCRS wird eine möglicherweise vorhandene Ähnlichkeit von relevanten Qualitätsdimensionen in der u.s.-amerikanischen Tagespflege und der hiesigen aufgezeigt. Ein Kulturvergleich im Bereich der Kindertagespflege kann damit jedoch lediglich anskizziert werden.

Nicht immer werde ich mich bei den Ausführungen auf die Ansprüche der Vermittlerinnen begrenzen. Zum Teil beschreiben die Befragten ausführlich die Gegebenheiten, die sie derzeit in der Tagespflege vorfinden, bevor sie ihre eigenen Erwartungen - beispielsweise im Hinblick auf die Motivation und Perspektiven für eine Tagespflegetätigkeit - erwähnen. Im Sinne des explorativen Charakters der vorliegenden Untersuchung nehme ich die den Ist-Zustand beschreibenden, zusätzlichen Informationen am Ende des jeweiligen Unterkapitel - in Form eines Exkurses - auf.

Auch wenn es sich bei der vorliegenden Erhebung um keine Studie mit repräsentativen Charakter handelt, erwähne ich es, wenn sich bei einzelnen Einrichtungstypen auffallende Häufungen von Qualitätskriterien ergeben. Wird auf diese Differenzierung verzichtet, liegt keine Merkmalshäufung vor.

11.1 Räumlichen Ausstattung

Eingangs befasse ich mich in diesem Kapitel mit den Wünschen und Anforderungen der Vermittlerinnen im Hinblick auf die räumliche Ausstattung von Tagespflegestellen. Die Angaben beschränken sich auf die räumlichen Gegebenheiten, die von Tagesmüttern und -vätern angeboten werden. Auf die Wohnungsausstattung von Familien, die ihre Kinder durch eine Kinderfrau bei sich zu Hause betreuen lassen, haben die Expertinnen keinen Einblick. Zudem wäre eine Bewertung der häuslichen Gegebenheiten von Familien mit größten Ambivalenzen behaftet, da die Wohnungsausstattung unter dem Schutz der Privatsphäre fällt.

Für die Ausstattung der Räume bei Tagesmüttern und -vätern gibt es keine verbindlichen Vorgaben. Die Expertinnen haben diesbezüglich aber trotzdem - wenn auch unterschiedlich akzentuierte - Erwartungen.

So benennen zwei Expertinnen Extrembeispiele, wie die Betreuung von 5 Kindern in einer Einraumwohnung, als deutlich untragbar (vgl. Interview 1/2a und 2/2e) . Fünf der zweiundzwanzig befragten Vermittlerinnen verlangen ausdrücklich, dass die Kinder genügend Platz zum Spielen haben und die Wohnung kindgerecht gestaltet ist (vgl. Interview 1/2e, 3/2e, 11/2e und 12/2e). Konkreter wurden die Angaben darüber, was kindgerecht und genügend Platz bedeutet,

auch durch Nachfragen nicht. Von vier Expertinnen wird jedoch weniger eine große, als eine zweckmäßig eingerichtete Wohnung für Tagespflege bevorzugt (vgl. Interview 5/2a, 6/2a, 8/2e und g, 11/2e). Auffällig ist, dass es über die Beschreibung einzelner Beispiele hinaus – trotz gezielter Nachfragen im Interview – an genaueren Definitionen für Zweckmäßigkeit mangelt. Eine bestimmte Quadratmetervorgabe – wie im Krippen- und Kindergartenbereich üblich – gibt es nicht. Für die Qualitätsbeurteilung spielt jedoch für vier Vertreterinnen unterschiedlicher Einrichtungen eine Rolle, wie viele Kinder über welchen Zeitraum in den jeweiligen Räumen betreut werden sollen (vgl. Interview 1/2e, 3/2e, 17/2e, 19/2e). Eine Vermittlerin schildert dazu:

„Ich habe z.B. eine Tagesmutter, die haben so 'n Wohn-Schlafzimmer. Da wird dann das Bett hochgeklappt und tagsüber können die Kinder dann auch in dem Wohnzimmer spielen. Und es gibt in der Nähe einen Spielplatz und man sieht es einfach der Wohnung an, dass die Kinder sich da bewegen dürfen. Also es kann - oder umgekehrt - 'n Haus zur Verfügung stehen, wo die Kinder aber nur in einem Raum spielen dürfen und die anderen Räume Tabu sind. Oder es gibt da einen Spielkeller, in den ich dann geführt werde und die anderen Räume sind eingerichtet mit ganz empfindlichen Möbeln. Dann ist das für mich erst mal nicht kindgerecht und dann würde ich die andere Tagesmutter vorziehen“ (Interview 4/2e).

Dasselbe Beispiel wurde ein zweites Mal durch eine andere Einrichtung in derselben Stadt erzählt (vgl. Interview 5/2e). Bei der erwähnten Tagesmutter handelt es sich um eine Studentin, die halbtags – also ohne Mittagsschlaf – für drei Kinder Tagespflege anbietet und die beiden Vermittlerinnen mit ihrem kindorientierten Improvisationsgeschick sehr beeindruckt hat.

Auf wenig Verständnis stoßen bei mindestens zwei Vermittlerinnen Haushalte, in denen gleich mehrere Räume vor den Tageskindern abgesperrt werden (vgl. Interview 3/2e und 5/2e).

Nur eine Expertin äußert konkret nachprüfbar räumliche Gegebenheiten als Voraussetzung, um eine Tagespflegestelle zu vermitteln. Sie benennt das Vorhandensein eines Kinderzimmers und eines Schlafrumes für Kleinstkinder als Vermittlungskriterien (vgl. Interview 7/2e).

Drei anderen Vermittlerinnen ist zwar ausdrücklich kein ausgeschriebener Schlafräum, wohl aber eine geeignete Rückzugsmöglichkeit für die Kinder, wichtig (vgl. Interview 12/2e, 16/2e, 19/2e).

Bezüglich der Wohnungseinrichtung gibt es ebenfalls kaum einheitliche Kriterien. Von drei Familienservice-Mitarbeiterinnen und einer Jugendamts-Angestellten werden eher subjektiv empfundene Dimensionen wie die ‚schöne gemütliche Wohnatmosphäre‘ und ‚nicht zu sterile Räume‘ beschrieben (vgl. Interview 5/2a, 16/2e, 17/2e, 20/2a). Eine Expertin begründete diesen scheinbar schwer zu verdeutlichenden Aspekt folgendermaßen:

„ Es ist alles familiär. Ich kann das ja nun nicht erwarten wie im Kindergarten. Das geht nicht.“ (Interview 16/2e).

Neben den Räumlichkeiten, wird bei den Hausbesuchen von einigen Vermittlerinnen auch das Vorhandensein von Außenspielflächen geprüft. Wichtig ist drei Expertinnen dabei, dass es die Voraussetzungen gibt – ohne zu großen Aufwand - mit den Kindern möglichst täglich draußen zu sein. Dies kann optimalerweise durch einen eigenen Garten gewährleistet werden – aber auch durch eine in der Nähe befindliche Parzelle bzw. durch einen nahegelegenen Spielplatz oder Park (vgl. Interview 7/2e, 11/2e, 19/2e).

Für vier Vermittlerinnen ist das Kriterium, genügend Platz für die Tagespflege zu haben, so relevant, dass sie es zudem bei der Frage nach Eigenschaften und Fähigkeiten, die eine Tagespflegeperson auszeichnen, benennen (vgl. Interview 8, 17, 21, 22/2h).

11.2 Sicherheitsaspekte

Fünf der zweiundzwanzig interviewten Expertinnen – davon drei der fünf Familienservice-Mitarbeiterinnen und je eine Jugendamts- und Tagespflegeverein-Vertreterin - erwähnten im Zusammenhang mit dem Hausbesuch, dass sie die

Wohnung und den Garten der potentiellen Tagespflegeperson auf Sicherheitsaspekte hin begutachten. Zwei Vermittlerinnen führten aus, dass sie prüfen ob Putzmittel an Orten aufbewahrt werden, die für Kinder unerreichbar sind. Dafür werden insbesondere Küche und Bad kontrolliert (vgl. Interview 17/2e und 18/2e). Wenn Kleinkinder betreut werden sollen, wird durch zwei Expertinnen ggf. eine Treppenabspernung (vgl. Interview 7/2e und 17/2e) und auch ein Herdgitter gewünscht, dass vor einem Zugriff der Kinder auf einen heißen Backofen schützen soll (vgl. 17/2e). Obligatorisch sollten den Ausführungen zweier Familienservice-Mitarbeiterinnen zufolge auch Steckdoseneinsätze (vgl. Interview 7/2e und 12/2e) sein, die Kindern den Zugriff auf den Strom verwehren (vgl. Interview 7/2e, 12/2e, 17/2e). Erwähnung findet durch eine Jugendamtsmitarbeiterin die Sicherheit im Garten. Da es bereits einen Fall gab, bei dem ein Tageskind in einen ungesicherten Gartenteich eines Nachbargartens stürzte und sich dabei eine schwere Hirnschädigung zuzog, wurde dieser Fall exemplarisch herangezogen (vgl. Interview 14/2e).

Die benannten Vermittlerinnen nehmen meiner Meinung nach im Hausbesuch konkrete Kontrollfunktionen wahr, auch wenn eine Vermittlerin ihr Vorgehen im Hinblick auf den Sicherheitsaspekt prinzipiell weniger als „Sicherheitscheck“ (Interview 14/2e) beschrieben sehen möchte. Sie betont, dass sie Gefahrenquellen, die sie während des Hausbesuches wahrnimmt, anspricht. Als Gefahrenquellen definiert sie Emporen, gefährlich wirkende Zäune, aber auch Haustiere (vgl. Interview 14/2e).

11.3 Hygienischer Standard

Das Thema ‚Sauberkeit der Wohnung‘ kommt im Zusammenhang mit der Ausführungen zu Hausbesuchen durch die Expertinnen verschiedentlich zur Sprache. Eine Tagespflegeverein-Vermittlerin betonte hierzu:

„Wenn ich aber reinkomme, ist mein erster Blick links, rechts, Fußboden – und dann ist der letzte Blick an die Decke. Wie sieht’s da aus? Kann ja sein, dass der Fußboden geleckert ist und oben hängen die ganzen Flecken.“ (Interview 16/2a).

Bei diesem Thema spielen in besonderem Maße persönliche Prioritäten der Vermittlerin eine Rolle. Da es sich bei der zitierten Vermittlerin um eine ältere

Frau - im Alter von ca. 56 Jahren - handelt, liegt auch die Vermutung nahe, dass es einen generationsspezifisch geprägten Blick auf Sauberkeit im Haushalt der Tagespflegeperson geben kann. Eine jüngere Tagespflegeverein-Expertin – von ca. 35 Jahren - beschrieb ihre Vorgehensweise bezüglich der Sauberkeitsüberprüfung nämlich folgendermaßen:

“Wir gucken nicht, ob aufgeräumt ist. Wobei wir natürlich ein Augenmerk darauf haben wenn – äh – es in der Wohnung aussieht, wie Kraut und Rüben, wenn dreckige und saubere Wäsche durcheinander liegt und wenn die Küche nicht einigermaßen aufgeräumt ist“ (Interview 18).

Diese Vorgehensweise ähnelt auch der Aussage einer weiteren Tagespflegevereins-Expertin. Diese betont, dass sie bei einem angekündigten Hausbesuch ein trotzdem ‚chaotisch‘ anmutendes Wohnungsbild zumindest - für die Entwicklung ihres weiteren Gesamteindrucks der Tagespflegestelle - registriert (vgl. Interview 4/2a).

Eine Familienservice-Mitarbeiterin beschreibt zu diesem Thema sowohl Tagespflegepersonen als auch Kinderfrauen – bei denen sie ebenfalls Hausbesuche zum besseren Kennenlernen macht – etwas drastischer als ‚ungeeignet‘, wenn dort ein voller Aschenbecher auf dem Tisch steht oder wenn allgemeine Unordnung herrscht (vgl. Interview 6/2a). Eine andere Familienservice-Mitarbeiterin bemerkt ebenfalls, dass sie auf Sauberkeit der Tagespflegestelle achte. Sie merkt zugleich selbst an, dass bei dieser Prüfung viele Kriterien auf eigenen Ansprüchen basieren, die sich zudem nicht immer mit denen der Eltern decken (vgl. Interview 12/2e).

Eine Expertin einer sonstigen Vermittlungseinrichtung achtet darauf, dass die Wohnung der Tagesmütter „nicht chaotisch“ und auch „sauber“ (Interview 1/2e) ist und beschreibt, dass sie „kein Hehl daraus machen (möchte), wenn sich Mülltüten stapeln“ (Interview 1/2e).

Von den interviewten vier Jugendamtsmitarbeiterinnen, die Hausbesuche machen (vgl. Interview 3/2c, 8/2a, 9/2e, 19/2a), erwähnte keine Einzige den Aspekt der Überprüfung von Sauberkeit und Ordnung. Dies löst möglicherweise Erstaunen aus, da im Zusammenhang mit der Überprüfung durch das Jugendamt als Behörde verstärkt die Assoziation eines ‚Hygienechecks‘ aufkommen könn-

te. Möglicherweise werden durch die Mitarbeiterinnen sauberkeitskontrollierende Vorgehensweise bewusst vermieden, um noch gegen das Jugendamt bestehende Ressentiments abzuschwächen. Die Vertreterinnen der vier interviewten Tagespflegevereine, die Hausbesuche durchführen, sind im Vergleich zu den anderen Vermittlungseinrichtungen, zwar nicht rigoros, aber doch am stärksten am Sauberkeits- und Ordnungsaspekt der Tagespflegestellen interessiert. Eine Tagespflegevereinsvermittlerin betonte, dass sie zwar nicht ausdrücklich nach Sauberkeit und Ordnung in der Wohnung schaue; drückte aber trotzdem ihr Erstaunen darüber aus, wie ordentlich die Wohnungen der Tagesmütter meistens sind - auch wenn die Tagesmutter parallel mit den zu betreuenden Kinder beschäftigt ist (vgl. Interview 2/2a).

11.4 Anzahl und Alter zugleich betreuter Kinder

Gemäß dem § 44 KJHG können in Tagespflege, neben den eigenen Kindern, noch drei weitere Kinder zeitgleich in Tagespflege betreut werden. Kommt noch ein viertes Kind hinzu, muss eine Pflegeerlaubnis beim Jugendamt beantragt werden. Damit verbunden ist ein Hausbesuch durch Jugendamtsmitarbeiterinnen, die die häuslichen Gegebenheiten prüfen. Ab sechs zugleich betreuten Kindern wird die Tagespflegestelle als Großtagespflegestelle definiert. Für Großtagespflegestellen finden besondere rechtliche Regelungen - beispielsweise im Hinblick auf die Erfahrung und Ausbildung der Tagespflegeperson und das Vorhandensein spezieller sanitärer Gegebenheiten wie Kindertoiletten - Anwendung. Bei dem Betrieb einer Großtagespflegestelle handelt es sich um eine gewerbliche Tagespflegetätigkeit, für die besondere Voraussetzungen gelten. Diese werden bezüglich der hygienischen und gesundheitlichen Aspekte durch das Gesundheitsamt überprüft.

Im Folgenden beziehe ich mich jedoch weiter auf die Tagespflege, die ohne besondere behördliche Genehmigung erfolgen kann.

Die Interviewfrage nach der Höchstzahl zugleich betreuter Kinder und der der Vermittlerinnenauffassung nach angemessenen Anzahl von Tageskindern in einer Tagespflegestelle wurde unterschiedlichst beantwortet.

Bei der Vermittlungseinrichtung, die Tagesmütter per Arbeitsvertrag einstellt, werden jeweils mit behördlicher Genehmigung vier Tageskinder zugleich betreut (vgl. Interview 1/2f).

Nicht alle Vermittlungsstellen scheinen sich über die gesetzlichen Bestimmungen sicher zu sein. So berichten zwei Vermittlerinnen – je eines Tagespflegevereins und eines Familienservices -, dass bis fünf Kinder zugleich ohne Genehmigung betreut werden dürfen (vgl. Interview 2, 6/2f).

Zwei weitere Vermittlerinnen – ebenfalls eine vom Familienservice und eine von einem Tagespflegeverein - sprachen von maximal vier Kindern, die zugleich ohne Erlaubnis aufgenommen werden dürften (vgl. Interview 13, 20/2f).

Es ist bemerkenswert, dass fast ein Viertel der Vermittlerinnen über die wenigen gesetzlichen Vorgaben, die es in der Tagespflege gibt, nicht exakt informiert sind. Dabei gibt es keine der sieben interviewten Jugendamtsmitarbeiterinnen, die hier eine falsche Angabe erteilt. Dies hängt vermutlich damit zusammen, dass Jugendämter, von der institutionellen Zugehörigkeit her betrachtet, enger mit den Ausführungen des KJHG in Verbindung stehen und sich damit entsprechend gut auskennen.

Zur Entlastung der Familienservice-Mitarbeiterinnen muss angemerkt werden, dass eine Vermittlerin gerade erst ihre Arbeit aufgenommen hatte und bislang lediglich mit der Vermittlung von Kinderfrauen beauftragt wurde (vgl. Interview 20/2f). Die andere Familienservice-Expertin erwähnte, dass beim Familienservice aus Qualitätserwägungen heraus vier und fünf Kinder ohnehin nicht zu einer Tagesmutter vermittelt würden (vgl. Interview 6/2f).

Bezüglich der günstigen Anzahl zugleich betreuter Kinder wird von sechs Vermittlerinnen ein Zusammenhang mit dem Alter der Kinder (vgl. Interview 2, 10, 11, 14, 17, 20/2f) und von vier weiteren Expertinnen eine Verbindung zu den Wohn- und Außenspielverhältnissen der Tagespflegeperson (vgl. Interview 2, 8, 12, 19/2f) benannt. Eine Tagespflegevereinsmitarbeiterin benennt als Kriterium die Anzahl und das Alter der eigenen Kinder (vgl. Interview 4/2f) und vier Ex-

pertinnen verschiedener Einrichtungstypen die Erfahrungen bzw. Belastbarkeit der Tagespflegeperson (vgl. Interview 4, 12, 16, 21/2f) als Richtlinie für eine angemessene Kinderzahl.

Bezüglich der Altersstruktur raten zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen und eine Tagespflegevereinexpertin nicht mehr als zwei oder drei Kinder zugleich zu betreuen – vor allem, wenn sie jünger als drei Jahre sind (vgl. Interview 3, 11, 16/2f).

Diese Angabe wird auch als Durchschnittsangabe aus der vorgefundenen Praxis von einer Jugendamtsexpertin und einer Familienservice-Mitarbeiterin wiederholt (vgl. Interview 3, 17/2f). Drei weitere Vermittlerinnen erleben vorwiegend Tagesmütter, die ein bis zwei Tageskinder zu ihrem eigenen Kind bzw. zu ihren eigenen Kindern in Tagespflege betreuen (vgl. Interview 5, 6, 13/2f). Weitere Interviewte berichten, dass die Kinderzahl zwischen einem Kind und drei bis vier tatsächlich zugleich betreuten Kindern liegt (vgl. Interview 12, 14, 15/2f).

Für Anfängerinnen in der Tagespflege wird empfohlen eingangs lediglich ein Tageskind aufzunehmen. Dieses Kind sollte nach Angaben einer interviewten Tagespflegevereins-Expertin etwas jünger als das eigene älteste Kind sein, damit die Betreuungsperson Erfahrungen mit einer bereits anhand des eigenen Kindes durchlebten Altersstufe machen konnte (vgl. Interview 4/2f). Eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin präferiert für Kleinstkinder eine Altersmischung, in der jüngere Kinder ältere nachahmen können (vgl. Interview 10/2f). Eine andere Jugendamtsmitarbeiterin beobachtete demgegenüber positive Aspekte in der Gruppierung gleichaltriger Kinder – auch wenn sie jünger als drei Jahre sind. Hier könne sich die Gruppendynamik unter den Kindern besser entwickeln (vgl. Interview 14/2f).

Wenn die Betreuung durch eine in Tagespflege erfahrene und versierte Person erfolgt, beschreibt eine Tagespflegebörsenmitarbeiterin, d.h. also eine Jugendamtsvermittlerin, unabhängig von der Altersstruktur der Kinder, den Vorteil größerer Kindergruppen von fünf - und inoffiziell auch bis zu sechs - Kindern. In diesen Tagespflegestellen würden sich die Kinder oft selbst genügen und der Tagespflegeperson Zeit zum Kochen und der Haushaltsführung geben (vgl. Interview 9/2f).

Diese Argumentation unterliegt möglicherweise der Gefahr mit dem Anspruch einer nach heutigen Vorstellungen, qualitativ hochwertigen Betreuung zu kollidieren, die eine permanente Beaufsichtigung und Anleitung der Kinder voraussetzt. Es zeigen sich an dieser Stelle der Kindergartenpädagogik entgegengesetzte Ansätze. Durch die Vermittlerin wird ein möglicherweise zentraler Unterschied zwischen Tagespflege und Kindergarten angesprochen. Bei der Tagespflege besteht die Möglichkeit den Ablauf sehr familienalltagsnah zu gestalten. Es gibt pädagogische Ansätze, die es favorisieren, dass eine größere Kindergemeinschaft eine Art Eigenleben im familialen Rahmen entwickelt, der bedingt geschützt - aber auch mit größeren Freiheitsgraden bezüglich der Kontrolle und Beobachtung Erwachsener – ausgestattet ist. Zudem erhalten die Kinder durch das Beobachten der Tagespflegeperson bei der Erledigung alltäglicher Aufgaben die Möglichkeit zum Lernen. Wenn die Kinder in die Verrichtung dieser Alltäglichkeiten einbezogen werden, sind die Voraussetzungen für eine Pädagogik des situativen Ansatzes erfüllt (vgl. Kapitel 5). Die situative Herangehensweise ist in der Tagespflege aufgrund der alltagsbezogenen Umgebung sehr praktikabel. Im Gegensatz zum Kindergarten, in dem die Angebote je nach Bedarf eher künstlich inzeniert werden, hat die Tagespflege den Vorzug, dass sie vorwiegend im begleitenden Familienalltag stattfindet. Wenn die Tagesmutter kocht, geschieht das in den meisten Fällen regelmäßig und hat seinen Platz im Tagesablauf. Im Kindergarten ist eine Köchin mit dem Kochen betraut. Wenn die Erzieherinnen mit den Kindern beispielsweise Pizza backen, ist dies eine einmalige pädagogisch inszenierte Situation.

Die Frage nach der Höchstzahl zugleich betreuter Kinder betreffend, plädiert eine weitere Tagespflegebörsenexpertin – auch im Hinblick auf die familiennahe Situation in der Tagespflege - dafür, die Gruppengröße verantwortungsbewusst zu gestalten. Sie nennt diesbezüglich keine konkreten Zahlen, sondern erinnert lediglich daran, dass auch Notfallsituationen – beispielsweise, wenn ein Kind zum Arzt muss - für eine einzelne Betreuungsperson handhabbar bleiben müssen (vgl. Interview 11/2f).

Die Anzahl der eigenen zu betreuenden Kinder wird durch die Gesetzgebung nicht berücksichtigt. Deshalb beschreiben eine Jugendamtsmitarbeiterin und ei-

ne Tagespflegevereinsexpertin, dass sie sich die Betreuungsumstände, die z.B. eine Mutter von vier Kindern anbietet, genauer anschauen, bevor sie Tageskinder dorthin vermittelt (vgl. Interview 8, 18/2f). In einer sonstigen Vermittlungseinrichtung dagegen wird das Vorhandensein vieler eigener Kinder zuerst einmal als Erfahrungsvorsprung der Tagespflegeperson gewertet (vgl. Interview 21/2f).

Eine Berücksichtigung beider Sichtweisen unter Einbeziehung der räumlichen und persönlichen Ressourcen der Betreuerin scheint mir – auch schlussfolgernd aus den zusammengetragenen Erkenntnissen - für eine komplexe Qualitätsbeurteilung bezüglich der Anzahl von Tageskindern angemessen.

11.5 Motivation zur Tagespflegetätigkeit

Neun der zweiundzwanzig interviewten Vermittlerinnen interessieren sich bei der Auswahl von Tagespflegepersonen ausdrücklich für die Motivation der Betreuerin, Tageskinder aufzunehmen (vgl. Interview 12, 14, 15, 16, 19, 23/2a). Mit Berücksichtigung diesen Aspektes soll, neben qualitativen Dimensionen, vor allem ein Bild über die Verbindlichkeit der jeweiligen Tagespflegestelle aufgebaut werden (vgl. Interview 2, 4, 21, 23/2a).

Als günstige Motivation zur Kinderbetreuungstätigkeit beschreibt eine Familienservice-Mitarbeiterin, dass die Betreuerin Spaß an der Arbeit mit Kindern haben sollte (vgl. Interview 6/2a), während eine Tagespflegevereinsexpertin hier die Worte „Neigung und Lust mit Kindern zu arbeiten“ (Interview 4/2a) benutzt.

Eine Jugendamtsvermittlerin benennt Freude und Interesse am Kind und an der kindlichen Entwicklung als wichtige Aspekte für eine gute Arbeit mit Kindern (vgl. Interview 8/2a).

Ambivalenz drückt sich in den Antworten der Vermittlerinnen bezüglich des Geldverdienens als Motivation zur Tagespflegetätigkeit aus.

So versucht eine Tagespflegeverein-Vermittlerin bewusst, ein berufliches Selbstverständnis der Tagespflegepersonen soweit zu stärken, dass sie sich auch trauen für ihre Arbeit eine angemessene Bezahlung zu fordern (vgl. Interview

13/2a). Eine andere Tagespflegeverein-Vermittlerin beschreibt demgegenüber die folgende Vorgehensweise:

„...dann habe ich natürlich Antennen raus, wenn ich dann höre: ‚Ich muss Geld verdienen‘. Naja – hake ich vielleicht ein bißchen hinterher. Was soll es. Denn wenn das Geld an erster Stelle steht, dann fällt die Betreuung meist in’s Wasser“ (Interview 16/2a).

Geld mit der Kinderbetreuung zu verdienen, wird lediglich durch neun der interviewten zweiundzwanzig Vermittlerinnen überhaupt als neutral oder positiv für die Tätigkeit benannt (vgl. Interview 1, 4, 6, 7, 13, 15, 16, 21, 22/2b). Sechs dieser neun Expertinnen treffen das Motiv des Geld ‚Dazuverdienens‘ durch die Tagespflegetätigkeit bei zeitgleicher Betreuung der eigenen Kinder in der Praxis häufiger an und billigen dieses Motiv in dem Zusammenhang (vgl. 1, 4, 6, 13, 16, 21/2b).

Die Verteilung der Antworten zum Motiv des Geldverdienens erstreckt sich auf alle Vermittlungseinrichtungstypen – mit Ausnahme der Jugendämter. Dass das Motiv des Geldverdienens bei den Jugendämtern kaum auftaucht, hängt vermutlich mit dem geringen Verdienst von Tagespflegepersonen zusammen, die über das Jugendamt finanziert werden.

Dennoch beschreiben zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen bei der Beschreibung der tatsächlich vorzufindenden Motive für die Tagespflegetätigkeit die Dimension des Geldverdienens, zumindest am Rande. Spaß und Lust mit Kindern zu arbeiten, wird jedoch auch von diesen beiden Jugendamtsmitarbeiterinnen als Motiv für eine Tagespflegetätigkeit ausdrücklich sehr viel höher bewertet, als wenn Tagespflege als Ausweichmöglichkeit, ausschließlich um des Geldverdienens willens, angeboten wird, weil es an anderen Gelegenheiten mangelt oder weil das vom Jugendamt bezahlte Tagespflegegeld an einem der beiden Standorte nicht als Zuverdienst von der Sozialhilfe abgezogen wird (vgl. Interview 3 und 5/2g).

Unklar bleibt wodurch die eher ungünstige Bewertung des Aspektes Geldverdienens bei den Vermittlerinnen geprägt ist. Möglicherweise entspricht die in der eigenen Familienphase befindliche Tagespflegeperson auch bei einigen Ver-

mittlerinnen als ‚Berufstätige‘ nicht mehr dem traditionell geprägten Bild einer ‚guten‘ Mutter. Denkbar wäre auch ein Ressentiment gegen das Motiv, dass man überhaupt Geld mit Kinderbetreuung verdiene. So ist immer noch die Auffassung anzutreffen, dass man sich Liebe und den Umgang zu Kindern nicht wirklich und gut bezahlen lassen kann, weil man entweder nur auf Geld aus sei oder aber sich mit vollem Herzen den Anliegen von Kindern widme. Das eine scheint bei dieser Sichtweise jedoch vielfach das andere auszuschließen. Diesbezüglich gibt es große Unterschiede zwischen der professionalisierten Tätigkeit einer Erzieherin – die aus der Kinderbetreuung einen Beruf, mit dem sie Geld verdient, macht – und einer Tagesmutter, die als Mutter ohnehin zu Hause ist und nicht unbedingt eine entsprechend anerkannte Ausbildung aufweist. Außer Acht gelassen wird bei der traditionellen Sichtweise, dass andere helfende Tätigkeiten, wie z.B. die von Ärzten, sowohl sehr gut zum Geldverdienen dienen, als auch trotzdem – oder gerade deshalb – mit großem gesellschaftlichen Ansehen behaftet sind. Niemand ginge von dem Gedanken aus, dass ein Arzt, der seine Tätigkeit bezahlt bekommt, deswegen nicht engagiert heilen kann. Ein Zusammenhang zwischen dem Motiv des Geldverdienens und der schlechteren Ausübung der Tätigkeit scheint auch für die Tagespflege absurd. Dennoch mag es - wie bei dem Beispiel für die Ärzteschaft - auch bei den Tagespflegepersonen besser und schlechter geeignete Vertreter geben.

Spricht also eine Tagespflegeperson als Motiv ausschließlich von den finanziellen Aspekten der Tätigkeit, scheint – wie bei der zitierten Vermittlerin vorgegeben - eine Überprüfung weiterer Hintergründe und Kompetenzen angebracht.

Als ungünstig für die Aufnahme einer Tagespflegtätigkeit wird es in einem Interview beurteilt, wenn die Kinderbetreuung dazu dienen möge, einen schweren persönlichen Verlust – wie den Tod des Ehemannes – zu kaschieren (vgl. Interview 21/2a). Bei solchen Begebenheiten wird durch die Vermittlungsstelle an eine entsprechende Beratungsgruppe für Tagespflege weiter verwiesen. Diese Gruppe, die im Einzugsgebiet der Vermittlungsstelle angesiedelt ist, übernimmt unterstützungs- und supervisionsähnliche Aufgaben.

Anmerken möchte ich, dass der starke persönliche Verlust eines Menschen durchaus zu einer positiven Auseinandersetzung mit veränderten eigenen Le-

benswegen führen kann und damit unter Umständen zu einer Tagespflege-tätigkeit – wie auch zu anderem beruflichen oder ehrenamtlichen Engagement - animieren könnte. Ratsam wäre diesbezüglich eine entsprechende Reflexion des Motivs.

Exkurs: Tatsächlich durch Vermittlerinnen wahrgenommene Motive

Acht Interviewte erwähnen als tatsächlich vorzufindendes Motiv der Betreuerinnen Tagespflege auszuüben, dass sie einen Spielkameraden für ihr Kind suchen (vgl. Interview 2, 4, 6, 11, 13, 16, 21, 22/2b). Unter diesen acht Interviewten fanden sich sechs Expertinnen wieder, die auch den zuvor erwähnten Aspekt des Geldverdienens ansprachen. Drei unter ihnen beobachteten bzw. vermuteten, dass die Frauen es nicht immer wagten, das finanzielle Interesse zu erwähnen (vgl. Interview 4, 6, 13/2b):

„Also die meisten sind Mütter in der Erziehungsphase, die sagen: „Ich möchte mir noch ein bißchen dazuverdienen“ oder wenn sie das nicht ganz offen sagen wollen, dann sagen sie: „Ich möchte nicht, dass mein Kind allein aufwächst.“ (Interview 13/2b).

Auch wenn anfänglich einige Tagespflegepersonen die Hoffnung haben, ihren Lebensunterhalt durch die Tagespflege bestreiten zu können (vgl. Interview 4 und 7/2b), ist dies fast nur für Frauen jenseits der Familienphase umsetzbar, die als Kinderfrauen im Haushalt der Familien angestellt werden, weil diese mit einer Anstellung sozial- und rentenversichert sind und einen höheren Stundenlohn erhalten.

Fünf Vermittlerinnen beschreiben, dass einige Kinderfrauen diesen Weg wählen, wenn ihre eigenen Kinder sie nicht mehr benötigen und sie zu lange aus ihrem ehemals erlernten Beruf ausgeschieden waren, um noch mit den dortigen Veränderungen mithalten zu können. Einzelne Kinderfrauen haben, nach Auskunft einer Jugendamtsvermittlerin, einen hauswirtschaftlichen Beruf erlernt. Sie gehören damit – neben den Erzieherinnen und Kinderpflegerinnen - zu den wenigen diesbezüglich direkt beruflich ausgebildeten Personen im Tagespflegebereich, die zudem eine Anstellung im nicht professionalisierten Betreuungssektor erhalten (vgl. Interview 14/2b). Einige Tagespflegepersonen – nach Schätzung einer Jugendamtsmitarbeiterin 10% (vgl. Interview 5/2b) - haben den Angaben

von fünf Vermittlerinnen zufolge, nie einen Beruf erlernt oder gelten als schwer vermittelbar und versuchen ihren Lebensunterhalt daher durch Tagespflege zu bestreiten (vgl. Interview 4, 6, 12, 14, 18/2b). Eine Familienservice-Angestellte beschreibt unter den Kinderfrauen auch eine Gruppe von älteren, vom Ehepartner getrennten Frauen, die sich zum Ehegattenunterhalt noch Geld dazu verdienen möchten. Einige dieser Kinderfrauen verzichten dabei bewusst auf eine Festanstellung, um die durch ‚Schwarzarbeit‘ erzielten Einkünfte verbergen zu können (vgl. Interview 6/2b).

Als seltenes - aber trotzdem existierendes - Motiv für eine Tagespflegetätigkeit wird durch die Vermittlerin einer Tagespflegebörse genannt, dass Frauen von einer betreuungssuchenden Nachbarin überredet werden, auf ihr Kind aufzupassen. Die Betreuerin tritt in diesem Fall nur wegen der Kostenübernahme durch das Jugendamt mit der Vermittlerin in Kontakt (vgl. Interview 8/2b). Eine andere Jugendamtsmitarbeiterin berichtet von Frauen, die durch Freundinnen, die bereits Tagesmutter sind, zur Tagespflegetätigkeit motiviert werden (vgl. Interview 9/2b). Beide Motive werden von der Vermittlerin vorsichtig als auf einem „niedrigen Level“ (vgl. Interview 9/2b) angesiedelt bewertet.

Exkurs: Tagesväter

Tagesväter gibt es gemäß der Literatur in der Tagespflege nur vereinzelt. Lediglich zwei Expertinnen – je eine von einem Tagespflegeverein und eine Jugendamtsmitarbeiterin – berichten auch von einzelnen Männern, die diese Tätigkeit ausüben. Bei dem Tagespflegeverein handelt es sich um zwei Tagesväter. Einer davon studiert Pädagogik (vgl. Interview 16/2a). Bei dem erwähnten Jugendamt stehen ca. 10 Tagesväter zur Verfügung, von denen drei Männer Erzieher vom Beruf sind (vgl. Interview 14/2b) und nachmittags Schulkinder in Tagespflege betreuen. Ein weiterer Tagesvater ist Frührentner und ein anderer Rentner. Die anderen Tagesväter sind entweder im Erziehungsurlaub oder freiberuflich zu Hause beschäftigt (vgl. Interview 14/2a).

Damit besteht in dem vorliegenden kleinen Sample, im Vergleich zu den Frauen, die diese Tätigkeit ausüben, ein leichter Überhang der beruflich pädagogisch vorgebildeten Tagesväter vor. Vermutlich spiegelt sich hier die traditionell begründete Einstellung wieder, dass Frauen selbstverständlich und unabhängig von

der Berufsausbildung, die Familienphase und eine damit stark verbundene Tagespflege­­tätigkeit übernehmen; während Männer hier nur vereinzelt und dann auch verstärkt mit einem entsprechenden beruflichen Hintergrund auftreten. Die Jugendamtsmitarbeiterin, greift gerne auf Tagesväter zurück, wenn Söhne alleinerziehender Mütter einen Betreuungsplatz brauchen. Sie sieht hier die Chance für die Jungen eine häufig fehlende männliche Bezugsperson als Identifikationsfigur vermittelt zu bekommen (vgl. Kapitel 13.3).

11.6 Berufliche Pläne der Tagespflegepersonen

Im Folgenden werden die Angaben von vier der interviewten Vermittlerinnen in Bezug auf die längerfristigen beruflichen Pläne der Bewerberinnen dargestellt (vgl. Interview 2, 4, 21/2a). Mit Berücksichtigung der Perspektiven von Tagespflegepersonen soll vor allem ein Bild über die Verbindlichkeit der jeweiligen Tagespflegestelle skizziert werden (vgl. Interview 2, 4, 21, 23/2a).

Personen, die z.B. arbeitslos gemeldet sind, werden von zwei der vier Vermittlungsstellen ausdrücklich nur ungern vermittelt. Sie müssten eigentlich dem Arbeitsamt zur Verfügung stehen und aktiv auf Arbeitsplatzsuche sein. Bekämen sie kurzfristig einen Arbeitsplatz, müssten sie damit ihre Tagesmuttertätigkeit u.U. von einem Tag auf den anderen beenden. Dies würde mit dem Anspruch an eine langfristig möglichst verbindliche Tagespflegestelle kollidieren.

Langfristigkeit wird dabei unterschiedlich definiert. Als Maßzahl gab eine Vermittlungsstelle einen Zeitraum von mindestens einem halben Jahr an, für den die Betreuerin für Tagespflege zur Verfügung stehen sollte (vgl. Interview 21/2a), eine andere setzte jedoch mindestens 2-3 Jahre voraus, bevor sie sich der Vermittlung annehme (vgl. Interview 2/2a). Anderenfalls würden solche Tagespflegplätze höchstens für eine Kurzzeitpflege vermittelt werden, d.h. in eine Familie, die nur für einen knappen, zeitlich begrenzten Rahmen eine Kinderbetreuung braucht (vgl. Interview 2/2a). Dies ist z.B. der Fall, wenn eine Aussiedlerin einen Deutsch-Sprachkurs besucht.

Ansonsten werden durch die Expertinnen keine weiteren Kriterien an die Perspektive, mit der die Tagespflege­­tätigkeit aufgenommen wird, gestellt. Sie be-

richten aber zur Veranschaulichung breit über tatsächlich vorzufindende Perspektiven, die jedoch nicht bewertet, sondern lediglich beschrieben werden.

Exkurs: Tatsächlich von den Vermittlerinnen beobachtete Entwicklungen

Nach Auskunft aller Vermittlerinnen nimmt ein großer Teil der Tagesmütter ihre Tätigkeit auf, wenn sie selber - in der unterschiedlich lang andauernden - Familienphase bei ihren Kindern bleiben wollen. Zwei Expertinnen beschreiben, dass Frauen, die ihren Beruf längerfristig aufgeben und Tagespflege anbieten, damit häufig der Doppelbelastung von Beruf und Familien zugunsten der Betreuung der eigenen Kinder entgehen möchten (vgl. Interview 6 und 9/2b). Eine weitere Tagespflegevereinsvermittlerin bezeichnet diese Tagesmütter als „häusliche Frauen“ (Interview 2/2b). Eine Familienservice-Mitarbeiterin beschreibt zudem, dass sich einige Frauen, die mit ihrem ersten Kind im Erziehungsurlaub sind und die Planung eines zweiten Kindes überdenken, für diese „Übergangszeit“ zur Tagespflege entscheiden (vgl. Interview 6/2b).

Wenn auch einige Personen nach Aussage einer Tagespflegevereinsvermittlerin und einer Jugendamtsmitarbeiterin länger als geplant in der Tagespflege tätig bleiben (vgl. Interview 3, 10/2b), äußern zwei Vermittlerinnen, die von einem Jugendamt und einem Tagespflegeverein deselben großstädtischen Standorts stammen, die Beobachtung, dass Frauen heute kurzfristigere Perspektiven mit der Tagespflege verbinden als noch vor einigen Jahren (vgl. Interview 18, 19/2b). Der Grund hierfür könnte in der veränderten besseren Ausbildung von Frauen liegen (vgl. Kapitel 2.4.2). Diesbezüglich beschreibt eine weitere Vermittlerin eine interne Erhebung, nach der 90% der von ihrer Einrichtung vermittelten Tagespflegepersonen einen Beruf haben – 20% davon im pädagogischen Bereich – und lediglich 10-15% der 330 befragten Tagespflegepersonen sich vorstellen können, Tagespflege als Beruf auszuüben (vgl. Interview 5/2b). Der größte Teil der Tagespflegepersonen wünscht sich, den Angaben der Jugendamtsmitarbeiterin zufolge, zwar eine gesicherte Altersversorgung aus der Tagespflegetätigkeit, befürchtet aber im Zusammenhang mit einer Verberuflichung eine Pflichtbelegung ihrer Betreuungsplätze –ähnlich den Kindergärten – sowie eine zu stringente Festlegung der Arbeitszeiten (vgl. Interview 5/2b).

Gemäß den Schätzungen einer Tagespflegeverein-Expertin bleiben tatsächlich ungefähr 10% der Tagesmütter langfristig bei der Tätigkeit als Tagesmutter (vgl. Interview 13/2b). Bei diesen Tagespflegepersonen spielt nach Auskunft einer weiteren Jugendamtsexpertin das Nichtvorhandensein anderer beruflicher Chancen eine Rolle (vgl. Interview 14/2b). Eine Art berufliche Identität als Tagespflegeperson entwickelt sich nach Beobachtung einer Vermittlerin nach ca. zwei bis drei Jahren der Tagespflege Tätigkeit (vgl. Interview 18/2g).

Anders sieht die Perspektive bei der Einrichtung aus, die Tagesmütter angestellt hat. Hier sind die Hälfte der zu Beginn des Projektes eingestellten Frauen zum Interviewzeitpunkt – also fünf Jahre später – noch dabei (vgl. Interview 1/2b).

Für Kinderfrauen sehen die Perspektiven, bei der Kinderbetreuungstätigkeit zu bleiben, langfristiger aus. Das hängt zum einen - aufgrund mangelnder Ausbildung oder Berufserfahrungen - mit fehlenden Alternativen zusammen. Andererseits wird die Entscheidung zur Tätigkeit als Kinderfrau vermutlich auch gezielter getroffen, da der Verdienst weniger als „Zubrot“, denn als Beitrag zum Lebensunterhalt dient. Eine Jugendamtsmitarbeiterin beschreibt folgende Haltung einiger – vor allem älterer - Kinderfrauen:

„Ich möchte gar nicht mehr berufstätig werden. Das macht mir soviel Spaß, der Umgang mit Kindern. Das mach ich erst mal die nächsten Jahre weiter“ (Interview 14/2b).

Die oben erwähnte Verkürzung der Zeitspanne, die Betreuerinnen mit der Tagespflege Tätigkeit ausfüllen, könnte auch im Zusammenhang mit arbeitsmarktspezifischen Entwicklungen zu sehen sein. Einige Vermittlerinnen beschreiben – wie bereits in Kapitel 9.10 erwähnt - für abgebende Mütter sehr kleiner Kinder und Säuglinge einen besonderen Druck, frühzeitig und auch unfreiwillig in den Beruf gehen zu müssen, wenn sie ihren Arbeitsplatz in einer bestimmten Abteilung ihrer Firma behalten möchten. Einige Frauen befürchten zudem, aufgrund rascher technischer und betrieblicher Entwicklungen, den fachlichen Anschluss zu versäumen. Diese Entwicklung könnte auch auf Tagespflegepersonen, die perspektivisch in ihren alten Beruf zurück möchten, zutreffen. Damit würde die mit Tagespflege ausgefüllte Zeit, einer in der Familienphase stehenden Frau, verkürzt.

Die Tagespflege wird von zwei Expertinnen - je eines Tagespflegevereins und eines Jugendamtes – auch als erster Schritt zum Wiedereinstieg in die eigene Berufstätigkeit der Betreuerinnen beschrieben (vgl. Interview 5 und 13/2b). Diese Frauen legen sozusagen eine Zwischenetappe zwischen alleiniger Familienphase und dem Eintritt in den Beruf ein, indem sie sich mit Tagespflege wieder etwas Geld dazu verdienen und damit den ersten Schritt wieder nach Außen ausüben.

Dieser Zwischenschritt, aus der Familienphase in das Berufsleben, wird nach Aussage einer Jugendamtsmitarbeiterin von einigen Ehemännern der Tagesmütter mit Skepsis beobachtet. Sie bekommen Angst, da die Frau an Selbständigkeit gewinnt und möchten gerne in die Entscheidung und Gestaltung der Tagespflege mit einbezogen werden. Die Jugendamtsexpertin berichtet, dass daher vor Ort ein Workshop für Tagesmütter und deren Partner durchgeführt wurde. Sie fasst die Verunsicherung der Ehemänner mit einem sinngemäßen, exemplarischen Zitat wie folgt zusammen:

„Seit dem die das Tageskind hat, stellt die mir da den Wäschekorb abends hin und ich soll den aufhängen und das merkt die gar nicht ...Wenn sie sauer ist, muss ich das abends ausbaden.“ (Interview 5/2b).

Überrascht berichtete die Jugendamtsmitarbeiterin davon, dass einige Partner sich richtig beängstigt fühlen würden, da ihre Frau mit der Tagespflege eigenes Geld verdiene und somit wirtschaftlich unabhängiger vom Mann wird. Nach Ansicht der Expertin hat sich diesbezüglich das Einbeziehen der Männer mittels des Workshops gelohnt. Sie bekamen mehr Einblick und damit auch Verständnis für die Tagespflegetätigkeit – und beruflichen Wünsche - ihrer Partnerinnen.

Durch eine sonstige Vermittlungseinrichtung wird außerdem das - im folgenden Kapitel ausführlicher aufgeführte - Aufnehmen einer Tagespflegetätigkeit durch arbeitslose Erzieherinnen und Kinderpflegerinnen perspektivisch als Übergangsphänomen in eine berufliche Laufbahn beobachtet (vgl. Interview 21/2b). Dabei wird zudem als Beratungserfahrung beschrieben:

„Bei einigen habe ich erlebt, dass das dann in ‘ne Berufsberatung ausgeartet ist...also da wird ja keiner sein Berufsleben auf diesen Job aufbauen...also meiner Tochter würde ich sagen: „sieh mal zu, dass du was Anderes machst“ (Interview 21/2b).

Im Blick bleiben sollte dabei jedoch - nach Aussage einer Tagespflegeverein-Expertin -, dass die zeitliche Verbindlichkeit einer Tagespflegestelle gefährdet ist, wenn die Tätigkeit lediglich als sehr kurzfristige Überbrückung ins Berufsleben betrachtet wird (vgl. Interview 2/2b).

11.7 Vorerfahrungen im Umgang mit Kindern

Erfahrungen im Umgang mit Kindern werden von drei Vermittlerinnen für die Aufnahme einer Tagespflegetätigkeit konkret gewünscht (vgl. Interview 6/2a, 2, 14/2g) und von drei weiteren sogar vorausgesetzt (vgl. Interview 1/2g, 7 und 23/2a).

Die Vermittlerin einer sonstigen Einrichtung hebt diesbezüglich den Effekt, den Vorerfahrungen für die Sicherheit im Umgang mit Kindern bedeuten, hervor. Sie beschreibt in diesem Zusammenhang, dass sie im Laufe ihrer Arbeit in der Tagespflegevermittlung einen Einstellungswandel dahingehend bemerke, dass sie Vorerfahrungen, die aus der eigenen Elternschaft resultieren, mit Blick auf die Gewinnung von Sicherheit im Umgang mit Kindern, als besonders günstig erachte:

„Aber mittlerweile denke ich auch – ehm – dass es von Vorteil ist – es ist kein Muss – aber es ist von Vorteil, selbst Kinder zu haben. Es ist einfach so, dass die – ehm – die Unsicherheit nachlässt im ... Umgang mit kleinen Kindern ... weil die Kinder sich einfach in einem Alter befinden, wo sie einfach über das gesprochenen Wort nicht so viel ausdrücken und von daher ist es einfach vorteilhaft – denke ich heute – wenn die Tagesmütter selber Kinder haben, so dass sie wissen, ehm, wie ist...der Entwicklungsstand, ist das zu deuten. Aber es ist kein Muss.“ (Interview 1/2g).

Der Aspekt der Vorerfahrung als Qualitätskriterium findet sich auch unter der in Kapitel 7 durch verschiedene AutorInnen zusammengetragenen Übersicht über verschiedene Qualitätsdimensionen, innerhalb der Kategorie Strukturqualität,

wieder. Dahinter steht die Vorannahme, dass der vertraute Umgang mit Kindern hilfreich bei der Einschätzung des eigenen Leistungsvermögens ist und Rückgriffe auf bereits gewonnene praktische Erfahrungen der Vermeidung von Fehlern diene.

Nach Auskunft einer Tagespflegeverein-Vermittlerin nehmen in letzter Zeit vermehrt arbeitslose Erzieherinnen und Kinderpflegerinnen eine Tagespflege Tätigkeit auf, die keine eigenen (Klein-)Kinder haben (vgl. Interview 2/2b). Obwohl sie bezüglich der pädagogischen und kinderpsychologischen Kenntnisse vorgebildet sind, bemerken zwei Vermittlerinnen, dass Erzieherinnen und Kinderpflegerinnen ebenfalls an einem Qualifizierungskurs für Tagespflegepersonen teilnehmen sollten (vgl. Interview 2, 4/2b). Sie äußern dies obwohl der Besuch eines Qualifizierungskurses für Personen mit einer pädagogischen Ausbildung oft gar nicht oder in verkürzter Form gewünscht bzw. zur zertifizierten Qualifizierung gefordert ist (vgl. Kap. 12.2). Zwei Vermittlerinnen aus Tagespflegevereinen verweisen darauf, dass sich Tagespflege vorrangig auf Kleinstkinder bezieht und Erzieherinnen diesbezüglich meist über keine beruflichen Vorerfahrungen verfügen (vgl. Interview 2, 4/2b). Daher vermittelt ein Tagespflegeverein anfangs auch an ausgebildete Erzieherinnen nur ein Kleinkind pro neue Tagesmutter und möchte, dass sie sich langsam an den Umgang mit mehreren (Klein-)Kindern zugleich gewöhnen (vgl. Interview 2/2b).

„Die Erfahrung hat auch gezeigt, dass das nicht klappt mit so Kleinen. Ne also da ham wir dann auch schon nachgehakt und denn war’s schwierig und wenn dann noch eigene dabei sind“ (Interview 2/2b).

Eine weitere Tagespflegeverein-Expertin äußert zudem:

„Das ist auch manchmal kritisch zu sehen. Also wenn jemand sagt: ‚Ich bin Erzieherin‘ machen wir häufig so die Erfahrung, dass es dann schwierig wird – ehm – mit den Eltern zusammenzuarbeiten oder mit uns, weil die Erfahrung so aus den Einrichtungen nahtlos übertragen wird und das kann man nicht. Das sind ganz andere Bedingungen, die da eine Rolle spielen ... Im Grunde sagt das nicht viel aus über den Erfolg dann der Arbeit“ (Interview 4/2b).

Eine weitere Expertin, ebenfalls von einem Tagespflegeverein, äußerte sich besonders positiv über Erzieherinnen, die als Tagesmutter arbeiten und zudem den Qualifizierungskurs im Hinblick auf tagespflegespezifische Besonderheiten belegt haben (vgl. Interview 15/2b).

Exkurs: Tatsächlich durch Vermittlerinnen beobachtete Vorerfahrungen

Die meisten von den Vermittlerinnen angetroffenen Betreuerinnen sind Frauen, die sich im Erziehungsurlaub oder in der Familienphase befinden und daher selber Kinder haben.

Die einstimmige Meinung aller Interviewten ist, dass Erfahrungen im Umgang mit den eigenen Kindern im Hinblick auf die Tagespflegetätigkeit das prägnanteste gemeinsame Merkmal von Tagespflegepersonen ist (vgl. Interview 1, 10, 13/2a, alle Interviews Frage 2b). Bei einem Familienservice fällt der befragten Mitarbeiterin auf, dass die Erzieherinnen, wenn sie aber nicht gerade selber im Erziehungsurlaub sind bzw. ihre Kinder zu Hause betreuen wollen, eher an einer Tätigkeit als Kinderfrau interessiert sind (vgl. Interview 7/2b).

Eine Jugendamtsexpertin erklärt, dass ca. 90% der Tagesmütter eine Berufsausbildung haben, wobei 20% davon ihre Ausbildung im pädagogischen Bereich absolvierte (vgl. Interview 5/2b) – nach Schätzungen einer anderen Jugendamtsmitarbeiterin sogar 20-30%, wenn Kinderpflegerinnen mit berücksichtigt werden (vgl. Interview 19/2b). Während weitere Vermittlungseinrichtungen einen auffällig hohen Anteil von Tagespflegepersonen mit pädagogischer Vorbildung benennen (vgl. Interview 17/2b), beschreiben andere Vermittlungseinrichtungen wiederum sehr heterogene berufliche Hintergründe – durch alle Bildungs- und Tätigkeitsfeldschichten. Dabei werden u.a. Friseurinnen, Arbeiterinnen (vgl. Interview 7/2b), Lehrerinnen, Juristinnen und Landfrauen (vgl. Interview 15/2b), Langzeitarbeitslose (vgl. Interview 18/2b), also Personen mit und ohne Berufsausbildung aber auch Akademikerinnen (vgl. Interview 18/2b) benannt. Wie bereits in Kapitel 9.3 aufgeführt ist die Heterogenität der Angaben auch nicht durch Trägerzuordnungen der Einrichtungen aufzuheben.

11.8 Qualitativ günstige Eigenschaften und Kompetenzen von Tagespflegepersonen

Wenn Hausbesuche durchgeführt werden, wird der durch sieben der zweiundzwanzig interviewten Vermittlungsstellen auch genutzt, um die Tagespflegeperson beim Umgang mit bereits vorhandenen Tageskindern oder mit den eigenen Kindern zu beobachten und dadurch einen Eindruck über Eigenschaften und Kompetenzen der Bewerberin im Umgang mit Kindern zu erhalten. Das trifft auch für potentielle Betreuerinnen, die zum Gespräch mit ihren Kindern zusammen in die Vermittlungseinrichtung kommen, zu (vgl. Interview 6, 7, 16, 17, 21/2a, 5, 6, 18/2g). Hier bietet sich die Gelegenheit einen Eindruck der von der jeweiligen Tagespflegestelle zu erwartenden Prozessqualität zu erhalten. Da die Vermittlerinnen aber sonst keine Beobachtungsfunktion in der Tagespflegestelle inne haben, bleibt das Hauptaugenmerk auf der anzunehmenden Qualität der pädagogischen Orientierung beschränkt.

Das Erfragen des Aspektes von Qualitätsmerkmalen in der Tagespflege, die sich mit den Eigenschaften und Kompetenzen der Betreuungspersonen auseinandersetzen, wirft gegenüber den zuvor abgefragten und benannten Qualitätskriterien erste Unsicherheiten bei den Vermittlerinnen auf. Sie geraten hier mit der Thematik der Bewertung pädagogischen Handelns in Berührung. Die lässt sich in einem ein- bis zweistündigen Hausbesuch – bei dem auch Rahmenbedingungen geprüft werden und bei dem sich die Tagespflegeperson nicht vorrangig in der Arbeit mit den Tageskindern befindet – nur bedingt per Nachfragen klären. In einem Interview wurden die Grenzen der Überprüfung einer Tagespflegeperson mittels eines Hausbesuches auch benannt. Die Vermittlerin stellte fest, dass es teilweise schwer ist, im Gespräch zwischen „Rhetorik und Praxis“ (Interview 20/2a) der Bewerberinnen zu unterscheiden, wenn die überprüfte Tagespflegeperson rhetorisch geschickt agiert und den Erwartungen der Vermittlerin entspricht, ohne dabei aber wahrheitsgetreu zu berichten.

Trotzdem gibt das Gespräch einen Einblick in den Wissensstand und die Qualitätserwartungen der Vermittlerinnen und Eltern, die an der Tagespflege beteiligt sind.

Zwei Vermittlerinnen beschreiben dabei auch subjektive Aspekte von Atmosphäre, die sie bei einer Bewerberin antreffen und nehmen teilweise auch ihre eigenen Ansprüche, aus der Perspektive als abgebende Eltern, als Messinstrument für die Qualität einer Tagespflegestelle (vgl. Interview 4, 5/2a).

Eine Vermittlerin berichtet, dass sie manchmal im Gespräch mit Bewerberinnen ein „komisches Gefühl“ (vgl. Interview 7/2a) habe, das sich schon öfters dahingehend bestätigt hätte, dass Familien mit der Betreuerin, aus verschiedenen Gründen, unzufrieden waren. Davor schützten auch keine guten Referenzen.

In einem anderen Interview wird geäußert, dass man sich bei der Überprüfung auch fragt, ob man sein eigenes Kind bei der Betreuungsperson lassen würde (vgl. 21/2a).

Bei diesen Vorgehensweisen werden keine konkret nachvollziehbaren Qualitätskriterien erwähnt. Man beschreibt statt dessen eine Art Messinstrument, das sich auf eine sehr subjektive Basis bezieht – das eigene Gefühl.

An dieser Stelle wird deutlich, dass Vermittlerinnen selbst einen hohen Bedarf an Qualitätsorientierung haben. Dabei kann ihnen eine fundierte pädagogische Ausbildung – neben der erwähnten Menschenkenntnis – bei der Bewertung von Tagespflegestellen behilflich sein. Wie in Kapitel 14 noch dargestellt wird, ist aber auch der Hintergrund der Vermittlerinnen durch sehr unterschiedliche berufliche Ausbildungen und Vorerfahrungen gekennzeichnet.

Die Beschreibung der vielfältig geäußerten Kompetenzen und Eigenschaften, die eine Tagespflegeperson gemäß der befragten Expertinnen haben sollte, möchte ich zur besseren Veranschaulichung auch tabellarisch darstellen. Um mehr Übersichtlichkeit zu erzielen, werden die genannten Begrifflichkeiten vier Oberkategorien zugeordnet.

Die Kategorien sind: persönliche Eigenschaften, allgemeine Kompetenzen, pädagogische Kompetenzen und Rahmenbedingungen der Tagespflegeperson.

Die in diese Kategorien aufgeteilten Eigenschaften und Kompetenzen sind nicht in allen Fällen eindeutig zuzuordnen. So gibt es Qualitäten, die einige Personen grundsätzlich in ihre Persönlichkeit integriert haben, während andere Personen diese im Laufe ihres Lebens als Kompetenzen dazu gewinnen. So scheint beispielsweise Geduld und Ausgeglichenheit bei einigen Menschen bereits angeboren, während sich andere diese Eigenschaft beispielsweise erst durch Erziehung, bewußtes Umlernen oder Entspannungstechniken aneignen. Letztere sind also nicht an sich geduldig und ausgeglichen, haben aber die Kompetenz erworben, sich in Situationen gezielt ausgeglichen und geduldig zu verhalten.

Bei der Kategorisierung orientiere ich mich an der Intention, die die Vermittlerinnen in ihren Antworten mit gaben. Wird beispielsweise gesagt, dass die Tagespflegeperson Geduld haben soll, so ist dies als persönliche Eigenschaft zugeordnet – wohingegen das Statement, sie solle sich geduldig verhalten, als Kompetenz eingeordnet worden wäre.

Anmerken möchte ich an dieser Stelle noch, dass das Auslassen einer Eigenschaft durch eine Vermittlerin nicht generell darauf schließen lässt, dass sie diese nicht für wichtig erachte. Die zugrundeliegenden Fragen wurden jedoch so gestellt, dass die Expertinnen dazu eingeladen waren, die ihnen am drängendsten erscheinenden Eigenschaften und Fähigkeiten, aus ihrem Gedächtnis heraus zu benennen. Erinnern möchte ich daran, dass es sich um eine explorative Studie handelt. Anderenfalls wäre im Interview die Vorgabe einer Liste mit entsprechenden Eigenschaften und Kompetenzen angezeigt gewesen.

Stellenweise ziehe ich – wie zu Beginn des elften Kapitels dargelegt - den Vergleich mit den in Kapitel 7.3 ausführlicher beschriebenen Messinstrumenten für Qualität in der Kinderbetreuung die Family Day Care Rating Scale (FDCRS) nach CLIFFORD & HARMS (1989) und ein deutsche Messinstrument, das für Kindergärten ausgelegt ist, die Kindertageeinschätzungsskala (KES) nach TIETZE ET ALL (1997) heran und verweise darauf, wenn durch die Vermittlerinnen Items benannt werden, die auch in den beiden Messinstrumenten Beachtung finden. Zudem werde ich an gegebener Stelle auch Bezug nehmen auf Qualitätsdimensionen und –indikatoren, wie sie SPIEB (1998, 31) und der KRONBERGER KREIS FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG IN KINDERTAGESEINRICHTUNGEN 1998 herausgearbeitet haben (vgl. auch Kapitel 7.3).

11.8.1 Persönliche Eigenschaften und Rahmenbedingungen

Die interviewten Vermittlerinnen beschreiben eine Vielfalt an Eigenschaften und Kompetenzen, die eine Tagespflegeperson ihrer Auffassung nach, haben möge. Daher sind in allen Tabellen Mehrfachnennungen enthalten.

Mir ist bewusst, dass Tabellen die Häufigkeiten widerspiegeln, in einer qualitativen Ergebnisdarstellung nur bedingt angezeigt sind. Obwohl keine Repräsentativität der erhobenen Aussagen gegeben ist, greife ich aus Gründen der Übersichtlichkeit trotzdem in den folgenden Kapiteln einleitend auf eine tabellarisch unterstützte Darstellung zurück.

| Ausgeglichenheit | Jugend- ämter | Tagespfle- gevereine | Familien- service | Sonstige Einrich- tungen | Gesamt |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| | N=7 | N=8 | N=5 | N=2 | N=22 |
| Ausgeglichen sein | 1 | | 2 | | 3 |
| Ruhe haben und bewahren | | | 1 | 1 | 2 |
| Geduldig sein | | 1 | | | 1 |
| Gelassen sein | | | | 1 | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 |

Tab. 11.1: Persönliche Eigenschaften – Ausgeglichenheit (Mehrfachnennungen)

Durch fünf der zweiundzwanzig interviewten Einrichtungen wird in sieben Nennungen das Vorhandensein von Geduld, Ruhe und Ausgeglichenheit bei der Tagespflegeperson als günstig erachtet (vgl. Tab. 11.1) – wobei besonders das Kriterium der Ausgeglichenheit in drei Interviews wiederzufinden ist. Durch eine der sonstigen Einrichtungen wird diese Qualitäten gleich in zwei unterschiedliche Begriffe – Ruhe bewahren und Gelassenheit besitzen - differenziert. Diese Kriterien beschreiben persönliche Eigenschaften, die wiederum eine Basis zum Erwerb günstiger Kompetenzen bilden. Es wird eine Ausgangsvoraussetzung angesprochen, die sowohl die physische als auch psychische ‚Unversehrtheit‘ des Tageskindes sichern soll, indem es von einer Person betreut wird, die bei unvorhergesehenen Ereignissen die Ruhe bewahrt. Zudem wird eine ausge-

glichene Tagespflegeperson auch mit für Erwachsene eher anstrengenden Alltagssituationen angemessener umgehen, als eine hektische, schnell unter innerlichem Stress stehende Person.

| Persönlichkeitsstär- ke | Jugend- ämter N=7 | Tagespfle- gevereine N=8 | Familien- service N=5 | Sonstige Einrich- tungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|
| Psychisch stabil und belastbar | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Durchsetzungsvermögen | 1 | | 1 | | 2 |
| Sicher sein | 1 | | | 1 | 2 |
| Konsequent | | | 2 | | 2 |
| Physisch belastbar | | 1 | 1 | | 2 |
| Klarheit | 1 | | | | 1 |
| Vernünftig | | | 1 | | 1 |
| Selbstbewusst sein | 1 | | | | 1 |
| Gesamt | 5 | 3 | 6 | 1 | 15 |

Tab. 11.2: Persönliche Eigenschaften – Persönlichkeitsstärke (Mehrfachnennungen)

Eine weitere Gruppe von persönlichen Eigenschaften, die von den Vermittlerinnen als günstig für eine Tagespflege Tätigkeit erachtet wird, kann grob unter dem Begriff der gestärkten Persönlichkeitsstruktur zusammengefasst werden (vgl. Tab. 11.2). Zum einen möge die Tagespflegeperson nach der Nennung durch je eine Jugendamtsvermittlerin, zwei Tagespflegevereinexpertinnen und eine Familienservice-Angestellte sowohl physisch als auch psychisch gesund und belastbar sein. Eine Jugendamtsmitarbeiterin verlangt sogar ein Gesundheitszeugnis, aus dem hervorgeht, dass die Tagespflegeperson psychisch gesund ist. Sie hatte diesbezüglich bereits schlechte Erfahrung mit neurotischen und depressiven Frauen gemacht. Eine Familienservice-Mitarbeiterin umschreibt den Aspekt psychischer Stabilität mit der Erklärung, dass die Tagespflegeperson „mit sich selber klarkommen“ (Interview 14/2g) möge. Durch eine Tagespflegeverein-Mitarbeiterin äußert sich ein Zufriedenheitsaspekt, der auf persönliche Stabilität schließen lässt darin, als Tagesmutter auch mit der eigenen Situation in stimmigen Einklang zu sein. Es wäre beispielsweise ungünstig, wenn eine Person Ta-

gespflege ausübe, der in den eigenen vier Wänden leicht „die Decke auf den Kopf fällt“ (Interview 2/2g). Diese Person sollte zur Steigerung der eigenen Zufriedenheit besser einer außerhäusigen Tätigkeit nachgehen.

Daneben werden aber auch Eigenschaften, die zu selbstbewusstem und durchsetzungsstarkem Auftreten befähigen, gewünscht. Auffälligerweise ist unter den sechs Einrichtungen, die dieses Kriterium benennen, alle Einrichtungstypen vertreten – mit Ausnahme der Tagespflegevereine. Sogar drei der fünf interviewten Familienservice-Expertinnen und zwei der sieben Jugendamtsmitarbeiterinnen führen diese Dimension an, da Durchsetzungsvermögen und Selbstbewusstsein, sowohl für den täglichen Umgang mit den Kindern als auch in der Zusammenarbeit mit Eltern relevant sind.

| Verantwortungsbewusstsein | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Verantwortungsbewusst | | | 1 | | 1 |
| Zuverlässig | | | 1 | | 1 |
| Ehrlich | | | 1 | | 1 |
| Lebenserfahren, Reif | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | - | - | 4 | - | 4 |

Tab. 11.3: Persönliche Eigenschaften – Verantwortungsbewusstsein (Mehrfachnennungen)

Eine starke Konzentration erfolgt durch zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen im Bereich der Nennung von Persönlichkeitsmerkmalen, die dem Bereich Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit, Verantwortungsbewusstsein und Lebenserfahrenheit bzw. erlangter Reife zuzuordnen sind (vgl. Tabelle 11.3). Die anderen befragten Einrichtungen erwähnten diese Eigenschaften nicht. Zu vermuten wäre, dass sich diese Kriterien eher auf günstige Merkmale für Kinderfrauen, die außerhäusig Kinder betreuen, beziehen. Kinderfrauen werden durch den Familienservice stärker vermittelt, als es bei Tagespflegevereinen und Jugendämtern der Fall ist. Anzumerken ist auch, dass sich die Nennung dieser vier Eigenschaften auf lediglich zwei Vermittlerinnen beschränkt und ein Zufall nicht auszuschließen ist.

| Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Flexibilität | | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Offen für Neues und anderen Familien gegenüber | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Tolerant | | | 1 | | 1 |
| Kontaktfreudig | | | 1 | | 1 |
| Sensibilität | | 1 | | | 1 |
| Sympathisch | | 1 | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | 5 | 5 | 1 | 12 |

Tab. 11.4: Persönliche Eigenschaften – Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit (Mehrfachnennungen)

Die oben aufgeführte Tabelle 11.4 zeigt, dass sechs der zweiundzwanzig interviewten Einrichtungen mit sieben Nennungen auch Persönlichkeitsmerkmale für günstig erachten, die im allgemeinen zwischenmenschlichen Kontakt als günstig eingeschätzt werden und mit denen die Vermittlerinnen - sowohl im Hinblick auf die Tagespflege als auch für ihre eigene Arbeit mit den Tagespflegepersonen - einen angenehmen und förderlichen Umgang verbinden. Zudem ist nicht von der Hand zu weisen, dass Toleranz und Flexibilität in einem so wenig durch Vorgaben strukturiertes Tätigkeitsfeld, wie es die Tagespflege darstellt, überaus hilfreich sind. Offenheit für Neues und andere Familien sind wie Sensibilität, Kontaktfreudigkeit, Toleranz und Flexibilität Qualitäten, die nicht nur im Umgang mit den Kindern, sondern auch im Elternkontakt und in der Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle hilfreich sind.

Mit der Dimension ‚Offenheit für Neues und anderen Familien gegenüber‘ wird eine Eigenschaft benannt, die für vier der zweiundzwanzig Interviewpartnerinnen im Umgang mit der Gesamtsituation Tagespflege, mit den Familien, die ihre Kinder betreuen lassen, aber auch bezüglich der Offenheit neuen Kenntnissen gegenüber, beispielsweise in der Kindererziehung, bedeutsam sind.

Alle genannten Merkmale stellen eine Voraussetzung für die Umsetzung allgemeiner und pädagogischer Kompetenzen, wie die der Kommunikationsfähigkeit, dar.

| Kreativität | Jugend- ämter N=7 | Tagespfle- gevereine N=8 | Familien- service N=5 | Sonstige Ein- richtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|--------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|
| Kreativ | | | 1 | | 1 |
| Ideenreich | 1 | | | | 1 |
| Idealismus | | 1 | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | 1 | 1 | - | 3 |

Tab. 11.5: Persönliche Eigenschaften – Kreativität (Mehrfachnennungen)

Als weitere, bislang nicht aufgeführte, drei persönliche Eigenschaften, die für eine Tagespflegetätigkeit günstig sind, werden durch drei der zweiundzwanzig interviewten Vermittlerinnen das Vorhandensein von Kreativität, Ideenreichtum aber auch Idealismus benannt (vgl. Tab. 11.5). Die Merkmale Kreativität und Ideenreichtum beziehen sich dabei auf den konkreten Alltag mit Kindern. Zudem äußerte eine Tagespflegeverein-Vertreterin, dass Tagesmütter viel Idealismus in die Betreuungstätigkeit mit hinein bringen sollten, da der finanzielle Gewinn sehr geringfügig ausfällt. Demnach sollten sie auf anderen Ebenen einen persönlichen Gewinn aus der Tagespflegetätigkeit ziehen, um mit deren Ausübung auch zufrieden zu sein.

| Neigung zum Umgang mit Kindern | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|---------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Kinder lieben/liebepoll/ein Herz für Kinder | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| Spaß mit Kindern zu arbeiten | 1 | 1 | 2 | | 4 |
| Gerne mit Kindern zu arbeiten | | 1 | 1 | | 2 |
| Interesse an Kindern und ihrer Entwicklung | 1 | | | | 1 |
| Neigung mit Kindern zu arbeiten | | 1 | | | 1 |
| Lust mit Kindern zu arbeiten | 1 | | | | 1 |
| Freude mit Kindern zu Arbeiten | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 |

Tab. 11.6: Persönliche Eigenschaften – Neigung zum Umgang mit Kindern (Mehrfachnennungen)

Elf verschiedene Expertinnen nennen innerhalb sieben Items eine besondere Affinität zu Kindern als für die Tagespflegetätigkeit wichtige persönliche Eigenschaft (vgl. Tab. 11.6). Die kann sich in Form von Interesse, Neigung oder Liebe zu Kindern, aber auch in Freude, Lust und Spaß an der Arbeit mit Kindern ausdrücken. Beschreibungen wie „ein Herz für Kinder“ (Interview 21/2a) haben, „liebepoll“ (Interview 7/2a) mit Kindern sein bzw. die Aufforderung einer Vermittlerin an Bewerberinnen zu benennen, was sie an Kindern lieben (vgl. Interview 16/2a), beschäftigen sich dabei mit dem emotionalsten Aspekt der Kinderbetreuung, der zugleich nicht weiter definiert wurde.

| Für Tagespflege gewünschte persönliche Rahmenbedingungen | Jugendamt N=7 | Tagespflegeverein N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Stabile, geordnete Lebenssituation | | 2 | | | 2 |
| Nichtraucherin | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | 2 | - | - | 3 |

Tab. 11.7: Persönliche Rahmenbedingungen

Unter der in Tabelle 11.7 dargestellten Kategorie möchte ich verbleibende günstige Komponenten für eine gelungene Tagespflegetätigkeit unter der Bezeichnung ‚Persönliche Rahmenbedingungen‘ zusammenfassen. Die Schaffung eines gesonderten Unterkapitels rechtfertigt sich – auch wenn hier lediglich zwei Merkmale Erwähnung finden – da die Rahmenbedingungen bei den in Kapitel 11.11 aufgeführten elterlichen Wünschen eine etwas größere Rolle spielen.

Bei dem von zwei Tagespflegevereins-Expertinnen beschriebenen Aspekt ‚stabile und geordnete Lebenssituation‘ handelt es sich um eine Dimension, die der Strukturqualität nach SPIEB (1998, 31) zuzuordnen ist.

Ergänzend zu dem Stichwort der geordneten Lebenssituation äußert eine Tagespflegeverein-Expertin:

„Wir verlangen da schon ein bißchen heile Welt...Die müssen schon in Ordnung sein.“ (Interview 15/2g).

Die Einordnung des Kriteriums des Nichtrauchens bietet sich als persönliche Rahmenbedingung an dieser Stelle an. Für die Vermittlerin steht Rauchen als Kriterium der Ungeeignetheit einer Person für die Tagespflegetätigkeit.

11.8.2 Allgemeine Kompetenzen

In diesem Unterkapitel werden Fähigkeiten genannt, die zwar allgemeine Fähigkeiten darstellen, deren Vorhandensein für eine gute Tagespflegetätigkeit aber vorausgesetzt wird. Bei der Betrachtung der Merkmale fällt auf, dass einige

Merkmale wiederum Basis für die Umsetzung darauf aufbauender – im nächsten Unterkapitel dargestellter - pädagogischer Kompetenzen sind. So ist beispielsweise die Kommunikationsfähigkeit eine Voraussetzung, um im pädagogisch relevanten Bereich der Elterngesprächsführung kompetent zu sein.

| Organisationstalent | Jugendamt N=7 | Tagespflegeverein N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Organisieren können | | 1 | 1 | | 2 |
| Planen | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | 1 | 1 | - | 3 |

Tab. 11.8: Allgemeine Kompetenzen – Organisationstalent (Mehrfachnennungen)

Planen und Organisieren können sind allgemeine Kompetenzen, die eine Tagespflegeperson, nach Nennung durch drei Vermittlerinnen, zur Gestaltung des Tagesablaufs benötigt (vgl. Tab. 11.8). Die Tagespflegestelle hat – im Gegensatz zum Kindergarten oder zur Kinderkrippe – keinen vorgegebenen Ablauf. Die Tagespflegeperson regelt statt dessen ihren Tagesverlauf, unter Berücksichtigung der Betreuungszeiten und ihrer anderweitigen Verpflichtungen, selbstständig.

Wenn sie als Tagesmutter Kinder im eigenen Haushalt betreut, organisiert sie zudem häufig noch die Abläufe ihrer eigenen Familienmitglieder sowie teilweise ihren Haushalt. Sie bereitet außerdem – neben der Kinderbetreuung – noch die Mahlzeiten zu und bringt die benutzten Räume wie Küche, Toiletten und Spielzimmer wieder in Ordnung.

Dieser Aspekt wird auch in der Family Day Care Rating Scale durch CLIFFORD & HARMS (vgl. ausführlicher Kapitel 7) gesondert im sechsten Unterkapitel, den „Adult needs“ (ebd., 35, 1989), berücksichtigt. Die Autoren beschreiben dabei in ihrem Messinstrument als negativste Kategorie, Tagespflegestellen, in denen die Hausarbeit vor der Beschäftigung mit den Kindern rangiert. Als positivste Umsetzung bewerten sie Tagespflegestellen, in denen die Hausarbeit derart in den Tagespflegeablauf integriert wird, dass Kinder miteinbezogen werden und dadurch auch lernen können: Desweiteren wird in der FDCRS eine gelungene Ko-

ordination zwischen kindlichen Bedürfnissen und Haushaltsverpflichtungen begrüßt:

„Ex. Stops at playground on way back from an errand children enjoy doing“ (ebd.).

Für Kinderfrauen, in deren Aufgabenbereich unter Umständen auch die Haushaltsführung fällt, sieht der Ablauf ähnlich aus. Er findet nur nicht in ihrem Haushalt statt. Kinderfrauen, die ausschließlich für die Betreuung der Kinder angestellt werden, sind von derartig komplexen Planungs- und Organisationsaufgaben weitestgehend entlastet. Sie können sich ausschließlich auf die Kinderbetreuung konzentrieren.

| Kommunikations- und Reflexionsfähigkeit | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Reflexionsfähigkeit u.a. in Bezug auf die eigene Familie und eigene Grenzen | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Kommunikationsfähigkeit | 1 | 1 | | 1 | 3 |
| Konfliktfähigkeit | 2 | | | 1 | 3 |
| Sich Hilfe bei Problemen holen | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 5 | 2 | 1 | 3 | 11 |

Tab. 11.9: Allgemeine Kompetenzen – Kommunikations- und Reflexionsfähigkeit (Mehrfachnennungen)

Die in Tabelle 11.9 genannten Items beschreiben weitere allgemeine Kompetenzen, die als Schlüsselkompetenzen - gemäß der Aussagen der entsprechenden Vermittlerinnen - für eine qualitativ wertvolle Tagespflege wichtig sind, aber auch als Voraussetzungen für später aufgeführte pädagogische Kompetenzen dienen. So werden Kommunikationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit und Reflexionsfähigkeit durch neun Vermittlungseinrichtungen mit zehn Nennungen als nötige allgemeine Kompetenzen benannt. Dabei sind Tätigkeitsanteile wie die Kon-

taktaufnahme, das Gespräch und – wenn nötig - auch die Auseinandersetzung mit Eltern besonders angesprochen. Als Grundlage für die Entscheidung, ob und wenn ja in welchem Umfang Tagespflege angeboten werden soll, aber auch um eine Basis für Elterngespräche zu bestimmten Themen zu haben, ist die Kompetenz zur Reflexion nach Aussage von vier Vermittlungseinrichtungen wichtig. Reflektiert werden sollte dabei sowohl über die eigene und familiäre Situation, über Möglichkeiten und Grenzen eigener und familiärer Ressourcen sowie über die Geschehnisse im Tagespflegeverlauf. Dabei ist es nach Aussage einer Vermittlerin auch wichtig, dass sich die Tagespflegeperson in die Situation der abgebenden Eltern versetzen kann, um Geschehnisse und Vorgehensweisen besser einordnen und planen zu können.

Eine Jugendamtsmitarbeiterin betont, dass sie es als notwendig findet, dass eine Tagespflegeperson in der Lage ist, sich Hilfe zu holen, wenn sie an ihre Grenzen oder auf Probleme stößt.

Die ausgeführte Reflexionsfähigkeit soll also in eine Problemlösung münden, zu der es gehört, sich gegebenenfalls auch an Außenstehende wie Beratungsstellen und Tagespflege-Vermittlerinnen zu wenden, wenn man alleine an seine Kompetenzgrenzen stößt.

An dieser Stelle werden sogenannte Schlüsselkompetenzen gefordert, die zu angemessenen Lösungsstrategien und Handlungsverläufen befähigen und inzwischen in der gesamten Berufswelt einen hohen Stellenwert besitzen.

| Grundversorgung | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Grundversorgung beherrschen | | | | 1 | 1 |
| Gute Umgangsformen | | 1 | | | 1 |
| Sich auf Vorgaben einlassen können | | 1 | | | 1 |
| Gesamt N=22 | - | 2 | - | 1 | 3 |

Tab. 11.10: Allgemeine Kompetenzen – Grundversorgung (Mehrfachnennungen)

Unter der Kategorie ‚Grundversorgung‘ sind in Tabelle 11.10 Aspekte zusammengefasst, die als Selbstverständlichkeiten vorausgesetzt werden dürften und daher lediglich durch drei Vermittlerinnen gesondert ausgeführt werden. Durch eine sonstige Vermittlungsstelle wird hervorgehoben, dass die Tagespflegeperson die Grundversorgung von Kindern beherrschen muss. Die Dimension der Grundversorgung stellt keine pädagogische, sondern eine allgemeine pflegerische Fähigkeit dar, die jede Person, die mit Kindern – als Eltern oder Betreuungsperson – umgeht, beherrschen muss. Die einzelnen Elemente der Grundversorgung in Tagespflege werden auch in der FDCRS unter dem Kapitel „Basic care“ (ebd., 1989, 15) ausführlich beschrieben (vgl. Kapitel 7). Dabei werden die Begrüßung und Verabschiedung, das Verabreichen hochwertiger kindgerechter Mahlzeiten, das Sicherstellen von Ruhephasen, die Körperpflege, das Windelwechseln und die Reinlichkeitserziehung einbezogen. HARMS & CLIFFORD beziehen jedoch zudem Kompetenzen in Erster Hilfe, in allgemeinen Gesundheitsthemen sowie Sicherheitsmaßnahmen mit unter die Kategorie Grundversorgung ein (vgl. ebd. 1989, 19ff).

Der Rahmen, der mit dem Item Grundversorgung durch die interviewten Vermittlungseinrichtung beschrieben wird, bezieht sich vor allem auf die Verabreichung von Mahlzeiten, die Schaffung von Ruhezeiten sowie die Körperpflege, einschließlich des Windelwechsels.

Das Vorhandensein guter allgemeiner Umgangsformen spiegelt sich bei CLIFFORD & HARMS unter anderem im Kriterium der adäquaten Begrüßung und Verabschiedung der Tageskinder wieder.

Begrüßung und Verabschiedung wird ebenfalls durch eine der befragten Tagespflegeverein-Vermittlerin als günstige Fähigkeit erwähnt. Dabei geht sie davon aus, dass Kinder im alltäglichen Miteinander gepflegte Umgangsformen brauchen, um sich aufgehoben zu fühlen. Zudem sollen sie entsprechende Umgangsformen auch selber erwerben. Das wiederum geschieht, indem Umgangsformen aktiv vorgelebt werden.

Die Thematik der Umgangsformen findet bei CLIFFORD & HARMS gesondert im Kapitel „Social development - tone“ (ebd. 1989, 31f) Erwähnung.

Eine weitere Tagespflegeverein-Vermittlerin formuliert, dass die Tagespflegeperson sich grundsätzlich auf die Einhaltung von Vorgaben – wie begrenzte Anzahl zugleich betreuter Kinder - einlassen muss.

11.8.3 Pädagogische Kompetenzen

Es gibt eine Vielzahl einzelner, pädagogischer Kompetenzen, die durch die Vermittlerinnen benannt werden. Das Thema pädagogischer Ansätze wird jedoch lediglich durch eine Vermittlerinnen konkret angesprochen und daher nicht in tabellarisch veranschaulicht.

Die Vermittlerin, die in einer sonstigen Einrichtung arbeitet hebt hervor, dass es keine besondere pädagogische Richtung gäbe, die sie für die Tagespflege bevorzugt geeignet hält. Die ‚guten‘ Tagespflegepersonen hätten meistens ‚intuitiv‘ eine Mischung verschiedener pädagogischer Ansätze in ihren Umgang mit Kindern integriert, ohne diese gesondert benennen zu können. So kennen die wenigsten Tagespflegeperson den Ansatz der Reggio-Pädagogik oder des situativen Ansatzes (vgl. Kapitel 5.1). Würde man ihren Umgang mit Kindern evaluieren, würde man diese pädagogischen Ausrichtungen wahrscheinlich trotzdem bei einigen Tagespflegepersonen ausgeprägt umgesetzt sehen:

„ Es sind halt Tagesmütter. Ich kann nicht erwarten, dass – eh – wenn ich sach „Waldorfpädagogik, Reggio oder Montessorie, dass damit was angefangen wird. Es ist aber so, dass das – ach eh – einfach ganz häufig drin ist, bei den Tagesmüttern. Nur sie wissen ja gar nicht, dass es dafür Namen gibt. Nee, also es wird häufig einfach so gemacht, ohne dass der großartig theoretische, pädagogische Ansatz hinter steht, oder dass ihnen das bewusst ist. Also wenn das nicht so ist, dann mache ich schon darauf aufmerksam, wie zum Beispiel jeden Tag raus gehen.“ (Interview 1/2g).

Obwohl ihre Einrichtung sehr viel Wert auf Qualität, Qualifizierung und Fortbildung legt, spricht diese Vermittlerin damit den Grundunterschied zwischen ausgebildeten Erzieherinnen und dem nicht-professionalisierten Stand der Tagespflegeperson an, deren Qualifizierung zu großen Teilen aus der Erfahrung im Umgang mit eigenen Kindern stammt und unwissentlich ein Potpourrie verschiedener pädagogischer Ansätze zu vereinen scheint.

| Strukturieren und Vorbereiten | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Tageskind in die eigene Familie/Lebenswelt integrieren | 2 | 1 | | | 3 |
| Geregelter Tagesablauf | 1 | | | | 1 |
| Wissen worauf sie sich einlassen mit Tagespflege | 1 | | | | 1 |
| Gut vorbereitet sein | | | 1 | | 1 |
| Eigene Familie auf Tagespflege vorbereiten | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | 4 | 1 | 2 | - | 7 |

Tab. 11.11: Pädagogische Kompetenzen – Strukturieren und Vorbereiten (Mehrfachnennungen).

In der pädagogischen Literatur wird - ebenso wie in den aufgeführten Qualitätsmessinstrumenten KES, FDCRS und der Kronberger Kreis – auf die große Bedeutung regelmäßig wiederkehrender, verlässlicher und durchschaubarer Verlaufsstrukturen verwiesen (vgl. Kapitel 5). Auch sechs der zweiundzwanzig interviewten Expertinnen erwähnen Kompetenzen des Strukturgebens, Integrierens und bei der Vorbereitung auf die Tagespflege als bedeutsam (vgl. Tabelle 11.11). Eine der sieben befragten Jugendamtsmitarbeiterinnen benennt diesbezüglich die Gestaltung eines geregelten Tagesablaufs als günstig. Drei Vermittlerinnen weisen darauf hin, dass es wichtig ist, dass sich die Tagespflegeperson - bevor sie die Tätigkeit aufnimmt - mit den Anforderungen, die die Tagespflege an sie und ihre Familie konkret stellt, auseinandersetzt und die entsprechenden Vorkehrungen trifft.

Vier Expertinnen wünschen für Tagespflegepersonen die pädagogisch fundierte Kompetenz, ein Tageskind in die eigene Familie integrieren zu können. Es möge

altersentsprechend an den Freuden und Verpflichtungen teilhaben - wie die eigenen Kinder in der Tagesfamilie auch.

| Atmosphäre und Kontaktfähigkeit | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Sich auf (Tages-)Kinder einlassen | 1 | | 1 | | 2 |
| Gute Atmosphäre, in der Kind sich angenommen und wohl fühlt | 1 | | | | 1 |
| Guten Kontakt zu Kindern herstellen | | 1 | | | 1 |
| Vertrauensverhältnisse aufbauen | 1 | | | | 1 |
| Behutsame Eingewöhnung leisten | | | 1 | | 1 |
| Körperkontakt zum Kind zu lassen | | | | 1 | 1 |
| Emotionalität zu Kindern zu lassen | | | | 1 | 1 |
| Gesamt N=22 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 |

Tab. 11.12: Pädagogische Kompetenzen - Atmosphäre und Kontaktfähigkeit (Mehrfachnennungen)

Vier Expertinnen unterschiedlichster Einrichtungen nennen Dimensionen, die sich mit einem guten Einfinden des Kindes in die Tagespflege befassen (vgl. Tabelle 11.12). Die Sensibilisierung der Vermittlerinnen für diesen Aspekt könnte u.a. durch Veröffentlichungen eines Forschungsprojektes, das sich in den 80er Jahren der Bedeutung einer durchdachten Eingewöhnung für das Gelingen der langfristigen Betreuung widmete (vgl. LAEWEN ET ALL 1993), forciert sein. Eine interviewte Vermittlerin benennt das Kriterium der Eingewöhnung konkret als wichtige Voraussetzung für gelingende Tagespflege.

Mit dem in der vorliegenden Erhebung durch eine Jugendamtsmitarbeiterin genannten Kriterium einer guten Atmosphäre in der Tagespflegestelle wird beschrieben, dass es dem Kind ermöglicht werden soll, sich angenommen und wohl zu fühlen. Als günstig dafür zählt auch eine positive Grundstimmung in

der Tagespflegefamilie, d.h. der wohlwollende und von Achtung geprägte Umgang miteinander. Diese Dimension kann der Kategorie „Qualitative Grundorientierung GO 1“ des KRONBERGER KREISES zugeordnet werden (vgl. KRONBERGER KREIS 1998, 27).

HARMS & CLIFFORD greifen diesen Aspekt unter dem Punkt „Social Development - 27. Tone“ (CLIFFORD & HARMS, 1989, 31) auf, während TIETZE et al. sich mit dem Kriterium wohlwollender Atmosphäre im „Item 32. Atmosphäre“ unter Punkt „VI. Sozialentwicklung“ (TIETZE et al., 1997, 41) befassen.

Eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin sowie eine Tagespflegeverein-Expertin benennen die Fähigkeit der Tagespflegeperson, ein Vertrauensverhältnis bzw. guten Kontakt zu den Tageskindern aufzubauen, als wichtig. Dieser Qualitätsaspekt spielt in jeder Altersgruppe eine Rolle und entspricht zeitgemäßen Ansprüchen an eine qualitativ hochwertige Kinderbetreuung wie sie in Kapitel 5 skizziert ist.

Der Vertrauensaspekt findet sich im Kategorienschema des KRONBERGER KREISES unter „Programm- und Prozessqualität PPQ 2 - Entwicklungsfördernde Gestaltung von Beziehungen“ (ebd., 1998, 33ff) wieder. SPIEB (vgl. 1998, 31) hat für dieses Merkmal ebenfalls den Standort Prozessqualität festgelegt.

Die Zuordnung der Aspekte, die das Zulassen von Emotionalität und Körperkontakt betreffen, zu pädagogischen Kompetenzen mag fragwürdig erscheinen. Ich komme jedoch zu dem Schluss, dass das emotionale und körperliche Einlassen sowohl als persönliche Eigenschaften, als auch als allgemeine Kompetenzen betrachtet werden können. Die Fähigkeit sich emotional, körperlich und generell auf Kinder einzulassen, ist meiner Meinung nach eine pädagogische Fähigkeit, weil man sie bedingt erlernen kann - es sei denn man leidet unter starken Persönlichkeitsproblemen, die keinen engen Kontakt zu anderen Menschen zulassen. Das würde demnach gegen eine Tätigkeit in der Kinderbetreuung sprechen. Die Kontaktfähigkeiten kann den Qualitätsdimensionen und -indikatoren des KRONBERGER KREISES „PPQ 2 Entwicklungsfördernde Gestaltung von Beziehungen“ (ebd., 1998, 33ff) zugeordnet werden. In der KES wird das Einlassen u.a. auf wohlwollenden Körperkontakt im Item „32. Atmosphäre“ (TIETZE et al., 1997, 41) beschrieben. Dabei wird es als unzureichend bewertet, wenn Körperkontakt le-

diglich der Kontrolle bzw. Sanktionierung dient. Das Zeigen von Zuneigung durch Körperkontakte, wie Umarmen und auf den Schoß nehmen, wird in der KES als günstig bewertet (vgl. ebd.).

Durch drei der befragten Einrichtungen wird der Aspekt des Einlassens – sowohl körperlich als auch emotional - als wichtiges Kriterium für eine günstige Tagespflegestelle benannt.

| Kenntnis kindlicher Entwicklungsbedürfnisse | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Entwicklungspsychologische Grundkenntnisse | 1 | | | | 1 |
| Würde des Kindes beachten | 1 | | | | 1 |
| Gefühl für kindliche Bedürfnisse | 1 | 1 | | | 2 |
| Bedürfnisse von Kindern kennen | 1 | | | | 1 |
| Kindliche Situation individuell einordnen, begleiten, auffangen können | 2 | 2 | 2 | | 6 |
| Gesamt N=22 | 6 | 3 | 2 | - | 11 |

Tab. 11.13: Pädagogische Kompetenzen – Kenntnis kindlicher Entwicklungsbedürfnisse (Mehrfachnennungen)

Mit der Kompetenz kindliches Verhalten den entsprechenden Entwicklungsphasen zuordnen zu können (vgl. Tabelle 11.13), wird eine Grundlage zum Erlangen weiterer pädagogischer Fähigkeiten - wie z.B. die gezielte Förderung - angesprochen, die im Folgenden noch aufgeführt werden.

Acht der zweiundzwanzig interviewten Einrichtungen betonen mit elf Aussagen, dass sie es schätzen, wenn Tagespflegepersonen sich mit den speziellen kindlichen Bedürfnissen auskennen bzw. ein Gefühl für kindliche Bedürfnisse entwickelt haben. Unter diesen acht Expertinnen zeichnet sich mit sechs Nennungen von vier Jugendamtsmitarbeiterinnen ein Schwerpunkt bei den Jugendämtern ab.

Diese Merkmale werden von TIETZE et al. (vgl. ebd., 1997, 8) in die Kategorie pädagogischer Orientierungsqualität eingeordnet. Sie stellen eine Grundvoraussetzung für die im Folgenden aufgeführten pädagogischen Kompetenzen, die wiederum der konkreten Prozessqualität zuzuordnen sind, dar.

Bedeutsam sind die Kompetenzen im Erkennen altersgemäßer, kindlicher Bedürfnisse als Basis für eine sinnvolle, individuell dem Kind gerechte Förderung. Entsprechend verhält es sich mit dem Kriterium der Beachtung von kindlicher Würde.

Beide Merkmale sind der pädagogischen Orientierungsqualität nach TIETZE et al. (vgl. ebd.) bzw. der „Qualitative Grundorientierung GO 2“ gemäß der Unterteilung von Qualitätsdimensionen des KRONBERGER KREIS (vgl. KRONBERGER KREIS, 1998, 27), zuzuordnen.

| Entwicklungsfördernde Angebote | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|--------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Kinder fördern | 3 | 2 | 1 | | 6 |
| Weder Überbehüten noch Vernachlässigen | | 1 | 2 | | 3 |
| Altersgerechte Angebote machen | 1 | | 1 | | 2 |
| Pädagogische Angebote machen | | 1 | 1 | | 2 |
| Spielerische Angebote machen | 1 | | | | 1 |
| Basteln | | | 1 | | 1 |
| Rausgehen | | | 1 | | 1 |
| Vermitteln, was zum täglichen Leben gehört | | | | 1 | 1 |
| Gesamt | 5 | 4 | 7 | 1 | 17 |

Tab. 11.14: Pädagogische Kompetenzen – Entwicklungsfördernde Angebote (Mehrfachnennungen)

Die dargestellten Merkmale der obigen Tabelle 11.14 befassen sich mit der Kompetenz auf Kinder - nach der Einordnung ihres Entwicklungs- und Bedürfnisstandes - angemessen einzugehen und sie des weiteren gezielt zu fördern.

Diesbezüglich betonen drei Vermittlerinnen – zwei des Familienservice und eine Tagespflegeverein-Expertin – dass sie es als Voraussetzung für den weiteren Umgang wichtig finden, dass die Tagespflegeperson zu einer ausgewogenen Umgangsweise mit den Tageskindern fähig ist. Das bedeutet, sie möge jedes Kind individuell weder zu sehr beschützen und behüten, noch es überfordern oder vernachlässigen. Beide Extreme sind einer förderlichen Kindesentwicklung abträglich. Es gilt hier im täglichen Umgang die Balance zu finden.

Dieser Aspekt zählt ebenfalls zur Programm- und Prozessqualität – „PPQ 3 - Erfahrung und Lernen“ (KRONBERGER KREIS, 1998, 35) des KRONBERGER KREISES.

Alters- und bedarfsgerechte Förderung wird von acht der zweiundzwanzig interviewten Vermittlungseinrichtungen betont – wenn sie sich auch teilweise unterschiedlicher Begrifflichkeiten bedienen (z.B. Kinder fördern, altersgerechte und pädagogische Angebote machen). Die Verteilung bezüglich der Einrichtungsträger ist dabei, wie immer wenn keine besondere Erwähnung erfolgt, ausgewogen. In den weiteren Kategorien dieser Tabelle werden einzelne Angebote (Spielen, Basteln, Rausgehen) durch je eine Vermittlerin besonders hervorgehoben. Es handelt sich bei diesen Items um die klassischen Beschäftigungen mit Kindern, deren Aktualität seit Entwicklung der Fröbleschen Kindergärten ungebrochen ist. Die Dimensionen der Förderung finden sich bei CLIFFORD UND HARMS im Kapitel „Learning Activities“ (CLIFFORD UND HARMS 1989, 27) - nur kurz - ausgeführt wieder. TIETZE et al widmen der Förderung kreativer, fein- und grobmotorischer Aktivitäten dagegen differenziertere Kriterien (vgl. TIETZE et al. 1997, 27ff).

Für die Tagespflege besteht bezüglich der Frühförderung spätestens seit Veröffentlichung der PISA-Studie ein Handlungsbedarf, wenn mit dem Betreuungsangebot ein professionelles pädagogisches Angebot verknüpft werden sollte. Aus der PISA-Studie geht beispielsweise für den Erwerb der Lesekompetenz ein direkter Auftrag für die Tagespflege hervor:

„Wenn die Erfahrung, dass Lesen zum selbstverständlichen Bestandteil der sozialen Wirklichkeit gehört, nicht in der Familie gemacht wird, sind soziale Netzwerke und Institutionen gefragt, um diese Erfahrungen zu ermöglichen und die Lesekompetenz zu fördern“ (ARTELT et al. 2001, 134). Bei der Diagnose bezüglich des Leistungsvorsprunges der Schüler anderer Staaten gegenüber Deutschland wird erläutert: „Ein Beitrag zur Erklärung dafür könnte sein, dass die Vorschulerziehung in vielen OECD-Ländern eine wesentlich größere Bedeutung besitzt als in Deutschland“ (SCHÜRMER 2001, 415).

Bei SPIEB (1998, 31) findet sich die gezielte Förderung von Kindern unter der Rubrik Prozessqualität, beim KRONBERGER KREIS unter Programm- und Prozessqualität „PPQ 3 - Erfahrung und Lernen“ (KRONBERGER KREIS 1998, 35ff).

Die Vermittlerin einer sonstigen Einrichtung betont, dass sie die Kompetenz Kindern beizubringen, was man zum täglichen Leben benötigt, als bedeutsam erachte. Eine alltagspraktische Seite lässt sich – wenn die Tagespflegeperson über entsprechende Bewältigungskompetenzen im Alltäglichen verfügt – in der Tagespflege - gegenüber den in der PISA-Studie geforderten kognitiven Kenntnissen - besonders leicht vermitteln. Da Tagespflege im privaten Haushalt ausgeübt wird, in dem durch die Tagespflegeperson – in unterschiedlicher Intensität - auch zum Familien- und Haushaltsablauf gehörende Aufgaben bewältigt werden, bekommen Kinder hier vermutlich einen größeren Einblick in die Erledigung alltäglicher Arbeiten, als es im demgegenüber eher künstlichen Raum des Kindergartens möglich ist. Im Kindergarten werden gezielter pädagogische Angebote unterbreitet. Alltägliche Handlungen wie Kochen, Spülen oder Saubermachen geschehen für die Kinder eher verdeckt durch speziell mit diesen Aufgaben betrautes Personal. Wenn Tagespflege bewusst auch im Hinblick auf das Erlernen von Alltagsverpflichtungen gestaltet wird, bieten sich hier nahezu beiläufig eine Fülle von fördernden Angeboten. Das Tageskind kann so beispielsweise in verschiedene kleinere Tätigkeiten des Alltags, wie Essen zubereiten und Abräumen, einbezogen werden.

| Grenzsetzung | Jugend- ämter | Tagespfle- gevereine | Famili- enservice | Sonstige Einrich- tungen | Gesamt |
|-----------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| | N=7 | N=8 | N=5 | N=2 | N=22 |
| Grenzen setzen | | | 1 | | 1 |
| Streitkultur u. Vertra- gen vermitteln | | | | 1 | 1 |
| Nicht Strafen vor al- lem nicht körperlich | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | - | 1 | 1 | 3 |

Tab. 11.15: Pädagogische Kompetenzen – Grenzsetzung (Mehrfachnennungen)

Als wichtig im Umgang mit Kindern in der Tagespflege wird durch drei Vermittlerinnen das Thema der adäquaten Auseinandersetzung bzw. der Grenzsetzung bei Verhaltensüberschreitungen erläutert (vgl. Tabelle 11.15).

Eine sonstige Vermittlungsstelle schätzt die Kompetenz von Tagesmüttern als wichtig ein, mit den Themen Streiten und Verträgen – sowohl der Kinder untereinander, als auch Erwachsener mit Kindern - angemessen umzugehen.

Eine Familienservice-Mitarbeiterin betont die Bedeutung der Kompetenz einer Tagespflegeperson Grenzen setzen zu können.

Der Aspekt der Grenzziehung wird ebenfalls in den bereits erwähnten Qualitätsmessinstrumenten aufgegriffen. Bei SPIEB wird er der Prozessqualität (vgl. SPIEB 1998, 31) und beim KRONBERGER KREIS der Programm- und Prozessqualität „PPQ 2 - Entwicklungsfördernde Gestaltung von Beziehungen“ (KRONBERGER KREIS 1998, 33) zugeordnet. CLIFFORD & HARMS widmen ein eigenes Item der Dimension „Discipline“ (CLIFFORD & HARMS, 1989, 33) und führen darin die Bandbreite unakzeptabler Erziehungsmaßnahmen, von Prügel und Nahrungsentzug bis zur akzeptablen Fähigkeit, Regeln adäquat zu klären und deren Einhaltung auf positive Art sicherzustellen. Zu den akzeptablen Möglichkeiten zählen dort Belohnungen für angemessenes Verhalten, Ablenkung bei kleineren Schwierigkeiten und das Unterstützen der Kinder beim fairen Aushandeln von Lösungen. Obwohl Belohnen und Ablenken in Deutschland auch gängige Erziehungsmaßnahmen sind, werden sie jedoch in der pädagogischen Literatur immer weniger favorisiert. Übermäßiges Loben führt zu einer Abhängigkeit des Kindes vom

Lob. Zudem definiere es sich bei übermäßigem Lob unverhältnismäßig stark über erbrachte Leistungen; fühle sich jedoch an sich weniger angenommen. Anstelle des Lobes soll Ermutigung erfolgen und damit die Selbstständigkeit des Kindes gefördert werden (vgl. DREIKURS et al. 1988, PFAFFENBERGER & SCHATTNIK 1998)

Das gegenwärtig in den popularwissenschaftlichen Erziehungsratgebern breit behandelte Thema der kompetenten Grenzsetzung (vgl. ROGGE 2002, BIDDULPH 1999) taucht in verschiedenen Zusammenhängen auch bei den Vermittlungseinrichtungen auf und steht in Verbindung mit körperlichen Strafen, die zwar verboten, aber dennoch zuweilen – insbesondere als Affektreaktionen - als letzte Mittel der Grenzsetzung praktiziert werden.

Das Unterlassen körperlicher Bestrafung wird entsprechend durch eine Expertin als pädagogische Fähigkeit für Tagespflegepersonen vorausgesetzt. Sie äußerte sogar eine generelle Einstellung gegen jegliche Art von Bestrafung. In der zeitgenössischen pädagogischen Ratgeberliteratur spricht man anstelle des Strafens davon, Konsequenzen des Handelns für ein Kind spürbar zu machen. Während die Form und das Ausmaß von Strafen den Erziehenden relativ willkürlich überlassen bleibt, soll das Spüren von Konsequenzen weniger willkürliche – eher logisch nachvollziehbare - Folgen aufzeigen. Wenn ein Kind beispielsweise im Winter auf keinen Fall Handschuhe tragen möchte, soll es demnach die Kälte an den Händen spüren. Die Konfrontation mit natürlichen Konsequenzen bedarf einer verantwortungsbewussten Reflexion der Erziehenden – und möglicherweise eines Abschwächens. So wird niemand riskieren, dass ein Kind die Erfahrung machen soll von einem Auto überfahren zu werden, weil es nicht lernen konnte vor dem Überqueren einer Straße auf herannahende Autos zu achten. Eine Konsequenz wäre in diesem Fall, dass ein Kind in der Nähe verkehrsreicher Straßen an der Hand einer Erwachsenen gehen muss (vgl. DREIKURS 2000b).

| Erwachsenenkom- munikation | Jugend- ämter | Tagespfle- gevereine | Familien- service | Sonstige Einrich- tungen | Gesamt |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| | N=7 | N=8 | N=5 | N=2 | N=22 |
| Einigkeit mit Eltern, Kooperation statt Konkurrenz | 2 | 3 | 1 | | 6 |
| Gesprächsführung für Elternkontakt | 2 | | | | 2 |
| Guten Elternkontakt pflegen | 1 | | | 1 | 2 |
| Klare Absprachen | 1 | | | | 1 |
| Sich in Elternrolle versetzen können | | | | 1 | 1 |
| Mit dem Jugendamt kooperieren | 1 | | | | 1 |
| Sich abgrenzen kön- nen | 1 | | | | 1 |
| Gesamt | 8 | 3 | 1 | 2 | 14 |

Tab. 11.16: Pädagogische Kompetenzen – Erwachsenenkommunikation (Mehrfachnennungen)

Zehn der dreiundzwanzig interviewten Tagespflegevermittlerinnen benennen das günstige Kommunizieren und Kooperieren mit den auf der Erwachsenenenebene Beteiligten der Tagespflege - d.h. den Eltern und der Vermittlungseinrichtungsmitarbeiterinnen – als wünschenswerte Kompetenz (vgl. Tabelle 11.16). Dies ist wiederum im Besonderen eine Kompetenz, die einigen Personen - aufgrund ihrer Persönlichkeitsstruktur – leicht fällt, die andere aber durch gezieltes Reflektieren, Vorbereiten und Ausprobieren Erlernen können. Der Elternkontakt – so beschreiben es sechs Vermittlerinnen - sollte von Einigkeit und Kooperation – auch im Auftreten dem Kind gegenüber - geprägt sein. Es wird davon ausgegangen, dass dem Tageskind, bei der Umsetzung dieser Fähigkeiten, der Wechsel zwischen Elternhaus und Tagespflegeperson am leichtesten fällt, weil es sich keiner hemmenden inneren Zerreißprobe zwischen beiden Parteien aus-

gesetzt fühlt. Es gibt allerdings auch Fälle, in denen sich Tagesmütter und berufstätige Mütter in einer Konkurrenz um die ‚beste Mutterschaft‘ befinden. Um dem vorzubeugen, bedarf es einer entsprechenden Rollenreflexion, die Bestandteil einiger Tagesmütterqualifizierungskurse ist (vgl. Kapitel 12.2).

Sieben der zweiundzwanzig interviewten Einrichtungen merkten die Fähigkeit, einen guten Elternkontakt im Sinne von Kooperation und Einigkeit zu gestalten, als wichtig an. Zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen legen zudem besonderen Wert auf die Beherrschung von Kompetenzen in der Gesprächsführung mit Eltern. Eine weitere plädiert besonders für die Fähigkeit, klare Absprachen zu treffen. Die Interviewpartnerin einer sonstigen Vermittlungseinrichtung beschreibt die Fähigkeit von Tagespflegepersonen, sich auch in die Lage der abgebenden Eltern versetzen zu können, als wünschenswert. Eine Jugendamtsmitarbeiterin erwähnte andererseits, dass sich Tagespflegepersonen – zum Selbstschutz – gegenüber Schicksalen und Problemen in den abgebenden Familien, abgrenzen können sollen, ohne die aus der familiären Situation folgenden Bedürfnisse des Kindes in der Tagespflegesituation aus dem Auge zu verlieren.

Auffallend ist bei der Betrachtung der tabellarischen Übersicht, dass sich viele Jugendamtsexpertinnen, nämlich fünf der sieben befragten Jugendamtsvermittlerinnen, zur Thematik des Elternkontaktes äußern. Bei den Jugendämtern gibt es möglicherweise mehr Konflikte auf der Erwachsenenenebene, weil aufgrund eines in diesen Einrichtungen vermehrt herrschenden Mangels an Tagespflegepersonen - aus der Not heraus - auch Tagespflegeverhältnisse zustande kommen, deren Konstellation weniger durchdacht sein könnte. Die Jugendämter stehen vermutlich noch stärker unter dem Druck, kurzfristig eine kompetente und sofortige Betreuung zu vermitteln, da sie per Jugendhilfeauftrag vermehrt zu Hilfe gezogen werden, wenn schwierigere familiäre Probleme vorliegen. Andererseits ist die Bezahlung – wenn sie ausschließlich über das Jugendamt erfolgt - für Tagespflegepersonen mit ca. 2,-€ pro Tageskind in der Stunde, geringer als die auf

dem ‚freien Markt‘. Eine Jugendamtsvermittlerin beschreibt dementsprechend, dass sie aufgrund des Tagesmütermangels nicht auf besondere Kompetenzen achten könne und es daher verschiedentlich zu Unverträglichkeiten bei der Erwachsenenkommunikation käme (vgl. Interview 19/2a).

Bei den ebenfalls zu den Jugendämtern zählenden reinen Tagespflegebörsen (vgl. Interview 9 und 11), finden die Kontaktaufnahme von Tagespflegeperson und Eltern, das Kennenlernen und das Treffen von Absprachen beider beteiligter Parteien relativ unabhängig von den Vermittlerinnen statt. Eine gut funktionierende Erwachsenenkommunikation ist daher besonders wichtig.

Über die Kommunikation mit den Eltern hinaus wird von einem Jugendamt auch der Aspekt der Kooperation zwischen der Tagespflegeperson und der Vermittlungseinrichtung genannt. Als Beispiel erwähnt die Vermittlerin, dass es schon Tagespflegeverhältnisse gab, die lange beendet waren und bei denen weder die Tagesmutter noch die Eltern das Ende der Tagespflegeverhältnisses dem Jugendamt meldeten. Die Bezahlung durch das Jugendamt erfolgte dadurch über den Zeitraum der Betreuung hinaus. An dieser Stelle wird durch die Vermittlerin Aufrichtigkeit mit Kooperation gleichgesetzt.

11.9 Ausschlusskriterien gegen eine Tagespflegetätigkeit

Ergänzend und gegenüberstellend zu den von den Vermittlerinnen geäußerten – in Kapitel 11.1 bis 11.8 wiedergegebenen - Qualitätskriterien wurden die Expertinnen nach konkreten Ausschlusskriterien für Tagespflegestellen befragt. Die Nennung dieser Merkmale hebt zugleich in der Verneinung noch einmal besonders relevante Qualitätsdimensionen aus der Sicht der Vermittlerinnen hervor.

Eine Vermittlerin benennt diesbezüglich, dass häufig mehrere negative Eindrücke zusammenkommen, wenn eine Tagespflegeperson nicht vermittelt wird (vgl. Interview 4/2j).

Neben Ausschlusskriterien, die bei einigen Vermittlungseinrichtungen aus der mangelnden Vorlage formaler Voraussetzungen - wie dem Polizeilichen Führungszeugnis - resultieren und auf die hier nicht weiter eingegangen wird, finden

sich Ausschlusskriterien zu allen in den jeweiligen Unterkapiteln von Kapitel 11 aufgeführten Tagespflegeaspekten. Ich folge bei der Darstellung der Chronologie des elften Kapitels.

Bezüglich der **räumlichen Ausstattung** benennen sechs Vermittlerinnen – eine Mitarbeiterin einer sonstigen Einrichtung und zwei Familienservice sowie drei Tagespflegeverein-Expertinnen -, dass sie eine schlechte räumliche Ausstattung nicht akzeptieren würden.

Eine Vermittlerin erwähnt zur Veranschaulichung das Negativbeispiel einer Bewerberin, die lediglich den Spielkeller für die Kinder zur Verfügung stellen und den Tageskindern darüber hinaus keinen selbstverständlichen Zugang zur Wohnung ermöglichen wollte (vgl. Interview 4/2j).

Eine Familienservice-Mitarbeiterin beschreibt als abschreckende Erfahrung einen Hausbesuch, bei dem ihr eine Frau die Tür öffnete, die sie offensichtlich gerade geweckt hatte, obwohl der Besuch angemeldet war. Sowohl die Bewerberin als auch deren Wohnung wirkten auf die Vermittlerin chaotisch und ungepflegt. Diese Bewerberin demonstrierte der Familienservice-Mitarbeiterin zwar stolz ein Kinderzimmer. Das war jedoch zum Spielen viel zu überfüllt und zu klein. Darauf angesprochen, schlug die Bewerberin vor, dass das Kind auch im Flur spielen dürfe – aber nicht im Wohnzimmer (vgl. Interview 20/2j). Die Art dieser Frau wird als sehr herzlich beschrieben. Trotzdem kam sie aufgrund der chaotischen und mangelhaften Ausstattung als Tagesmutter nicht in Betracht.

Fehlende Sicherheitsvorkehrungen bemängelt eine andere Familienservice-Mitarbeiterin und führt das Beispiel eines ungesicherten Gartenteichs als Ausschlusskriterium an (vgl. Interview 17/2j).

Eine Tagespflegeverein-Interviewpartnerin spricht auch den **hygienischen Zustand** der Wohnung an. Sie respektiert keine chaotischen und schmutzigen Wohnungen (vgl. Interview 1/2j). Ihre Kollegin eines anderen Vereins benennt hierbei eher das Gegenteil als ungünstig. Für sie ist eine Tagespflegestelle, die zu steril gehalten ist und in der Kinder immer übervorsichtig mit der Einrichtung umgehen müssen, nicht akzeptabel (vgl. Interview 16/2j).

Ein Verstoß gegen die festgelegte **Höchstzahl zugleich betreuter Kinder** ist für eine Jugendamtsmitarbeiterin ein Grund, die betreffende Tagespflegeperson nicht mehr zu vermitteln (vgl. Interview 19/2j).

Von fünf der befragten zweiundzwanzig Expertinnen (vgl. Interview 5, 6, 14, 15, 21/2j) aller Vermittlungseinrichtungstypen werden zudem bestimmte **Motive für die Aufnahme einer Tagespflegetätigkeit** als Ausschlussgrund genannt. Vorrangig wird dabei das Motiv, ausschließlich mit Tagespflege Geld verdienen zu müssen, genannt. Dabei wird das Beispiel hochverschuldeter Frauen, die keine andere Tätigkeit finden, oder von Personen, die ihren Lebensunterhalt mit Tagespflege bestreiten wollen und sich dafür wiederholt ausschließlich nach ihrer finanziellen Absicherung durch Tagespflege erkundigten (vgl. Interview 5, 6, 14, 15, 21/2j), negativ bewertet. Hier sehen die Vermittlerinnen die Gefahr, dass keine materiellen Reserven mehr für eine gute Tagespflege gegeben sind, ein Teil der Einkünfte aus der Tagespflegetätigkeit aber den Tageskindern, beispielsweise in Form von Essen, Spiel- und Hygienematerialien, zugute kommen muss (vgl. Interview 5/2j).

Eine Tagespflegeverein-Vermittlerin erwähnt, dass sie keine Tagespflegepersonen vermittele, die Sozialhilfe beziehen und die Einkünfte aus der Tagespflege dem Sozialamt verheimlichen (vgl. Interview 4/2j). Auch arbeitslos gemeldete Bewerberinnen werden von zwei Vermittlungsstellen – wie bereits in Kapitel 11.6 geschildert – prinzipiell nicht vermittelt. Sie müssen dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen und daher auch kurzfristig eine andere Arbeit annehmen. Das Betreuungsverhältnis wäre damit aufgelöst (vgl. Interview 8, 14/2j).

Als **persönliche Eigenschaften** werden ungepflegtes Erscheinen (vgl. Interview 7/2j), Unzuverlässigkeit (vgl. Interview 7/2j), Unsicherheit und zu geringes Selbstbewußtsein, um Regeln und Grenzen aufzuzeigen und mit Eltern umzugehen (vgl. Interview 14/2j), Rauchen im Haushalt während Tagespflege stattfindet (vgl. Interview 5, 8, 21/2j), psychische Instabilität oder Depression (vgl. Interview 4, 15/2j) und Alkoholismus (vgl. 3, 4, 15/2j) als Ausschlussgründe für Tagespflege erwähnt. Eine Jugendamtsexpertin betont, dass sie keine Tagespflegeperson vermittelt, die beispielsweise während des Hausbesuches den Fernseher laufen habe (vgl. Interview 5/2j).

Bezüglich dem Merkmal ‚Persönliche Rahmenbedingungen‘ erwähnt eine Tagespflegeverein-Expertin unklare familiäre und persönliche Situationen als Ausschlussgründe, ohne sie genauer zu definieren (vgl. Interview 4/2j).

Zwei Jugendamtsvermittlerinnen waren schon mit Bewerberinnen konfrontiert, deren eigene Kinder in Kinderheimen aufwuchsen bzw. die durch die öffentliche Jugendhilfe, Hilfe zur Erziehung ihrer eigenen Kinder beantragt hatten. Da diese Frauen augenscheinlich nicht dem Umgang mit den eigenen Kindern gewachsen waren, lässt man hier auch keine weiteren Kinder betreuen (vgl. Interview 3 und 8/2j). Für Jugendamtsmitarbeiterinnen ist es relativ leicht innerhalb des Amtes derartige Vorgeschichten zu erfahren. Zu prüfen wäre, ob sich Mütter, deren Kinder nicht mehr bei ihnen leben, zur Vermittlung auch an Träger wenden, die derartige Informationen nicht bekommen. Die Beweggründe für Mütter, die Kinder aufnehmen möchten, obwohl sie mit ihren eigenen letztlich nicht klar kamen, liegen im spekulativen Bereich. Zu vermuten wäre eine Art Prüfung des Umgangs mit fremden Kindern oder das Erhoffen eines Trostes für den möglichen Trennungsschmerz vom eigenen Kind.

Im Hinblick auf die Kategorie der **allgemeinen Kompetenzen** benennen je eine Interviewpartnerin eines Familienservice und eines Tagespflegevereins, dass Ausländerinnen, die nicht die deutsche Sprache sprechen, keine Aussicht auf Vermittlung haben, da der Erwerb der deutschen Sprache für das Aufwachsen von Kindern in der Bundesrepublik Deutschland für die soziale Integration von Vorteil ist (vgl. 6, 18/2j). Ausnahmen gelten nur, wenn ein ausländisches Kind, dass die Sprache der Tagesmutter beherrscht, eine kurzfristige Betreuung braucht, beispielsweise wenn die eigene Mutter einen Sprachkurs besucht.

Bezüglich der Kategorie **pädagogischer Kompetenzen** führt die Nichteinhaltung von Regeln und Absprachen für drei Vermittlerinnen zum Ausschluss der betreffenden Person aus der Tagespflegetätigkeit (vgl. Interview 2, 11, 19/2j). Hierzu zählt das nachträgliche Einfordern eines höheren Betreuungsgeldes als ursprünglich vereinbart (vgl. Interview 19/2j), die fehlende Einhaltung von Absprachen bezüglich des Süßigkeiten- und Fernsehkonsums von Kindern in der Tagespflege (vgl. Interview 2/2j) oder die mangelnde Teilnahme einer Ta-

gespflegeperson an den von einem Verein geforderten regelmäßigen Tagesmüttertreffen (vgl. Interview 2/2j). Einstellungen wie: „Ich mache das (die Tagespflege Y.V.) so nebenbei“ (Interview 14/2j) benennt eine Jugendamtsvermittlerin als Ablehnungsgrund, weil Tagespflege Engagement und Zeit in Anspruch nehmen sollte, um adäquat angeboten zu werden, anstatt nur nebenher betrieben zu werden.

Zudem monieren es zwei Vermittlerinnen, wenn eine Bewerberin zu unklar und unerfahren im Umgang mit Kindern ist. Sie beobachten dies bei jungen Kinderpflegerinnen, die aus der Arbeitslosigkeit heraus als Tagespflegeperson arbeiten möchten. Dem fügt eine der beiden Vermittlerinnen als Ausschlusskriterium auch hinzu, wenn sie beim Kennenlernen das Gefühl bekommt, die Bewerberin könne generell durch eine Tagespflegetätigkeit überfordert sein (vgl. Interview 7, 14/2j).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin beschreibt eine Tagesmutter, die sie nicht mehr vermittelt, da diese sich über ein angemessenes Maß hinaus bei der Lösung von Beziehungsprobleme der Eltern engagierte (vgl. Interview 19/2j).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin führt Mißbrauch und Mißhandlungen von Kindern als Ausschlusskriterien an – Sachverhalte, die aber auch für alle anderen Vermittlerinnen selbstverständlicherweise zu keiner Vermittlung führen dürften, wenn sie bekannt wären.

Bei mindestens zwei Jugendamtsvermittlerinnen fungieren auch negative Rückmeldungen seitens der Eltern über eine bestimmte Tagespflegeperson als Ausschlusskriterium zur Vermittlung (vgl. Interview 3, 9/2j).

Als negative Rückmeldung wird von einer Tagespflegebörse auch schon die fehlende Nachfragen eines ausgehängten Angebotes gewertet. Die Begründung für die fehlende Nachfrage kann bereits im Steckbrief erkenntlich sein und beispielsweise durch in eine für Tagespflege ungünstig gelegenen Wohngegend verursacht sein. Es handelt sich in diesem Fall um eine negative Rückmeldung, die weniger durch die Qualität des Betreuungsangebotes als durch äußere Bedingungen begründet ist.

Eine Tagespflege-Expertinnen geht wiederum prinzipiell nicht auf elterliche Rückmeldungen ein, da sie die Auffassung vertritt, dass auch Tagesmütter sich

über Eltern beschweren und sie sich diesbezüglich neutral verhalten möchte (vgl. Interview 13/2j). Die Eltern sollen sich ihrer Ansicht nach selber ein Urteil über die jeweilige Tagespflegestelle bilden. Hierbei handelt es sich um eine Einstellung, die sich als wenig dienstleistungsorientiert zeigt.

Exkurs: Vorgehen bei der Ablehnung einer Tagespflegestelle

Am Rande erläutern einige Expertinnen die konkrete Vorgehensweise, wenn sie eine Tagespflegeperson ablehnen müssen. Vermittlerinnen, die dieses Thema ansprechen, ist es eher unangenehm, die Vorgehensweise der Ablehnung transparent zu machen.

Es werden hierfür verschiedene Wege gewählt. Bei einem Familienservice wird die Ablehnung beispielsweise am Ende des durch die Vermittlerinnen angebotenen Qualifizierungskurses offenbart. Der Eindruck der Nichteignung wird transparent gemacht und auch auf dem Qualifizierungszertifikat verdeutlicht. Die Betroffenen erhalten gegebenenfalls den Hinweis, dass sie sich lieber nur mit einem Posten als stundenweise tätige Babysitterin auf den Markt begeben sollten (vgl. Interview 6/2j).

Eine Tagespflegeverein-Vertreterin beschreibt, dass sie ein auftretendes Unbehagen mit einer Tagespflegeperson eher nonverbal übermittelt und dies von der auch nonverbal aufgenommen würde, d.h. die Bewerberin melde sich dann nicht mehr (vgl. Interview 16/2j). Eine andere Familienservice-Mitarbeiterin beschreibt die konkrete die Situation eines Hausbesuchs, bei dem sie einer sehr herzlich auf sie zugehenden Bewerberin nicht ins Gesicht sagen möchte, dass sie sie als Tagespflegeperson für ungeeignet hielte. Sie flüchtete sich dann in die Notlüge, dass die gesuchte Tagespflegestelle bereits besetzt wäre (vgl. Interview 20/2j).

In einer sonstigen Einrichtungen werden ungeeignete Bewerberinnen zur örtlichen Tagespflegeberatungsgruppe geschickt. Man hofft, dass sie dort entweder erfahren, was sie ändern müssen, um ein Tageskind vermittelt zu bekommen, oder einsehen, dass dies keine geeignete Tätigkeit für sie sei (vgl. Interview 21/2j).

11.10 Von Vermittlerinnen genannte Elternwünsche bezüglich qualitativ günstiger Eigenschaften und Kompetenzen

In der vorliegenden Arbeit wird sich mit den Sichtweisen und Erfahrungen der Tagespflegevermittlerinnen befasst. Zur Vervollständigung lege ich nun die Erwartungen von Eltern an die Tagespflegeperson aus der Sichtweise der Vermittlerinnen dar. Dieses Vorgehen legitimiert sich aus der Annahme, dass zum Einen Anteile der elterlichen Erwartungen durch die Vermittlerinnen aufgenommen werden und damit möglicherweise zu ergänzenden Qualitätsmerkmalen führen. Elterliche Wünsche spielen zudem bei steigendem Dienstleistungsbewusstsein in der Kinderbetreuung – vermutlich vor allem beim Familienservice – eine Rolle.

Einige Vermittlerinnen beschränken sich nicht auf das faktische Wiedergeben der erfahrenen Elternerwartungen, sondern beschreiben zudem die unterschiedlichen Herangehensweisen und mögliche Hintergründe der Eltern. Der Vollständigkeit halber werden die zusätzlichen Informationen an dieser Stelle aufgeführt.

Fünf der zweiundzwanzig interviewten Vermittlerinnen verschiedener Träger geben wieder, dass sich ein Teil der Eltern über die Tagespflege keine weiteren Gedanken machen würde. Sie möchten lediglich ihr Kind betreut wissen (vgl. Interview 7, 11, 13, 15, 21/2i).

Durch vier dieser fünf Einrichtungen – zwei Familienservicebüros, einem Jugendamt und einem Tagespflegeverein - werden die Eltern konkret zu ihren Erwartungen an die gesuchte Tagespflegestelle gefragt. Dabei werden Beispielvorgaben oder der in Kapitel 10.2 erläuterte Fragebogen zu Hilfe genommen (vgl. Interview 7, 11, 13, 15). Die vier Vermittlerinnen erklären, dass sie somit die Eltern animieren möchten, sich über die Qualität der Tagespflege Gedanken zu machen, und regen daher über das Gespräch eine entsprechende Auseinandersetzung an (vgl. Interview 11/2i).

Zwei Jugendamtvermittlerinnen stellen innerhalb der letzten Jahre eine Veränderung der elterlichen Erwartungen an Tagespflegestellen fest. Heute würden häufiger - über die reine Betreuungsleistung hinaus – genaue Einzelheiten über die

angebotenen Tagespflegestellen gefragt (vgl. Interview 14 und 19/2i). Dies kann mit der bereits in Kapitel 9.3.2 erwähnten veränderten Zusammensetzung des Elternklientels zusammenhängen. Wenn vor in Kraft treten des KJHG nur sozial schwache Eltern mit dem Jugendamt bezüglich der Tagespflege in Berührung kamen, könnte es sein, dass die vermehrten Nachfragen heute von Eltern einer gehobeneren (Bildungs-)Schicht stammen.

Eine sich ebenfalls - nach Aussage von zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen - andeutende verstärkte Aufmerksamkeit der Vermittlerinnen für Elternerwartungen an die Tagespflegeperson, könnte darin begründet sein, dass bei dem marktwirtschaftlich orientierten Vermittlungsprinzip eine kundenorientiertere Vermittlungsweise erfolgt, für die die Erwartungen der Kundschaft genauer herangezogen werden müssen. Da beim Familienservice die Mitarbeiterinnen die gesamte Vermittlung - bis zum Zustandekommen eines Betreuungsverhältnisses - in der Hand haben, müssen sie die Vorstellungen der Eltern möglichst genau erfahren, um gezielt eine Tagespflegeperson finden zu können. Das unterscheidet den Familienservice von Vermittlungskonzepten, bei denen die Eltern selbst aktiver an der Tagesmutter suche beteiligt sind, wie z.B. dem Börsenmodell.

Als **formale Voraussetzungen** wünschen sich nach Auskunft von zwei Vermittlerinnen die Eltern Tagespflegepersonen, die den Vermittlerinnen bekannt sind und deren Tätigkeit in der Tagespflege kontrolliert wird (vgl. Interview 2 und 14/2i). Der elterliche Wunsch nach bekannten und unter Kontrolle einer Institution stehenden Tagespflegepersonen entspringt vermutlich dem Bedürfnis, ihr Kind beruhigter bei der Tagespflegeperson abgeben zu können.

Eltern wünschen sich daher nach Aussage von fünf der zweiundzwanzig interviewten Vermittlerinnen mehr oder weniger häufig, dass die Tagespflegeperson über eine entsprechende Qualifizierung verfügt. Ähnlich wie bei dem folgenden Aspekt des Rauchens, vermute ich besonders viele Nennungen bei Jugendämtern und Tagespflegevereinen, da diese Einrichtungen die Qualifizierungsfrage in ihren Elternfragebogen integriert haben (vgl. Interview 3, 10, 14, 18, 19/2i).

Die **räumliche Ausstattung** spielt für fünf Vermittlerinnen von zwei Jugendämtern (vgl. Interview 5 und 11/2i) und drei Tagespflegevereinen (vgl. Inter-

view 15, 16 und 18/2i) auch aus Sicht der Eltern eine Rolle, da sich Eltern genügend Platz bei der Tagespflegeperson bzw. ein Spielzimmer für die Tageskinder wünschen. Auch hier sind – wie bei den Erwartungen der Vermittlerinnen (vgl. Kapitel 11.1) - keine konkreten Größenverhältnisse zu erfahren. Dabei erwähnt eine Tagespflegeverein-Vermittlerin, dass es Eltern gibt, die sich bei der Tagesmutter eine kindergartenähnliche Ausstattung wünschen und darüber vergessen, dass sie ihr Kind in einen Privathaushalt zur Betreuung geben.

Zudem benennt eine Jugendamtsmitarbeiterin (vgl. Interview 14/2i), dass Eltern daran interessiert sind, dass die **Anzahl der zugleich betreuten Kinder** gering ist. Auch hier fehlen konkretere Zahlenangaben.

11.10.1 Persönliche Eigenschaften und Rahmenbedingungen

Den Angaben der Vermittlerinnen zufolge, werden von den Eltern zwar Qualitätsdimensionen aufgeführt, die **persönliche Eigenschaften** der Tagespflegeperson betreffen. Es sind aber – mit Ausnahme der persönlichen Rahmenbedingungen (vgl. Tabelle 11.20) - weniger als es bei den zuvor für die Vermittlerinnen selbst genannten der Fall ist. Das könnte damit zusammenhängen, dass die Eltern nicht direkt befragt wurden und Eltern den Vermittlerinnen gegenüber möglicherweise nicht alle Qualitätserwartungen offenbaren. Zudem setzen sich die Expertinnen im Rahmen ihrer Vermittlungstätigkeit permanent mit Qualitätsthemen in der Kinderbetreuung auseinander und können daher vermutlich auch sehr komplexe und differenzierte Erwartungen formulieren.

Es folgt nun eine – zum Teil tabellarische - Aufführung der von Eltern gewünschten Qualitäten. Zur einfacheren Vergleichbarkeit werden die in Kapitel 11.8 gewählten Oberkategorien herangezogen.

Eine Expertin einer sonstigen Einrichtung (vgl. Interview 1/2i) sagt, dass auch einige Eltern den Wunsch äußern, dass die Tagespflegeperson auch wirklich Zeit für die Betreuung von Kindern haben möge. Hier wird das auch durch fünf Vermittlerinnen in Kapitel 11.8.1 aufgeführte Kriterium der Ausgeglichenheit aufgenommen.

| Gestärkte Persön-lichkeit aus Eltern-sicht | Jugend-ämter N=7 | Tagespfle-gevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrich-tungen N=2 | Gesamt N=22 |
|---------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Konsequent | 1 | | 1 | | 2 |
| Solide | | | 1 | | 1 |
| Integer | | | 1 | | 1 |
| Lebenserfahren | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 2 | - | 3 | - | 5 |

Tabelle 11.17: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Persönlichkeitsstärke (Mehrfachnennungen)

Zudem fügt die Familenservice-Expertin noch die Eigenschaften der Solidität direkt hinzu und ergänzt sie um das Merkmal „integeres Auftreten“ (Interview 12/2h). Das Stichwort der ‚gestandenen Frau‘ findet - wie bei den Ansprüchen der Vermittlerinnen - auch hier Erwähnung. Eine Jugendamts-Mitarbeiterin gab für diesen Wunsch auch eine plausible Erläuterung:

„Die erwarten einfach gestandene, erfahrene Frauen. Also viele Eltern haben auch noch so ‘ne Erwartung an Tagesmütter, dass sie - auch nochmal ‘ne Fähigkeit - unterstützt werden; nochmal ‘nen zweiten Menschen haben, der ihr Kind wahr nimmt und ihnen vielleicht nochmal so Sicherheiten geben kann, über Beobachtungen“. (Interview 5/2h).

Das Kriterium der Konsequenz wird wie bei den Nennungen der Vermittlerinnen auch aus der Elternperspektive durch zwei Vermittlerinnen beschrieben. Es handelt sich jedoch um andere Vertreterinnen als bei der Frage nach der Sichtweise der Vermittlerinnen.

| Verantwortungsbe-wusstsein aus Eltern-sicht | Jugend-ämter N=7 | Tagespfle-gevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrich-tungen N=2 | Gesamt N=22 |
|----------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| Zuverlässig | 1 | | 1 | | 2 |
| Vertrauenswürdig | | | 1 | 1 | 2 |
| Ehrlich | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | 1 | - | 3 | 1 | 5 |

Tabelle 11.18: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Verantwortungsbewusstsein (Mehrfachnennungen)

Die Dimensionen Zuverlässigkeit, Konsequenz und Vertrauenswürdigkeit werden durch je zwei Vermittlerinnen erwähnt (vgl. Tabelle 11.18). Eine Familienservice-Vermittlerin, die zuvor Zuverlässigkeit auch als Eigenschaft, die sie selbst für Tagespflegepersonen als wichtig erachtet, nannte, beschreibt den Wunsch nach einer zuverlässigen Betreuungsperson ebenfalls aus Elternsicht. Dasselbe betraf ihre geäußerten Kriterien zum Merkmal Ehrlichkeit.

Es ist zu vermuten, dass der Vermittlerin die Differenzierung zwischen eigenen und Elternwünschen nicht ganz strikt gelingt oder sie die Nennung ihr wichtiger Aspekte aus den Wünschen von Eltern ableitet.

Als neue Dimension benennen eine Familienservice-Mitarbeiterin und eine Vermittlerin einer sonstigen Einrichtung das Persönlichkeitsmerkmal der Vertrauenswürdigkeit. Die Familienservice-Mitarbeiterin erwähnt dabei einen Zusammenhang mit als solide bezeichneten Verhaltenweisen, während die andere Vermittlerin ein offenes Zugehen der Tagespflegeperson im Umgang mit den Eltern damit verbindet.

| Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit aus Elternsicht | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Sympathisch | | | 1 | | 1 |
| Liebevoll | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | - | - | 2 | - | 2 |

Tabelle 11.19: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit

In Tabelle 11.19 wird gezeigt, dass die Dimension der Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit ebenfalls aus der übermittelten Elternperspektive von den befragten Vermittlerinnen weniger erwähnt wird, als es bei den Angaben zu den Vermittlerinnen selbst der Fall ist. Lediglich zwei Familienservice-Expertinnen gehen darauf ein.

| Von Eltern gewünschte persönliche Rahmenbedingungen einer Tagespflegeperson | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Nichtraucherin | 4 | 2 | 1 | 1 | 8 |
| Wenig bzw. günstiges Betreuungsgeld nehmen | | 2 | | | 2 |
| Keine Haustiere | 1 | | | | 1 |
| Passende Betreuungszeiten | | | | 1 | 1 |
| Gesamt N=22 | 5 | 4 | 1 | 2 | 12 |

Tabelle 11.20: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Rahmenbedingungen

Die Kategorie ‚Persönlichen Rahmenbedingungen‘ einer Tagespflegeperson fällt bei den Nennungen der Elternwünsche (vgl. Tabelle 11.20) als einzige Dimension umfangreicher aus, als es bei den Erwartungen der Vermittlerinnen an eine günstige Tagespflegestelle der Fall ist.

Mit acht Nennungen wird am häufigsten von Eltern das Merkmal, dass die Tagespflegeperson nicht rauchen soll, benannt. Dieser Aspekt wird durch alle Trägerschaften verteilt - besonders aber durch vier der sieben interviewten Jugendamtsmitarbeiterinnen aufgegriffen. Möglicherweise liegt dies darin begründet, dass in einigen Jugendämtern von den tagespflegesuchenden Eltern kurze Steckbriefe ausgefüllt werden, auf denen auch nach den Rauchgewohnheiten der gewünschten Tagespflegeperson gefragt wird. Da der Fragebogen ansonsten kurz gehalten wird, bleibt dieses eindeutige Merkmal vermutlich besonders in Erinnerung.

Außerdem spielen zu den eigenen Bedürfnissen passende Betreuungszeiten bei Eltern einer sonstigen Einrichtung eine Rolle. Von einem Jugendamt wird der Elternwunsch nach einem haustierfreien Haushalt geäußert, wenn ein Kind an einer entsprechenden Allergie leidet.

Zwei Tagespflegeverein-Vermittlerinnen benennen den Finanzierungsaspekt aus der Elternsicht. Demnach drücken einige Eltern ihre Wunsch danach aus, dass

Tagespflege möglichst billig für sie sein möge. Hier wird ein Dilemma angesprochen, dem nur mittels staatlicher Subventionen beizukommen wäre. Tagespflegepersonen erhalten für ihre Tätigkeit definitiv sehr wenig Geld und für Eltern ist diese Leistung – auch im Vergleich zu Kindertagesstätten, die finanzielle Unterstützungen erhalten – teuer.

11.10.2 Allgemeine Kompetenzen

Für die Oberkategorie ‚allgemeine Fähigkeiten‘ bleiben bei der Nennung von Elternwünschen lediglich drei Merkmale zu nennen, die aus der Beurteilung der Vermittlerinnen heraus (vgl. Kapitel 11.8) nicht erwähnt werden.

| Allgemeine Kompetenzen aus Elternsicht | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Gesunde Ernährung – gutes Essen | 4 | 1 | | | 5 |
| Wenig Süßigkeiten | 3 | | | | 3 |
| Gute Vorbildung | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 8 | 1 | | | 9 |

Tabelle 11.21: Allgemeine Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen (Mehrfachnennungen)

Der Aspekt der gesunden Ernährung konzentriert sich auf Elternwünsche, die vier Jugendamtsmitarbeiterinnen wiedergeben (vgl. Tabelle 11.21). Es ist eng verbunden mit einem Wunsch nach eingeschränkten Süßigkeitenkonsum in der Tagespflege.

Eine – in diesem Kapitel nicht tabellarisch aufgeführte - Jugendamtsmitarbeiterin erwähnte zudem, dass sich manche Eltern für die Vorbildung der Tagespflegeperson interessieren, wenn eine Person gesucht wird, die einen ähnlichen Bildungsstand aufweist, wie die Familie des Kindes.

11.10.3 Pädagogische Kompetenzen

Elterliche Wünsche an die pädagogischen Fähigkeiten einer Tagespflegeperson werden im Folgenden dargestellt.

| Erziehungserwartungen aus Elternsicht | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|--------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Gleiche Erziehungsvorstellungen und –stile | 2 | 2 | 1 | | 5 |
| Optimale, reibungslose und perfekte Betreuung anbieten | | 1 | | | 1 |
| Pädagogische Erfahrungen im Umgang mit Kindern | 1 | | | | 1 |
| Komplementärer Erziehungsstil | 1 | | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 4 | 3 | 1 | - | 8 |

Tabelle 11.22: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Erziehungserwartungen (Mehrfachnennungen)

Tabelle 11.22 sind durch Eltern gewünschte Erziehungserwartungen zu entnehmen. Eine der Tagespflegeverein-Vermittlerinnen konkretisiert dabei den elterlichen Anspruch im Hinblick auf pädagogische Erfahrungen im Umgang mit Kindern.

Eine Jugendamtsvermittlerin beschreibt, dass teilweise an eine Tagesmutter seitens der Eltern höhere Erwartungen gestellt werden, als an eine Kindergärtnerin (vgl. Interview 3/2h). Eine Tagespflegeverein-Mitarbeiterin erläutert, dass Eltern häufig eine absolut perfekte und optimale Tagespflegeperson erwarten, um möglichst viel Verantwortung an sie abgeben zu können (vgl. Interview 4/2h).

Vermutbar wäre, dass vor allem Mütter, die von Schuldgefühlen betroffen sind, weil sie ihren Kindern nicht genügend Zeit und Aufmerksamkeit bieten oder zu bieten meinen, dieses Defizit durch die Tagespflege ausgeglichen haben möchten. Tagespflege würde dann im Hinblick auf ein mit ihr in Verbindung ge-

brachtes traditionelleres, ‚heiles‘ Familienbild gewählt, als es berufstätige Mütter ihren Kindern anbieten können.

Eine Jugendamts-Mitarbeiterin betonte, dass es aber auch Eltern gibt, die eine Betreuung suchen, bei der ein zu ihrem Erziehungsstil komplementärer Umgang mit den Kindern statt findet. Sie hoffen damit, Mängel des eigenen Erziehungsstils zu kompensieren (vgl. Interview 5/2i).

Nach Aussage von fünf der zweiundzwanzig befragten Vermittlerinnen wünschen sich demgegenüber auch viele Eltern eine Tagespflegeperson mit einem ähnlichen Erziehungsstil und gleichen Erziehungsvorstellungen wie sie sie vertreten.

Eine weitere – in Tabelle 11.22 nicht aufgeführte - Jugendamtsexpertin beschreibt wiederum eine für sie erstaunliche Unbedarftheit von Eltern, wenn sie sagt:

„Viele gehen davon aus, dass alle so sind, wie sie selber“ (Interview 11/2i).

Die Vielfalt der Erziehungsvorstellungen und –stile hebt eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin hervor. Sie beschreibt den Spannungsbogen unterschiedlichster Erziehungsstile mit den Extrembeispielen ‚Laissez faire‘ – Umgang mit Kindern¹ einerseits und andererseits einem überzogen autoritärem Ansatz – bei dem Kinder extrem stark reglementiert werden (vgl. Interview 9/2i).

¹ Beim ‚Laissez faire‘-Stil erfahren die Kinder keine Grenzsetzung und daher auch keine Halt und Sicherheit gebenden Strukturen.

| Atmosphäre und Kontaktaufnahme | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Familiäre Atmosphäre der Geborgenheit anbieten | 1 | | 1 | | 2 |
| Kind nicht zu sehr an sich binden | 1 | | 1 | | 2 |
| Emotionale Wärme anbieten | 1 | | | | 1 |
| Gleichbehandlung des Kindes | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | 3 | - | 3 | - | 6 |

Tabelle 11.23: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Atmosphäre und Kontaktaufnahme (Mehrfachnennungen)

In der obigen Tabelle 11.23 werden pädagogische Kompetenzen, die von einigen Eltern gewünscht werden und sich auf emotionale und soziale Versorgung in der Tagespflege beziehen, benannt.

In diesem Zusammenhang beschreibt eine Jugendamt-Expertin einen vermuteten Zusammenhang zwischen dem Wunsch einiger Eltern, für ihr Kind eine Tagespflegestelle mit familiärer Atmosphäre und emotionaler Wärme zu finden, und ihrem Bedürfnis, ihr Kind ruhigen Gewissens in der Tagespflege abgeben und ohne Schuldgefühle arbeiten gehen zu können (vgl. Interview 19/2h).

Wenn auch der Wunsch besteht, das eigene Kind möge in der Tagespflege so wie die anderen Tages- und eigenen Kinder behandelt werden, erwähnen zwei Vermittlerinnen von je einem Jugendamt und einem Familienservice auch den Wunsch von Eltern, dass die Tagespflegeperson das Kind andererseits nicht zu sehr an sich binde. Diesen ‚Drahtseilakt‘ soll die Tagespflegeperson bewältigen, damit sich die Eltern nicht in Konkurrenz um die kindliche Zuneigung mit der Tagesmutter wiederfinden. Diesbezüglich sind Eltern und Tagespflegeperson gefragt, mit der Situation reflektiert und wohlwollend umzugehen. Eine Vermittlerin bereitet besonders Eltern, die ihr Kind für eine lange tägliche Betreuungszeit bei der Tagespflegeperson unterbringen, von vornherein auf mögliche Konkurrenzgefühle vor, um Enttäuschungen zu vermeiden. Sie sagt Eltern:

„Es gibt da noch ‘ne andere Bezugsperson. Und wenn Ihr Kind dann aus dem Kindergarten kommt und die Tagesmutter ist da, dann wird Ihr Kind alle Sorgen und Probleme und Schönheiten des Kindergartens bei der Tagesmutter lassen und wenn Sie abends fragen. „Und was war?“ – „Nix“ - und Sie werden es dann hinterher von der Tagesmutter hören. Die Tagesmutter wird die Bilder geschenkt bekommen und nicht Sie als Eltern und das ist ganz normal.“ (Interview 14/2i).

Die hier nicht tabellarisch aufgeführten Dimensionen „Kenntnis kindlicher Bedürfnisse“ (Interview 8/2i) und „Entwicklungsförderndes Angebot“ (Interview 11/2i) finden auch aus der Elternperspektive Erwähnung – jedoch mit je einer Nennung wesentlich weniger ausgeprägt, als im Vergleich zu den Ansprüchen der Vermittlerinnen (vgl. Kapitel 11.8.3).

| Entwicklungsfördernde Angebote aus Elternsicht | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Wenig bis kein Fernsehen | 3 | 1 | | | 4 |
| Spielen | 2 | | | | 2 |
| Kreative Angebote | | | | 1 | 1 |
| Kommunikative Angebote | | | | 1 | 1 |
| Rausgehen | | 1 | | | 1 |
| Mit Kindern auch Quatsch machen | | | 1 | | 1 |
| Auf religiöse Besonderheiten eingehen | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | 5 | 2 | 2 | 2 | 11 |

Tabelle 11.24: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Entwicklungsfördernde Angebote (Mehrfachnennungen)

Bei den verbleibenden genannten, wünschenswerten pädagogischen Fähigkeiten aus Sicht der Eltern (vgl. Tabelle 11.24) werden zum Teil Dimensionen genannt, die auch bei den Vermittlerinnen Erwähnung finden. Zusätzlich erwähnt werden bei den Elternwünschen durch drei Jugendamtsmitarbeiterinnen und eine Tagespflegeverein-Expertin, dass keiner oder nur sehr geringer Fernsehkonsum für die Kinder in Tagespflege eingesetzt werde.

Außerdem erwähnt eine Interviewpartnerin vom Familienservice, dass es schon Eltern gab, die auf die Einhaltung bestimmter religiös bedingter Besonderheiten Wert legten.

Durch eine sonstige Vermittlungsstelle wird zudem das Integrieren kommunikationsfördernder Angebote erwähnt und eine Familienservice-Mitarbeiterin berichtet, dass es Eltern gibt, die eine Betreuungsperson suchen, die relativ ungezwungen mit den Kindern umgehen kann und mit ihnen auch einfach nur „Quatsch machen“ (Interview 17/2i) kann.

| Erwachsenenkommunikation aus Elternsicht | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Offen auf Eltern zugehen | | | | 1 | 1 |
| Offen für Probleme der Erwachsenen | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | - | - | 1 | 1 | 2 |

Tabelle 11.25: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Erwachsenenkommunikation (Mehrfachnennungen)

Die Thematik der Elternkontaktgestaltung benennen – wie in Tabelle 11.25 dargestellt - je eine Angestellte eines Familienservice und einer sonstigen Einrichtung. Sie erwähnten, dass es Eltern gibt, die auch im Umgang zwischen den Eltern und der Tagespflegeperson bestimmte Fähigkeiten der kommunikativen Offenheit erwarten. Zum einen mögen die Tagespflegepersonen in einer offenen Art auf die Eltern zugehen, um deren Vertrauen zu gewinnen. Darüber hinaus gibt es aber auch Eltern, die sich die Aufmerksamkeit der Tagespflegeperson auch für ihre eigenen – vom Kind unabhängigen - Probleme wünschen.

An dieser Stelle werden über die Kinderbetreuung hinaus gehende Erwartungen deutlich, die Eltern an Tagespflegepersonen haben können. Der Tagespflegeperson kommt dabei eine Aufgabe zu, die aus der Verunsicherung von Eltern resul-

tiert. Diese Verunsicherung wiederum könnte in der in Kapitel 2.4 beschriebenen veränderten Familien- und Lebensstruktur begründet liegen – konkret in der ‚Verinselung in der Kleinfamilie‘, mit den daraus resultierenden fehlenden Erfahrungen im Umgang mit Kleinkindern.

Die Idee, im Vergleich eine Kindergartenangestellte in die eigene Problemlösung mit einzubeziehen, scheint dagegen eher abwegig. Das Verhältnis zur Tagespflegeperson ist demgegenüber nämlich von privaterem – weniger dienstlich-abgegrenzten - Charakter geprägt. Möglicherweise bleibt somit dem Wunsch nach einer Betreuerin, die - einem traditionellem Frauenbild entsprechend – zusätzlich zur Kinderbetreuung noch für das Wohlergehen aller Beteiligten zu einem gewissen Grad zuständig ist, Raum. Vermutlich gibt es genügend ‚gute Seelen‘ unter den Tagespflegepersonen, die gerne auch über die Kinderbetreuung hinaus den Familien mit Rat und Tat zur Seite stehen und damit ihr Tätigkeitsfeld auf die gesamte Familie erweitern. Wenn die Tagespflegepersonen daraus genügend ideellen Gewinn ziehen oder sich als Ausgleich bei den Familien auch Unterstützung holen, ist dem prinzipiell nichts entgegenzusetzen, als die Warnung vor der ‚Ebenenvermischung‘.

11.11 Vergleich der von Eltern und Vermittlerinnen genannten Dimensionen bezüglich gewünschter Eigenschaften und Kompetenzen aus Sicht der Vermittlerinnen

Im Folgenden schließt sich ein Überblick der in den Kapiteln 10.4, 10.8 sowie 11.1 bis 11.10 genannten Qualitätsdimensionen an. Einerseits soll hierüber ein Eltern-Vermittlerinnen-Vergleich der gewünschten Qualitätsmerkmale ermöglicht werden. Andererseits scheint an dieser Stelle einen Gesamtüberblick über die vielfältig genannten Kriterien gewünschter Eigenschaften und Kompetenzen angebracht. Um die Übersichtlichkeit sicher zustellen, werden nicht die Einzelkriterien, sondern die Unterkategorien – z.B. entsprechend der Bezeichnungen der in Kapitel 11 aufgeführten Tabellen – dargestellt. Im Hinblick auf eine nachvollziehbare Darstellung konzentriere ich mich auf die Nennung der erwäh-

nenden Vermittlerinnen je Qualitätskategorien. Wenn eine Expertin also zwei verschiedene Merkmale innerhalb einer Unterkategorie angesprochen hat, so findet sie nur einmal Erwähnung.

Die Nennungen von gewünschten Qualitätskriterien fallen - wie bereits erwähnt - für die Vermittlerinnen selber umfangreicher aus, als es bei den Angaben der Expertinnen aus der Elternperspektive der Fall ist. Dies liegt vermutlich auch darin begründet, dass die Eltern nicht direkt befragt wurden, sondern die entsprechenden Informationen durch die Vermittlerinnen benannt wurden.

Ein vergleichender Blick auf die jeweilige Anzahl der Vermittlerinnen, die - für eine qualitativ hochwertige Tagespflege - gewünschte Kriterien aus Vermittlerinnen- und aus Elternsicht benennen, zeigt, dass es Häufungen bei der Nennung verschiedenster Qualitätsdimensionen gibt.

| Formale Voraussetzungen und Ausstattung aus Vermittlerinnensicht | Elternansprüche je Feld N=22 | Vermittlerinnenansprüche je Feld N=22 |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Kontrolliert bzw. bekannt sein z.B. durch Hausbesuch | 2 | 15 |
| Qualifizierung aufweisen | 5 | 14 |
| Räumliche Ausstattung | 5 | 6 |
| Hygienischer Standard | - | 2 |
| Sicherheitsaspekte | - | 1 |
| Anzahl zugleich betreuter Kinder | 1 | 1 ¹ |

Tabelle 11.26: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive - bezüglich formaler Voraussetzungen und Ausstattung (Mehrfachnennungen)

Bei beiden Seiten – den Eltern und den Vermittlerinnen – scheint, aus Vermittlerinnenperspektive, unter den formalen und ausstattungsbezogenen Gegebenheiten die **räumliche Ausstattung** eine gleichbedeutende Rolle zu spielen. Sechs Vermittlerinnen benennen diesen Aspekt wiederholt als Merkmal, deren Ver-

¹ Ein Vergleich dieses Kriteriums fällt schwer. Die eine Vermittlerin erwähnt die Höchstkinderanzahl als Ausschlusskriterien (vgl. Kapitel 11.9) erfragt werden. Da die Expertinnen zuvor gezielt nach der Höchstkinderzahl befragt wurden (vgl. Kapitel 11.4), ist nicht auszuschließen, dass es Expertinnen gibt, die dieses Merkmal als wichtig erachten, es aber kein weiteres Mal erwähnen, weil sie darüber bereits berichteten.

nachlässigung eine Tagespflegetätigkeit ausschließt. Außerdem heben fünf Vermittlerinnen die Bedeutung dieses Items für Eltern hervor.

Die Vermittlerinnen wurden an anderer Stelle direkt nach dem Qualifizierungsaspekt gefragt, wobei vierzehn Expertinnen diesbezüglich darlegen, dass sie Qualifizierung erwarten bzw. ausdrücklich begrüßen (vgl. Kapitel 10.4). Betrachtet man die entsprechenden Nennungen die laut Vermittlerinnen seitens der Eltern erfolgen, hat Qualifizierung mit fünf Nennungen – wie die räumliche Ausstattung - einen vergleichsweisen stark besetzten Stellenwert. Vermutlich liegt es für Eltern nahe, nach den räumlichen Gegebenheiten zu fragen, weil sie eingangs als greifbarstes Merkmal in einem noch unbekanntem Bereich gelten. Auch wenn man sich noch wenig mit Tagespflege auseinandergesetzt hat, möchten Eltern vermutlich erst einmal erfahren, wo sie ihr Kind überhaupt unterbringen. Ebenso möchten sie erfahren, inwiefern die Person, von der ihr Kind betreut ist, dazu überhaupt befähigt ist. Die Beantwortung der Frage nach dem fachlichen Hintergrund der Betreuungsperson, könnte als Indiz für das Vertrauen, das der Tagespflegeperson entgegengebracht werden kann, gewertet werden.

| Persönliche Eigenschaften aus Vermittlerinnensicht | Elternansprüche je Feld N=22 | Vermittlerinnenansprüche je Feld N=22 |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|
| Persönlichkeitsstärke | 9 | 17 |
| Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit | 2 | 9 |
| Neigung zum Umgang mit Kindern | - | 11 |
| Ausgeglichenheit | 1 | 5 |
| Persönliche Rahmenbedingungen | 4 | 5 |
| Kreativität | - | 3 |
| Verantwortungsbewusstsein | 4 | 3 |

Tabelle 11.27: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive - bezüglich persönlicher Eigenschaften der Tagespflegeperson (Mehrfachnennungen)

Die unter der Kategorie der **gestärkten Persönlichkeit** differenzierten Merkmale (vgl. Tabelle 11.2 und 11.17 sowie Kapitel 11.9) werden für die Elternseite von neun Vermittlerinnen benannt und als Vermittlerinnenanspruch sogar durch 17 Vermittlerinnen erwähnt.

Damit erfährt diese Qualitätsdimension einer Tagespflegeperson die meiste Aufmerksamkeit der Vermittlerinnen – sowohl innerhalb der Oberkategorie ‚Persönliche Eigenschaften‘ (vgl. Tabelle 11.27) als auch im Vergleich mit allen anderen aufgeführten Dimensionen (vgl. Tabellen 11.26 bis 11.29). Eine gestärkte Persönlichkeit haben ist als allgemeine Kompetenz demnach bedeutender als die mit zwölf Nennungen am häufigsten unter den pädagogischen Fähigkeiten erwähnte Kompetenz, entwicklungsfördernde Angebote zu unterbreiten (vgl. Tabelle 11.29).

Hiermit wird eine Präferenz – sowohl aus Eltern als auch aus Vermittlerinnen-sicht – gesetzt, die sich mit einer Eigenschaft befasst, die nur bedingt durch Ausbildung und Qualifizierung vermittelbar ist. Unter dem Begriff ‚Schlüsselkompetenz‘ finden jedoch auch diese personenbezogene Fähigkeiten in die Berufswelt Einzug, die tätigkeitsübergreifend bedeutsam sind.

Ebenfalls als bedeutsam wird seitens der Vermittlerinnen mit elf Nennungen das in Tabelle 11.6 ausdifferenzierte Merkmal **Neigung zum Umgang mit Kindern** eingestuft. Dabei handelt es sich um einen Aspekt, der jedoch aus der Elternsicht - gemäß den Vermittlerinnen – gar keine Erwähnung findet.

Ähnlich verhält es sich mit Kriterien der Dimension prinzipiell vorhandener **Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit** (vgl. Tabelle 11.4 und 11.19), die allerdings sogar von neun Expertinnen für wichtig erachtet wird. Demgegenüber erwähnen nur zwei Vermittlerinnen, dass das Merkmal auch aus der Elternperspektive bedeutsam sei.

Eltern legen – nach Aussage von vier Vermittlerinnen – vergleichsweise mehr Wert als diese Vermittlerinnen auf das Vorhandensein von **Verantwortungsbewusstsein** (vgl. Tabelle 11.18) und die Stimmigkeit persönlicher **Rahmenbedingungen** (vgl. Tabelle 11.20).

Beide Kategorien stehen im engen Zusammenhang zu pragmatisch orientierten Elternerwartungen, nämlich, dass eine vertrauenswürdige, zuverlässige Kinderbetreuung geboten wird, die den zeitlichen und finanziellen Bedürfnissen der Eltern entgegenkommt.

Das Vorhandensein von **Kreativität** wird durch drei Vermittlerinnen als persönliche Eigenschaft benannt. Im Hinblick auf pädagogische Kompetenzen stellt sie eine Basis beim Gestalten entwicklungsfördernder Angebote dar.

| Allgemeine Kompetenzen aus Vermittlerinnensicht | Elternansprüche je Feld N=22 | Vermittlerinnen-Ansprüche je Feld N=22 |
|-------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|
| Kommunikations- und Reflexionsfähigkeit | - | 8 |
| Grundversorgung | - | 3 |
| Organisationstalent | - | 3 |
| Deutsche Sprache beherrschen | - | 2 |
| Gesunde Ernährung | 4 | - |

Tabelle 11.28: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive - bezüglich allgemeiner Kompetenzen (Mehrfachnennungen)

Die Gegenüberstellung der Dimensionen allgemeiner Kompetenzen (vgl. Tabelle 11.28) ergibt in keiner Merkmalskategorie eine Übereinstimmung elterlicher Wünsche mit denen der Vermittlerinnen. Während auch hier – wie bei den persönlichen Eigenschaften - acht Vermittlerinnen **kommunikative und reflexive Kompetenzen** als wichtig erachten, legen die Eltern aus Sicht von vier Vermittlerinnen eher ihre Konzentration auf die Fähigkeit **gesunde Mahlzeiten** zuzubereiten.

| Pädagogische Kompetenzen | Elternansprüche je Feld N=22 | Vermittlerinnenan- sprüche je Feld N=22 |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Entwicklungsfördernde Angebote | 8 | 12 |
| Erwachsenenkommunikation | 2 | 10 |
| Kenntnis entwicklungs- fördernder Angebote | - | 8 |
| Atmosphäre und Kontaktauf- nahme | 3 | 7 |
| Strukturieren und Vorbereiten | - | 6 |
| Erziehungserwartungen | 8 | - |
| Grenzsetzung | - | 3 |

Tabelle 11.29: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive – bezüglich pädagogischer Kompetenzen der Tagespflegeperson (Mehrfachnennungen)

Wie in Tabelle 11.29 dargestellt hat unter den pädagogischen Kompetenzen die Fähigkeit, **entwicklungsfördernde Angebote** zu unterbreiten, eine besondere Bedeutung. Zwölf Vermittlerinnen erwähnen zu diesem Item gehörende Aspekte (vgl. Tabelle 11.14) für sich selbst als nennenswerten Anspruch an eine hochwertige Tagespflege – acht Vermittlerinnen werden mit dieser Erwartung auch durch die Eltern konfrontiert (vgl. Tabelle 11.24). Während für die Vermittlerinnen diesbezüglich die gezielte Förderung von Kindern durch vier Vermittlerinnen gewünscht wird, beschreiben die Vermittlerinnen für die Elternperspektive am häufigsten den Wunsch, dass die Kinder in der Tagespflege wenig bis gar nicht fernsehen.

Als weitere wichtige Kategorie wird durch acht Vermittlerinnen – dabei keine aus der Elternperspektive – das Kriterium, über **kindliche und entwicklungs-fördernde Kenntnisse** zu verfügen, benannt.

Ein ebenfalls für die Vermittlerinnensicht - mit zehn Nennungen - häufiger erwähnter Aspekt, der aus Elternsicht durch die Vermittlerinnen lediglich zweimal angesprochen wird, ist die Fähigkeit zur günstigen **Kommunikation auf der Erwachsenenenebene**. Wie in Tabelle 11.16 differenziert beschrieben, kommt es

sechs Vermittlerinnen besonders darauf an, dass zwischen Eltern und Tagespflegeperson Einigkeit hergestellt werden kann, indem kooperiert statt konkurriert wird.

Eltern äußern gegenüber den Vermittlerinnen eher **Erwartungen an den Erziehungsstil** der Betreuerinnen. Fünf Vermittlerinnen benennen, dass dahingehend vor allem ein gleiches Erziehungsverhalten, wie die Eltern es selber praktizieren, erhofft wird (vgl. Tabelle 11.22).

Wie auch bei den Ausführungen zu den allgemeinen Kompetenzen, scheinen die Vermittlerinnen Kriterien zu favorisieren, die sich auf einer professionalisierten Ebene ansiedeln, als es sich für die eher pragmatisch nachvollziehbaren Erwartungen der Eltern abzeichnet. So benennen sechs Vermittlerinnen die Fähigkeit eine **Tagespflegetätigkeit gut vorzubereiten, zu strukturieren und zu organisieren** zu den nötigen fachlichen Kompetenzen einer Tagespflegeperson, während dieser Anspruch für Eltern – zumindest den Angaben der Vermittlerinnen nach - keine Rolle spielt.

Eine sich ergebende Annahme könnte demnach sein, dass das Einschalten einer Vermittlungseinrichtung zur Integration professionalisierender Elemente in die Tagespflege führt.

Während Eltern vorrangig auf ihrer Situation entsprechende Kriterien wie Betreuungszeiten und -geld, identischen Erziehungsstil, aber auch Verantwortungsbewußtsein schauen, berücksichtigen die Vermittlerinnen kommunikative, selbstreflexive und strukturierende Elemente. Die Vermittlerinnen stellen zudem eine Vertrauensinstanz dar, die sich Eltern bezüglich der Bekanntheit und Überprüfung einer Tagespflegeperson wünschen – auch im Hinblick auf die Qualifizierung der Tagespflegeperson.

Andererseits gibt es bezüglich einzelner Qualitätsdimensionen - wie der räumlichen Ausstattung, der gestärkten Persönlichkeit und der Kompetenz, gezielt entwicklungsfördernde Angebote zu unterbreiten - eine große favorisierende Übereinstimmung, sowohl der Eltern als auch der Vermittlerinnen.

Aufgrund der schlechten Bewertung des Wissen- und Kombiniervermögens deutscher Schülerinnen und Schüler in der jüngst veröffentlichten PISA-Studie (vgl. Deutsches PISA-Konsortium 2001) ist zu vermuten, dass zukünftig möglicherweise entwicklungsfördernde Aspekte im Rahmen von Frühförderung auch in der Tagespflege noch stärker von elterlicher und Vermittlerinnenseite erwartet werden (vgl. Kapitel 11.8.3).

11.12 Genannte positive Effekte für Kinder in Tagespflege

Um das Augenmerk gezielt auf die am Kind orientierte Ergebnisqualität in der Tagespflege zu richten, wurden die Vermittlerinnen gefragt, welche positiven Erfahrungen ein Kind aus der Betreuung in der Tagespflege gewinnen möge.

Die Auswertung der Antworten verdeutlicht, dass positive Effekte nicht generell durch eine Betreuung in Tagespflege erzielt werden. Sie sind jeweils an das Vorhandensein entsprechender Voraussetzungen geknüpft.

Am häufigsten werden positive Bedingungen genannt, die beschreiben, dass das Kind sich angenommen, geborgen, sicher und in der Tagespflege gewollt fühlen möge und dort zudem genügend Zuwendung erfährt. Drei der acht befragten Tagespflegeverein-Vermittlerinnen und drei der fünf Familienservice-Einrichtungen - jedoch lediglich eine der sieben interviewten Jugendamts-Expertinnen - benennen diese Aspekte als Voraussetzung, um positive Effekte aus der Tagespflege ziehen zu können.

Eine Vermittlerin beschreibt und bewertet die Förderung des zwischenmenschlichen Bereichs als besonders wertvollen Gewinn für Kinder aus der Tagespflege (vgl. Interview 8/2h). Eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin und zwei Familienservice-Angestellte (vgl. Interview 7, 9, 12/2h) benennen als Vorteil aus der Tagespflege, dass Tageskinder außerhalb der eigenen Familie zusätzlich bereichernde Erfahrungen in der Tagesfamilie machen können bzw. eine „zweite Familie“ (Interview 7/2h) und einen größeren „Kontaktpersonenkreis“ (12/2h) besitzen. Dieser „familienergänzende“ (Interview 21/2h) Aspekt wurde auch von einer sonstigen Einrichtung (vgl. Interview 21/2h) und einem Tagespflegeverein (vgl.

Interview 18/2h) als zu erwartender Gewinn für Tageskinder betrachtet – wenn die Tagespflege günstig verläuft. ‚Günstig verlaufen‘ heißt in diesem Zusammenhang für die Expertin der sonstigen Einrichtung, dass sämtliche Betreuungsangelegenheiten aufeinander abgestimmt sind und sich Eltern und Tagespflegeperson gemeinsam Gedanken über eine günstige Ausgestaltung machen. Einigkeit zwischen Eltern und Tagespflegeperson wird – wie bei den gewünschten pädagogischen Kompetenzen – durch eine Tagespflegeverein-Expertin benannt. Obwohl die Einigkeit an sich noch keinen besonderen Gewinn darstellt, scheint das Thema der Vermittlerin so wichtig zu sein, dass sie es auch an dieser Stelle plazierte (vgl. Interview 16/2h).

Des Weiteren finden positive Effekte durch die Vermittlerinnen Erwähnung, die das Erwerben bestimmter Fähigkeiten und Entwicklungen betreffen. Der Erwerb von Sozialverhalten wird beispielhaft von zwei Tagespflegevereinen (vgl. Interview 10 und 15/2h) und einem Familienservice aufgeführt (vgl. Interview 12/2h). Eine der beiden Tagespflegeverein-Expertinnen äußert die Vermutung, dass Tagespflegekinder ein überdurchschnittlich stark ausgeprägtes Sozialverhalten aufweisen.

Diese Beobachtung ist bereits im Rahmen des Tagesmütter-Modellprojektes von GUDAT (vgl. 1982, 188ff) gemacht worden. Da der Verein, bei dem die Expertin tätig ist, damals am Tagesmütter-Modellprojekt beteiligt war, könnte die Aussage der Vermittlerin auf den Projekterfahrungen basieren.

Des Weiteren erwähnt eine Tagespflegeverein-Expertin als besonderen Gewinn für Kinder, die in Tagespflege betreut wurden, das Lernen von Grenzen und des eigenen Zurücknehmens in der Gruppe. Zudem haben Tageskinder, durch das bereits erwähnte Aufwachsen in zwei Familien, die Chance, offener, flexibler und lernfähiger zu werden (vgl. Interview 15/2h).

Von einer Familienservice-Mitarbeiterin wird die Erfahrung des Tageskindes, sich von der Mutter trennen zu können und zu lernen, dass sie immer wieder zurück kommt, als Gewinn betrachtet, von dem Kinder spätestens dann profitieren, wenn sie in den Kindergarten oder in die Schule kommen und sich dadurch zwangsweise von der primären Bezugsperson trennen müssen (vgl. Interview 12/2h).

Die genannten Profite für Kinder in Tagespflege unterscheiden sich vorerst kaum von denen, die Kindern zugeschrieben werden, die in eine Kinderkrippe oder in den Kindergarten gehen. Beide beziehen sich vorwiegend auf die Erfahrung, in einer Gruppe mit einer anfangs fremden Person Fuß zu fassen und Zeit zu verbringen. Um den speziellen Gewinn für Kinder aus der Tagespflege genauer zu erheben, bedürfte es gezielter Längsschnittbeobachtungen.

Tagespflegespezifisch dürfte der Effekt sein, dass Kinder frühzeitig einen Einblick in die Gegebenheiten einer weiteren Familie erhalten und zusätzliche enge Bezugskontakte herstellen können. Da Tagespflegepersonen weniger Kinder betreuen als Erzieherinnen, die in Einrichtungen ca. 20 Kinder in einer Gruppe haben, ist für sie der Aufbau engerer emotionaler Bindungen einfacher umsetzbar.

12. Qualifizierungsangebote für Tagespflegepersonen

In den Kapiteln 9.6.5 und 10.1.1 der vorliegenden Studie fand die Thematik der Qualifizierung bereits Beachtung. Während Qualifizierung in Kapitel 9.6.5 im Zusammenhang mit der Beschreibung struktureller Aspekte von Vermittlungseinrichtungen als Teilfunktion der Vermittlungsaufgaben erwähnt wurde, ist die sie in Kapitel 10.1.5 in ihrer Bedeutung als Eingangsvoraussetzung für Tagespflegepersonen angesprochen worden, die zwar verlangt bzw. gewünscht wird, aber nicht zwangsläufig durch die Vermittlungseinrichtungen angeboten werden muss. Im folgenden Kapitel widme ich mich der Darstellung von Qualifizierungsangeboten, die Tagespflegepersonen - die durch die befragten Vermittlungseinrichtungen vermittelt werden - zur Verfügung stehen. Da sich die bereits erwähnte Studie des Deutschen Jugendinstitutes München im Zeitfenster der vorliegenden Untersuchung schwerpunktmäßig mit der Tagespflegequalifizierung befasste (vgl. KEIMELER et al. 2001), findet das Thema Qualifizierung in der vorliegenden Arbeit lediglich eine untergeordnete Bedeutung. Die in den Interviews gewonnenen Informationen zur Qualifizierung sollen jedoch - im Hinblick auf eine vollständige Beschreibung der Qualitätsbestrebungen von Vermittlungseinrichtungen – zumindest erwähnt werden.

Hauptaugenmerk liegt im folgenden Kapitel auf der kurzen Darstellung verschiedener Konzepte der Grund- und Aufbauqualifizierung (vgl. Kapitel 12.1 und 12.2). Zudem werden im Kapitel 12.3 Fortbildungsangebote vorgestellt, die Tagespflegepersonen nach einer Grundqualifizierung tätigkeitsbegleitend an einigen Standorten besuchen können. Abschließend sind in Kapitel 12.4 die Interviewergebnisse in Bezug auf die tatsächliche Bedeutung von Qualifizierungskursbesuchen für die Vermittlung ausgeführt.

Abweichend zu den vorangegangenen und folgenden Auswertungskapiteln, beruht die Datenbasis für dieses Kapitel nur sekundär auf den geführten Expertinneninterviews. Hauptsächlich wurden hierfür - von den Vermittlungsstellen herausgegebene - Qualifizierungskursinformationen ausgewertet.

Wie bereits in Tabelle 9.2 dargestellt, werden nicht durch alle Vermittlungseinrichtungen Qualifizierungsmaßnahmen organisiert bzw. sogar selbst angeboten. Ein besonderes Interesse von Tagespflegevereinen an der Qualifizierung ergäbe sich aus der Geschichte des Vereins mit dem zentralen Anliegen einer Aufwertung der Tagespflegetätigkeit – auch im Hinblick auf eine Verberuflichung (siehe Kapitel 3). Die Entwicklung von Qualifizierungskonzepten ist hier seit Gründung der ersten Tagespflegevereine ein festes Standbein, da sich mit wachsender Professionalisierung auch eine steigende Hoffnung auf öffentliche Wahrnehmung und Anerkennung der Tagespflegetätigkeit verbindet. Ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Trägerschaft der befragten Vermittlungsstellen und dem Vorhandensein eines Qualifizierungsangebotes könnte also vermutet werden, ist mit unserem kleinen Sample aber letztlich nicht nachweisbar.

Von den acht interviewten Tagespflegevereine bieten sechs Vereine Qualifizierungen an (vgl. Interview 2, 4, 10, 15, 16, 22/2d) – die beiden verbleibenden Tagespflegevereine veranstalten die Kurse durch den Paritätischen Wohlfahrtsverband (vgl. Interview 18/2d) bzw. in Kooperation mit der Volkshochschule (13/2d).

Die Qualifizierung seitens der interviewten sieben Jugendämter erfolgt bei fünf Einrichtungen durch das Jugendamt selber bzw. durch Honorarkräfte, die vom Jugendamt engagiert werden (vgl. Interview 5, 8, 9, 11, 14/2d).

Die Einrichtungen der befragten Familienservice-Mitarbeiterinnen bieten keine eigenen Qualifizierungsmaßnahmen an. Drei der fünf befragten Familienservice-Büros gaben aber an, diesbezüglich sehr eng mit ortsansässigen Tagespflegevereinen (vgl. Interview 6 und 17/2d) und Familienbildungsstätten (vgl. Interview 12/2d) zu kooperieren. Zwei weitere Familienservice-Büros hatten zum Interviewzeitpunkt noch gar keine Qualifizierungen im Angebot (vgl. Interview 7 und 20/2d). Die Familienservice-Büros verweisen also vorwiegend auf ortsansässige Qualifizierungsangebote der Tagespflegevereine und der öffentlichen Jugendhilfe. Auch wenn diese Angebote an den Erhebungsorten der Familienservice-Büros, die selber keine Qualifizierungsmaßnahmen initiieren, umfangreich vorhanden sind, kollidiert das nicht Anbieten eines Qualifizierungskurses mit den konzeptionellen Ansprüchen des Familienservice (vgl. Kapitel 3.4), der

eine qualitativ hochwertige Kinderbetreuung vermittelt möchte - wenn davon ausgegangen wird, dass Qualifizierung einen Weg der Qualitätssicherung darstellt.

Hervorheben möchte ich, dass bei Institution, die ein Qualifizierungsangebot unterbreiten, nicht immer die Vermittlerinnen auch die Kursleiterinnen sind. Somit ergibt sich eine Diskrepanz der Zahlenangaben bezüglich der übernommenen Qualifizierungsaufgaben von Vermittlungseinrichtungen aus Kapitel 9.6.5 und dem vorliegenden Kapitel, indem es über das unter Umständen auch auswärtige Qualifizierungsangebot geht, zu dem alle Tagespflegepersonen Zugang erhalten.

Wenn Vermittlungs- und Kursleitungsaufgaben zusammenfallen, wird dies insbesondere für den Vermittlungsprozess von den betreffenden Expertinnen als hilfreich bewertet, weil eine Kursleiterin, die auch vermittelt, die potentiellen Tagespflegepersonen im Kurs genauer kennenlernt, als eine Vermittlerin, der für die Bewertung der Qualität eines Tagespflegeplatzes nur Informationen und Eindrücke des Vermittlungsgespräches bzw. eines Hausbesuches zugrunde liegen (vgl. Interview 4, 13, 15, 16, 11 und 14/2d). Der Kurs wird auch als Entscheidungsfindung für Bewerberinnen betrachtet, die im geleiteten Rahmen ihre Motive für die Tagespflegetätigkeit eruieren sollen (vgl. Interview 4/2a). Eine Vermittlerin betonte aber auch, dass die personelle Trennung von Vermittlung und gegebenenfalls Beratung gegenüber der Qualifizierung günstig sein kann, da sich die Kursteilnehmerinnen dann im Kurs etwas mehr Platz für privatere Themen nehmen und sich so die Gruppendynamik intensiver entwickeln könne (vgl. Interview 14/2d). Privatere Anliegen im Kurs zu reflektieren, erfordert nach Auffassung der Vermittlerin eine Vertrauensbasis, die mit dem Vermittlungsaspekt kollidieren kann. Wenn eine Betreuerin vermittelt werden will, gäbe sie sich unter Umständen im Kurs weniger authentisch – auch um den Marktwert ihrer Leistungen hochzuhalten - als in einer geschützteren Gruppenatmosphäre, in der auch die Bearbeitung von Schwächen integriert ist, ohne dass der Vermittlerin genauere Details bekannt werden. Dieser Aussage liegt die Annahme von einer schlechten Vereinbarkeit von Vermittlung und Qualifizierung

zu Grunde, die durch die implizierte Gleichstellung von Vermittlung und Kontrolle zu begründen ist.

Häufig sprengt jedoch – wie gesagt - das Anbieten von Kursen den arbeitszeitlichen Rahmen der Vermittlerinnen und es werden für diese Tätigkeit Referentinnen auf Honorarbasis beschäftigt. Diese haben sich, den vorliegenden Interviews nach, bereits entweder als Tagespflegepersonen engagiert oder Pädagogik studiert (vgl. Interview 1, 2, 8, 10/2d) – an einem Standort gibt es auch eine Kombination von beiden Voraussetzungen (vgl. Interview 17/2d).

Die Vielzahl von vorgefundenen Qualifizierungsangeboten und -verweisen der Vermittlungseinrichtungen verdeutlichen, dass sich die Vermittlungsinstitutionen mit der Qualifizierungsfrage intensiv auseinandersetzen. Dies geschieht mit unterschiedlichen Schwerpunkten und Gewichtungen und unterschiedlichen personellen Ressourcen (vgl. Kapitel 9.6.5). Zudem unterscheiden sich die Qualifizierungsangebote – wie im folgenden Unterkapitel aufgezeigt - im Hinblick auf Inhalte und Kursumfang.

12.1 Kursform, Kursumfang und Kurskosten

Konzeptionell existieren verschiedene Qualifizierungsmodelle:

Zum Einen werden **kompakte Qualifizierungskurse** angeboten, die zwischen 100 (vgl. Interview 13/2d) und 160 Unterrichtsstunden (vgl. Interview 1, 2, und 15/2d) umfassen. Zwei der befragten Vermittlungsstellen, die auf dasselbe, an ihrem Standort durchgeführte Kursangebot zurückgreifen, erwarten zusätzlich zum Besuch eines 150stündigen Kurses, das Absolvieren eines 40stündigen Praktikums (vgl. Interview 1 und 2/2d). Hierbei handelt es sich um das umfangreichste Qualifizierungsangebot im Untersuchungssample, dessen Besuch zudem für die Tagespflegepersonen dieser beiden Einrichtungen zwingende Voraussetzung für eine erste Vermittlung ist (vgl. Kapitel 10.1.5).

Drei der befragten Vermittlungsstellen – eines anderen Standortes - beziehen ihr Qualifizierungsangebot ebenfalls von einem selben Anbieter. Hier wurde der Tagespflegekurs jedoch in drei in sich geschlossene, aufeinander aufbauende Ausbildungsbausteinen unterteilt; einen Orientierungskurs von 12 Unterrichtsstunden, einen Grundkurs mit 73 Stunden und einen Aufbaukurs von 120 Unter-

richtsstunden (vgl. Informationsmaterial zu Interview 18, 19 und 21). Bei drei weiteren befragten Einrichtungen besteht das ebenfalls aus zwei oder drei umfangreicheren Kurselementen, die jeweils mehrere Themen integrieren – einem Orientierungs-, einem Grundkurs (vgl. Interview 5 und 6/2d) und stellenweise noch einem Aufbaukurs (vgl. Interview 18, 14, 17/2d). Dabei erwähnte eine Vermittlerin dieser Einrichtungen auch, dass Betreuerinnen mit beruflich pädagogischer Vorbildung die pädagogischen Anteile der Ausbildung erlassen bekommen (vgl. Interview 17/2b).

Andererseits bieten zehn der interviewten zweiundzwanzig Vermittlerinnen ein Qualifizierungsprogramm an bzw. arbeitet diesbezüglich mit einem Kursanbieter zusammen, bei dem die Tagespflegequalifizierung im ‚**offen-modularen Bausteinsystem**‘¹ vermittelt wird. Dieses Modell verbreitete sich vor allem bei Jugendämtern im Zusammenhang mit der Umstrukturierung der Tagespflegevermittlung in Richtung ‚Tagespflegebörse‘ (vgl. Kapitel 3.3.1.2) – wurde aber auch von Einrichtungen anderer Träger übernommen. Es liegt hier ein breites Kursangebot vor, das in themenspezifische Teilbereiche untergliedert ist. Aus diesem Angebot muss eine Mindestanzahl an Veranstaltungen je Teilbereich belegt werden (vgl. Interview 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17/2d). Die zu belegende Mindestunterrichtsstundenzahl wird je Bildungsträger in unterschiedlicher Höhe vorgegeben. Beispielsweise verlangt ein Erwachsenenbildungsträger, der Tagespflegepersonen für vier interviewte Einrichtungen qualifiziert, die Teilnahme an 120 Unterrichtsstunden (vgl. Informationsmaterial V/13, VII/5, XII/2 und 3, XVII/1 und 2). Auch ein befragter Familienservice bietet im Bausteinsystem über einen ortsansässigen - nicht von mir interviewten - Tagespflegeverein einen Grundkurs von ca. 70 Unterrichtsstunden an (vgl. Interview 17/2d). Bei anderen Qualifizierern wiederum ist die Mindestunterrichtszahl nicht festgeschrieben und kann daher unter Umständen – je Entscheidung der teilnehmenden Tagespflegeperson - sehr viel niedriger ausfallen.

¹ Das Qualifizierungskonzept, nachdem sich die Teilnehmenden in jedem Qualifizierungsabschnitt (Orientierungs-, Grund- und Aufbaukurs) ihre Kurse aus einem breiten Programm verschiedener Anbieter selber zusammenstellen, nenne ich im Folgenden ‚offenes Baustein- oder offenes Baukastensystem‘. Demgegenüber wird auch das ‚kompakte‘ Angebot von Tagespflegekursen in drei sogenannte Bausteine unterteilt. Diese Bausteine sind identisch mit den Qualifizierungsabschnitten des ‚offenen‘ Bausteinsystems, der Orientierungsphase, der Grund- und der Aufbauqualifikation

Zu bestimmten, einführenden Themen werden auch von einigen Vermittlerinnen selbst die Qualifizierungsangebote bereitgestellt. Weiterführende bzw. spezielle Themen werden jedoch vorwiegend durch Referentinnen bzw. Kursangebote anderer Bildungsträger abgedeckt. Je nach Qualifizierungsmodell übernehmen die Referentinnen bzw. Bildungsträger – wie Volkshochschulen und Familienbildungsstätten - dabei entweder ganze Qualifizierungsbausteine (vgl. Interview 11/2d; Informationsmaterial VI/13, V/13, VII/5, XII/2, XV/4, XVII/2) oder werden für einen speziellen Themenabend – beispielsweise zur Erziehungs- und Ernährungsberatung oder für die Erste Hilfe - engagiert (vgl. Interview 14/2d).

Die Teilnahme an den Kursen bzw. Kursbausteinen wird nach Grund- und Aufbauqualifikation differenziert zertifiziert².

Als Vorteil des ‚offenen‘ Baukastenqualifizierungskonzeptes benennen die Vermittlerinnen die größere Themenvielfalt, aus der Inhalte gewählt werden können, die die betreffende Tagespflegeperson vorrangig interessieren. Zudem würden die Programmangebote ständig aktualisiert und auch ausgetauscht (vgl. Interview 11/2d; Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XVII/2). Da vorgegeben ist, dass aus jedem übergeordneten Themenkomplex eine bestimmte Kurszahl zu belegen ist, wird dafür gesorgt, dass verschiedene Themenspektren abgedeckt werden und die Kursbelegung nicht zu einseitig ausfällt. Bei der Qualifizierung nach diesem ‚offenen‘ Bausteinsystem müssen aus den folgenden übergeordneten Themenbereichen eines umfangreichen Kursprogramms eine bestimmte Anzahl an Kursen belegt werden, um die Grund- bzw. im späteren Verlauf die erfolgte Aufbauqualifikation zertifiziert zu bekommen (vgl. Informationsmaterial IV/13, XVII/1 und 2 sowie Interview 11/2d):

- Vorbereitung und Orientierung,
- Erziehung,
- Psychologie *und*
- Gesundheit.

² Zwar wird stellenweise unreflektiert von den Vermittlungsstellen von Zertifizierung gesprochen; eine Prüfung schließt sich jedoch an keinen der erwähnten Kursbesuche an. Es handelt sich demnach nicht um eine Zertifizierung, die im Sinne der in Kapitel 6 erläuterten Qualitätssicherungszertifizierung relevant ist.

Für die Zertifizierung einer ‚Grundqualifizierung‘ in diesem Rahmen wird die Teilnahme an drei Kursen zu tagespflegevorbereitenden Themen - die auch Inhalte der Orientierungsphase sind - zwei Kursen zur Erziehungsthematik, einem Seminar im Bereich Psychologie und der Besuch eines Erste Hilfe Kurses verlangt (vgl. Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XV/4, XVII/2). Ein Kurs dauert dabei in der Regel zwei oder drei Unterrichtsstunden.

Für die Aufbauqualifikation müssen zusätzlich zur Grundqualifikation noch zehn Kurse aus den Bereichen Erziehung, Psychologie und Gesundheit belegt werden (vgl. Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XV/4, XVII/2). Ein Anbieter verlangt zudem noch die Teilnahme an fünf Tagespflegepersonentreffen in einer Stadtteilgruppe.

Beruflich pädagogisch vorgebildete Teilnehmerinnen müssen bei einem der Anbieter – der von vier befragten Einrichtungen in Anspruch genommen wird - zur Erlangung des Grundqualifikationszertifikates lediglich drei Seminare aus dem tagespflegevorbereitenden Bereich belegen (vgl. Informationsmaterial V/13, VII/5, XII/2, XVII/2). Um die Aufbauqualifikation zu erhalten, müssen sie neben der Teilnahme an den fünf Stadtteiltreffen von Tagespflegepersonen, nur die Teilnahme an einem Erziehungsseminar zur Grenzsetzung nachweisen (vgl. Informationsmaterial V/13, VII/5, XII/2, XVII/2).

Daraus lässt sich ableiten, dass dem Thema Grenzziehung in der Kindererziehung besondere Relevanz beigemessen wird. Dieses Anliegen deckt sich mit Themen von zeitgenössischen Erziehungsratgebern (vgl. unter anderem ROGGE 2002, BIDDULPH 2001).

Der Vorteil bei einer Tagespflegequalifizierung nach dem Baukastensystem wird von den entsprechenden Vermittlerinnen darin gesehen, dass unentschlossene Tagespflegepersonen leichter zum Besuch einer zweistündigen Informationsveranstaltung (vgl. Interview 8 und 9/2d) oder eines einige Abende dauernden Vorbereitungsseminars (vgl. Interview 5, 6, 11, 14 und 17/2d) zu motivieren sind, als zum Einstieg in einen Kurs, der sich über mehrere Monate hinzieht und zudem höhere Kosten verursacht.

Die Teilnahmegebühren für einen Tagespflegekurs sind unterschiedlich und hängen unter anderem davon ab, ob der Kurs durch die örtliche öffentliche Jugendhilfe oder einen Bildungsträger gestützt wird. So kostet beispielsweise ein 100 Unterrichtsstunden umfassender Kurs - der von Volkshochschule und Tagespflegeverein angeboten wird - an einem Ort zum Interviewzeitpunkt ca. 180,- € (vgl. Interview 13/2d) und ein 150stündiger Kurs eines anderen Vereins, der in einer anderen Region existiert und von der Jugendhilfe bezuschusst wurde, ca. 145,- € (vgl. Informationsmaterial VIII/2, XVI/2 sowie Interview 3/2d). An zwei Erhebungsorten, an denen nach dem Baukastensystem qualifiziert wird, sind die einzelnen Kurs – mit Ausnahme des Erste Hilfe Kurses eines Anbieters - kostenlos (vgl. Informationsmaterialien zu Interview Informationsmaterial V/13, VII/5, XII/2, XVII/2 sowie Interview 8, 9, 18, 19/2d).

Eine interviewte Jugendamtsmitarbeiterin berichtete, dass ihre Einrichtung zwar selber keine Kurse anbietet, sie aber Tagespflegepersonen, die sie vermitteln, die Kursgebühr zurückerstatten, die beim Besuch der Qualifizierungsmaßnahme bei einem anderen Träger zu entrichten waren (vgl. Interview 3/2d). Somit wird dafür gesorgt, dass vermittelte Tagespflegepersonen eine Qualifizierung durchlaufen, zugleich werden ausgebildete Tagespflegepersonen an die Vermittlungseinrichtung gebunden, weil sie nur dann die Kursgebühr erstattet bekommen, wenn sie auch Kinder, die vom Jugendamt vermittelt werden, aufnehmen.

An einem Erhebungsort – mit drei der interviewten Vermittlungseinrichtungen - wird neben eigenen, tagespflegespezifischen Veranstaltungen, auch auf sonstige pädagogische, psychologische und gesundheitsspezifische Angebote von ortsansässigen Bildungsträgern zurückgegriffen. Die Teilnehmenden müssen sich jeweils bei den veranstaltenden Bildungsträgern anmelden und meistens auch eine Kursgebühr entrichten - die je nach Veranstalter und Kursdauer ca. 22,- € beträgt (vgl. Informationsmaterial IV/13, XV/4). An dem zweiten Standort, an dem ein offenes Baustein-Qualifizierungskonzept besteht, erfolgt die Qualifizierung durch Tagespflegevereine, die über die Stadt verteilt Schulungen in Zusammenarbeit mit den Jugendämtern der Stadtteile veranstalten (vgl. Informationsmaterial V/13, VII/5, XII/2, XVII/2).

Zudem übernahm ein Familienservice bislang 2/3 der Kurskosten. Die Teilnehmerinnen mussten lediglich 1/3 - d.h. hier ca. 50,- € - selber finanzieren. Der Orientierungskurs wurde im letzten Durchlauf vor dem Interview sogar vollständig durch den Familienservice und eine kommunal tätige Beratungsstelle zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf finanziert (vgl. Interview 17/2d).

Die zweistündigen Informationsveranstaltungen, die vor allem von interviewten Jugendämtern angeboten werden, sind kostenlos (vgl. Interview 8, 9, 11/2d).

Motivationspsychologisch betrachtet, wird heute die anteilige Mitfinanzierung einer Dienstleistung als günstig eingestuft, da dem subjektiven Empfinden nach, der persönliche Wert nehme zu, wenn man auch nur einen geringfügigen Anteil mitfinanziere. Die Motivation, sich in Form von engagierter Teilnahme anzustrengen, stiege dadurch. Der Wert einer Sache steigt demnach, wenn sie nicht verschenkt wird. Deshalb erheben beispielsweise Familienberatungsstellen nicht nur aus finanziellen Gründen eine – wenn auch geringfügige – Gebühr für ihre Dienste.

Demgegenüber steht in der Tagespflege immer wieder das Argument von Vermittlerinnen, dass die Tagespflege Tätigkeit finanziell betrachtet keinen Gewinn – nicht einmal eine sozialversicherungstechnische Absicherung – bringt und es somit unrealistisch wäre, die Betreuungspersonen noch für die Qualifizierungskosten aufkommen zu lassen (vgl. Interview 5/2c).

Eine Vermittlerin bemerkte als Beschreibung dafür, dass es derzeit nicht gelingt genügend Teilnehmerinnen für einen Qualifizierungskurs zu bekommen: „Ich krieg so schlecht die Tagesmütter hinter'm Ofen weg“ (Interview 16/2d).

Es gibt aber auch Vermittlerinnen, die diesbezüglich von sehr selbstbewussten Tagespflegepersonen berichten, die sich zu ihrer eigenen Sicherheit weiterbilden möchten. Diese Personen haben das Selbstverständnis einer Art freiberuflich tätigen Selbständigen entwickelt, die in nahezu unternehmerischer Art angemessene Preise für ihre Dienstleistung fordert und sich der Qualitäten ihrer Betreuungsleistung bewusst ist. Dieses Selbstverständnis wird nach Aussage einer Vermittlerin bereits allein durch das Erlangen einer zertifizierten Qualifizierung unterstützt. Für einige Tagespflegepersonen werde ein besonderes Selbstverständnis aber auch erst durch inhaltliche Aufbereitung und Reflektion der Be-

treuungsleistung im Kurs vermittelt. Die Stärkung des Selbstvertrauens als Tagespflegeperson wird gegebenenfalls auch im Beratungsgespräch thematisiert. Eine Expertin äußert:

„Wir versuchen, den Frauen das Gefühl zu geben: ‚Ihr seid es wert, denn das ist eine verantwortungsvolle Tätigkeit‘ (vgl. Interview 13/2a) und ermutigen sie, dies auch durch entsprechende Preise für ihre Leistungen zu verdeutlichen, wenn sie hinzufügt:

„Besteht auf Euer Geld und wenn es mit dem Tageskind wegen des Geldes nicht klappt (...) besteht nicht auf dieses Tageskind. Es gibt ein ungutes Gefühl“ (ebd.).

So nehmen dann auch einige Tagespflegepersonen 4,- € pro Betreuungsstunde und bekommen trotzdem Tageskinder. Anderen Tagespflegepersonen ist hingegen die reibungslose und pünktliche Überweisung von – wenn auch geringeren – Jugendamtsgeldern – die zudem völlig steuerfrei sind – wichtiger. Sie verzichten daher – oder weil ihnen die Einkünfte als solche tatsächlich nicht wichtig sind – auf höhere Einnahmen (vgl. Interview 13/2a).

12.2 Kursinhalte

In diesem Kapitel werden die Kursinhalte nicht evaluiert. Es wird lediglich auf die Angaben, die zu den Kurstiteln in der Kursankündigung veröffentlicht werden eingegangen. Je Kursform und –umfang variieren auch die Schwerpunkte bezüglich der Inhalte. Zur weiterführenden Information sei noch einmal auf die DJI-Studie zur Evaluation von Tagespflegequalifizierungscurricula verwiesen (vgl. KEIMELER ET AL. 2001).

Bei den zweistündigen **Informationsveranstaltungen** – die als Vorlauf bzw. lediglich als Informationsgewinnung zur Qualifizierung gewertet werden dürfen – stehen die Vermittlung erster Informationen zur Tagespflegetätigkeit und rechtliche Bedingungen inhaltlich im Vordergrund (vgl. Interview 8, 9, 11, 18, 19, 21/2d). Hier wird aber auch für das sich anschließende Qualifizierungsprogramm geworben (vgl. Informationsmaterial II/4, IX/2, XX/3). Orientierungskurse, die im Baukastensystem separat bzw. als Orientierungsphase in umfangreichere Kurse integriert sind, befassen sich vorrangig mit Themen der Entscheidungsfindung für oder gegen eine Tagespflegetätigkeit. Es geht dabei bei-

spielsweise um die Motivation zur Tagespflege (vgl. Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XVII/2 sowie Interview 6, 11, 14, 17, 18/2d), den Alltag in der Tagespflege (vgl. Informationsmaterial zu Interview IV/13, IX/2, X/4, XX/3), die Vermittlung von Tageskindern (vgl. Informationsmaterial zu Interview II/4, IX/2, XX/3), rechtliche Bestimmungen und Versicherungsfragen (vgl. Interview 8, 11, 16, 17/2d, Informationsmaterial Informationsmaterial II/4, IV/13, V/13, VII/5, IX/2, X/4, XII/2, XVII/2, XX/3) – sowie bei einigen Kursanbietern zudem um die Zusammenarbeit und Gesprächsführung in der Elternarbeit (vgl. Interview 11/2d; Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XVII/2).

Im **Grundkurs** finden sich neben rechtlichen Inhalten, Themen der Erziehung wie Eingewöhnung, Veränderungen für die Tagespflegefamilie und für das Tageskind - dass nun zeitweise in zwei Familien lebt - allgemeine pädagogische Fragen, Erziehungsvorstellungen, Bedeutung von Spielen, ausführlichere Tagesgestaltungs- und Beschäftigungsanregungen wie Singen, Basteln, Märchen erzählen und Bewegungsspiele wieder.

Unter den pädagogischen Veranstaltungen werden eine Vielzahl von Themen, die im derzeitigen pädagogischen Exkurs bedeutsam sind, wie Umgang mit kindlichem Trotz und Wut, Reflexion geschlechtsspezifischen Erziehungsverhaltens – beispielsweise der Kurs „Typisch Mädchen – typisch Junge“ (vgl. Informationsmaterial IV/13, S.5) - der Umgang mit Süßigkeiten und Medienkonsum, Grenzsetzung, das Erkennen von Verhaltensauffälligkeiten, Sexualerziehung im Vorschulalter, der Umgang mit schwierigen Themen von Veränderungen für Kinder wie Trennungen, Tod, Krankheiten oder Umzug.

Aus dem psychologischen Bereich werden außerdem Inhalte angeboten, die sich mit kindlichen Entwicklungsphasen befassen, mit kindlichen Phantasien und Ängsten, Aggressionen, Verhaltensauffälligkeiten, dem Umgang mit Konflikten, der Psychosomatik und auch mit sexuellem Mißbrauch von Kindern.

Thematisiert wird zudem das Problem nervlicher Belastungen von Tagespflegepersonen durch die Tagespflege und es gibt Kursangebote, die helfen, die Tagespflegetätigkeit entsprechend zu reflektieren (vgl. Informationsmaterial II/4, IV/13, V/13, VII/5, VIII/2, IX/2, X/4, XII/2, XVII/2, XX/3, XV/4; Interview 1,

11). Letztere Angebote zählen zwar auch zu den Fortbildungs- und Begleitangeboten, können im offenen Baustein-Kurssystem aber bereits in der Grundqualifizierung mitbelegt werden.

Die Differenzierung in ausgeschriebene pädagogische und psychologische Themen geschieht dabei nicht trennscharf. So wird ein Kurs zum Erkennen von Verhaltensauffälligkeiten in einem Baustein-Kurssystem - dessen Kursprogramm durch Veranstaltungen unterschiedlicher Träger zusammengesetzt ist - einmal als psychologisches Seminar und ein weiteres Mal im Bereich Erziehung angeboten (vgl. Informationsmaterial IV/13, XV/4, S. 4f). Der Umgang mit Konflikten wird bei einem Anbieter dem Bereich Psychologie (vgl. ebd. S.4), bei einem anderen dem Bereich Erziehung zugeordnet (vgl. Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XVII/2 S. 10). Andererseits findet sich ein Kurs zur Thematik des ‚Trotzens‘ bei diesem Anbieter unter der Kategorie ‚Psychologie‘ (vgl. ebd. S. 11), im anderen Kursprogramm aber im Erziehungsbereich (vgl. Informationsmaterial IV/13, XV/4, S. 3). Diese Unterschiede können einerseits in der unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunktsetzung des jeweiligen Kurses begründet sein. Teilweise werden in diesem Bereich aber eindeutige Zuordnungen zum pädagogischen und psychologischen Gebiet durch fächerübergreifende Thematiken und Überschneidungen beider Disziplinen erschwert.

Zur Grundqualifikation zählt bei den Qualifizierungsangeboten von elf der zweiundzwanzig befragten Einrichtungen, auch das Absolvieren eines Kurses für Erste Hilfe am Kind (vgl. Interview 9/2c, 1, 2, 5, 11, 14, 17/2d Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XVII/2).

In den **Aufbaukursen** findet dann eine Vertiefung der Themen aus Erziehung, Psychologie und Gesundheit statt.

Die Anbieter des Bausteinkursprogrammes verlangen dabei eine ausgeglichene Wahl von zehn Kursen aus den Bereichen Gesundheit, Pädagogik und Psychologie. Dabei handelt es sich jedoch um Kurse die auch zum Erwerb der Grundqualifikation belegt werden können. Im Gesundheitsbereich kommen in der Aufbauqualifizierung noch Themen der gesunden Ernährung, der Zahnpflege und des Umganges mit Allergien und Kinderkrankheiten hinzu (vgl. Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XV/4, XVII/2). Ein Kursprogramm, das

von verschiedenen Einrichtungen bekannt gegeben wird, enthält zudem Kurse zu den Themen „HIV in der Tagespflege“, „Sucht der abgebenden Eltern“ und „Entspannung für Kinder“ (Informationsmaterial V/13, VII/5, XII/2, XVII/2, S. 12) und greift damit aktuelle bzw. vor Ort besonders relevante Inhalte auf.

Bei den Angeboten kompakt ausgeschriebener Aufbaukurse kommt ebenfalls eine inhaltliche Sammlung der bereits im Grundkurs angedeuteten Themen aus Erziehung, Psychologie und Gesundheit zum Tragen, wie beispielsweise eine Vertiefung von Wissen über die kindlichen Entwicklungsphasen, Entwicklungsverzögerungen, Verhaltensauffälligkeiten, Kommunikation und Kooperation, Umgang mit Konflikten sowie die Bedeutung und Anregung des kindlichen Spiels (vgl. Informationsmaterial II/4, IX/2, X/4, XX/3).

Die angedeutete Themenvielfalt, die in den Qualifizierungsangeboten der durch mich befragten Einrichtungen angesprochen wird, entspricht inhaltlich den Themen, die durch die Studie des DJI zur Tagespflegequalifizierung als notwendig zu behandelnde und an deren unterschiedlichen Erhebungsorten getroffen, ausgeführt werden (vgl. KEIMELER et al. 2001, 30ff; 127ff).

12.3 Fortbildungen und Begleitangebote

Die Qualifizierungsanbieter sind auch für eventuell stattfindende tagespflegebegleitende Fortbildungen zuständig. Inhaltlich ist das Angebot in themenorientierte (Fortbildungs-)Veranstaltungen und in Tagespflegebegleitkurse differenziert.

Bei den zuerst vorgestellten **Begleitangeboten** handelt es sich um ein bis zwei Mal monatlich stattfindende Gesprächsrunden unter der Moderation durch eine Vermittlerin oder Kursleiterin. Bei einem der befragten Tagespflegevereine finden diese Treffen aber auch nur ungefähr alle 10 Wochen statt (vgl. Interview 16/2d). Inhaltlich werden bei den Begleitangeboten akute, sich aus dem Alltag der Betreuenden ergebende Fragestellungen bearbeitet und zu diesen speziellen Themen Vorträge veranstaltet (vgl. Informationsmaterial II/4, IX/2, XX/3, XV/4 sowie Interview 1, 2, 4, 6, 9, 13, 15/2d). Die Begleitangebote schließen meist

mit einem sogenannten informellen Teil, der den Tagespflegepersonen die Möglichkeit zum individuellen Austausch untereinander bietet (vgl. Informationsmaterial VIII/1 und 2, XVI/1 und 2, XV/3 und 4 sowie Interview 15, 16/2d). An einem Interviewstandort werden durch die öffentliche Jugendhilfe stadtteilbezogene Beratungsgruppen unterstützt, die sich alle 14 Tage an einem Vormittag zur Bearbeitung eines vorher festgelegten Themas treffen. Parallel dazu wird eine separate (Tages-)Kinderbetreuung organisiert (vgl. Informationsmaterial XX/2, IX/2 sowie Interview 19). Zudem werden durch drei Vermittlerinnen regelmäßig stattfindende Tagespflegepersonentreffen in Form von Stammtischen oder Frühstückstreffs erwähnt. Auch wenn dies nicht immer durch eine außenstehende Tagespflegeexpertin moderiert wird, handelt es sich um eine Begleitung, die der Unterstützung der Tagespflegepersonen im Rahmen eines Selbsthilfeangebotes entspricht. Diese Treffen dienen dazu, den Kontakt mit anderen Tagespflegepersonen aufzubauen und aufrechtzuerhalten und sich dabei inhaltlich im Hinblick auf alltägliche Erfahrungen in der Tagespflegetätigkeit auszutauschen. Sie haben außerdem den Effekt eine Verbundenheit der Tagespflegepersonen untereinander, bezüglich einer gemeinsamen ‚beruflichen Identität‘, zu schaffen (vgl. Interview 1, 2, 8/2d; Informationsmaterial V/13).

Bei einigen Anbietern finden regelmäßige Tagespflege-Frühstückstreffen - stadtteilbezogen auch mit den Tageskindern zusammen – statt. Die Treffen unter Anwesenheit der Kinder werden durch die betreffenden Vermittlerinnen als günstig erachtet, da sich einzelne Tagespflegepersonen beispielsweise bei Urlaub und Krankheit gegenseitig vertreten. Bei den gemeinsamen Begegnungen können die Tageskinder dann auch die anderen – vertretenden Tagespflegepersonen – besser kennenlernen (vgl. Interview 1, 2, 5/2d; Informationsmaterial VIII/1 und 3). Ein Jugendamtsexpertin berichtet von einem Tagespflegevereins ihres Stadtteils – der nicht im Interviewsample vertreten ist - der sogar wöchentlich einen Tagespfligestammtisch und monatlich ein Stadtteiltreffen mit (Tages-)Kindern anbietet. Auch hier nimmt die befragte Jugendamtsmitarbeiterin gelegentlich teil, um den Kontakt zu den Tagespflegepersonen zu halten, und um auftretende fachliche Fragen zu beantworten (vgl. Interview 8/2d).

Einige Tagespflegevereine benennen auch ihre regelmäßigen Mitgliederversammlungen - an denen alle Tagespflegepersonen die dem Verein beigetreten

sind, teilnehmen dürfen - als Begleitangebot. Bei diesen Treffen gäbe es - neben vereinsinternen Klärungen - auch einen Austausch über konkrete Tagespflegeinhalte. Letztlich ist aber davon auszugehen, dass es sich bei diesen Teilnehmerinnen dieser Treffen nur um eine kleine Zahl besonders engagierter Tagespflegepersonen handelt (vgl. Informationsmaterial XVII/2, S. 2 sowie Interview 13, 15 und 16/2d).

Für die **Fortbildungen** existieren andere Verfahren:

Bei sieben der befragten zweiundzwanzig Vermittlungseinrichtungen werden die themenorientierten Fortbildungsveranstaltungen aus dem dort vorhandenen Baustein-Qualifizierungsprogramm, für die allgemeine Grund- und Aufbauqualifizierung zur Tagespflege gewählt (vgl. Informationsmaterial IV/13, V/13, VII/5, XII/2, XV/4, XVII/2).

Aber auch die Fortbildungsinhalte kompakt angelegter Qualifizierungskonzepte sind den Inhalten der Qualifizierungsbausteine bzw. -elemente der jeweiligen Grund- und Aufbauqualifikation ähnlich. So werden auch hier Themen des Qualifizierungscurriculum herausgegriffen und im Rahmen einer Fortbildung vertieft (vgl. Interview 1, 2, 4, 5, 15, 17/2d).

Eine der befragten Tagespflegeverein-Expertinnen, deren Einrichtung zwar selber keine Qualifizierungen anbietet, sondern diesbezüglich auf das ortsansässige Kursprogramm anderer Bildungsträger und des Jugendamtes verweist, - führt zu bestimmten pädagogischen und rechtlichen Themen ergänzend Fortbildungsveranstaltungen durch, wenn die vermittelten Tagespflegepersonen hierfür Bedarf anmelden (vgl. Interview 22/2d).

Demgegenüber verweist eine Vermittlungsstelle - die die Tagespflegequalifizierung in einem kompakten Kurs von 150 Unterrichtsstunden gestaltet - zur weiteren, in diesem Fall verpflichtenden Fortbildung auf Angebote eines Bildungsträgers, der vor Ort Seminare zu vielfältigen pädagogische Themen unterbreitet (vgl. Interview1/2d).

Der Besuch von Fortbildungs- und Begleitveranstaltungen ist noch weniger zwingend als die Teilnahme an einem Qualifizierungskurs. Es liegen weder konkrete Zahlen noch Schätzungen darüber vor, welcher Anteil der Tagespfe-

gepersonen, einen Qualifizierungskurs und Fortbildungsveranstaltungen besuchen. Lediglich in drei Vermittlungsstellen – die selber Qualifizierungskurse durchführen – wird eine kontinuierliche Teilnahme an den Fortbildungs- und Begleitveranstaltungen bei von ihnen vermittelten Tagespflegepersonen erwartet. Zwei Anbieter davon möchten die Teilnahme von mindestens fünf Veranstaltungen pro Jahr nachgewiesen bekommen und erwarten zudem die regelmäßige Teilnahme an monatlich stattfindenden Tagespflegepersonentreffen (vgl. Interview 1 und 2/2d).

Eine weitere Vermittlungsstelle verlangt, dass sich mit Erhalt des Qualifizierungszertifikates zur vierteljährlichen Fortbildung verpflichtet wird, prüft dies jedoch nicht direkt nach. Dem folgenden Zitat nach ist jedoch zu vermuten, dass in der betreffenden Gruppe vermittelter Tagespflegepersonen ein moralischer Druck in Richtung Fortbildungsbesuch besteht:

„Wir prüfen das nicht nach, aber wir wissen genau, wer da kommt und wer nicht kommt.“ (Interview 15/2d).

Ein anderer Tagespflegeverein erwartet alle zwei Jahre eine Wiederholung des Kurses ‚Erste Hilfe am Kind‘ (vgl. Interview 2/2a).

Die Skizzierung des Qualifizierungs-, Fort- und Begleitangebotes der befragten Vermittlungseinrichtungen für Tagespflege verdeutlicht, dass – in Anlehnung an die Ergebnisse der DJI-Studie von KEIMELER et al. (2001) - sowohl Umfang als auch curriculare Elemente der verschiedenen Qualifizierungs- und Fortbildungskonzepte – stellenweise innerhalb eines Standortes; sogar innerhalb einer Einrichtung – entsprechend der jeweiligen Gegebenheiten und Erfordernisse unterschiedlich ausfallen bzw. flexibel kombinierbar sind.

12.4 Stellenwert der Qualifizierung bei der Vermittlung

Wie bereits in Kapitel 10.1.5 aufgeführt, ist für fünf Einrichtungen der Besuch eines Qualifizierungskurses (sowie für zwei weitere Jugendämter als Besuch eine Informationsveranstaltung zur Tagespflege) zwingende Vermittlungsvoraussetzung (vgl. Interview 1, 2, 6, 17 und 18/3c). Darunter sind zwei Familienservice, eine sonstige Einrichtung und zwei Tagespflegevereine.

Die beiden Familienservice-Mitarbeiterinnen sind außer für den Familienservice auch für die ortsansässigen Tagespflegevereine aktiv. Zu vermuten ist, dass sich hieraus auch ein besonderes Interesse für eine Professionalisierung von Tagespflegepersonen begründet. Auch die sonstige Einrichtung, die Tagespflegepersonen fest anstellt, besitzt eine enge Verbindung zum ortsansässigen Tagespflegeverein, und verlangt wie dieser das Absolvieren eines Qualifizierungskurses vor der ersten Vermittlung.

Bei drei weiteren befragten Familienservice-Büros spielt der Kursbesuch letztendlich eine nachrangige Rolle. Deren Angestellte haben keine enge Bindung zu Tagespflegevereinen. Eine von ihnen besagt aber, dass für die Eltern das Absolvieren eines Qualifizierungskurses der Tagespflegeperson wichtig ist (vgl. Interview 17/3c).

Bei den Jugendamtsmitarbeiterinnen wird der Besuch eines Qualifizierungskurses zwar hoch bewertet. Lediglich der Hintergrund dürfte hier etwas anders gelagert sein. Zwei der befragten Einrichtungen der Jugendhilfe, die nach dem Modell der Tagespflegebörse arbeiten, erheben den Besuch eines Bewerberinnen-Informationsnachmittages zur Pflicht bevor sie eine Tagesmutter vermitteln (vgl. Interview 8 und 9/2c). Haben jedoch Eltern bereits selbst eine Tagespflegeperson gefunden und wenden sich nur noch wegen der Kostenübernahme an das Jugendamt, wird auch der Besuch dieses Informationsnachmittags für das betreffende Jugendamt nicht mehr verpflichtend, da es die Vermittlung dann nicht übernimmt (vgl. Interview 9/2c).

Alle anderen Jugendämter plädieren, zumindest im Interview, für diese Kurse – auch wenn sie keine zwingende Vermittlungsvoraussetzung damit verbinden. Bei den befragten Jugendamtsmitarbeiterinnen gibt es also keine, für die der über die Informationsveranstaltung hinausgehende Kursbesuch Vermittlungsbedingung ist. Es wird auch von zwei Expertinnen berichtet, dass der Kursbesuch besonders unsicheren Bewerberinnen empfohlen wird (vgl. Interview 14 und 19/2c), und – wie auch das Zitat einer Expertin verdeutlicht - generell lieber Tagespflegepersonen vermitteln, die einen Qualifizierungskurs besucht haben:

„Also ich sach immer, dass sind die Besten, die wir zu bieten haben. Aber wir haben auch einige ältere dabei, die sagen, sie sehen das gar nicht ein, dass sie das noch machen und sie haben auch so Kinder ... und äh ich denk, auch das ist ehm die würde ich nicht ganz gleichrangig setzen. Die einen sind 100 (% [Einschub Y.V.]) und die anderen sind vielleicht 90. So sag ich mal. Weil ich finde, wir müssen ‘ne Qualitätsentwicklung im Auge behalten. Aber die andere Tagesmutter – die unqualifizierte – darf auch gewählt werden, wenn sie lange Erfahrung hat“ (Interview 3/2c).

Drei Jugendamtsexpertinnen erwähnen auch, dass die Eltern Tagespflegepersonen bevorzugen würden, die einen entsprechenden Kurs besucht haben (vgl. Interview 3, 8, 11/3c). Dabei beschreibt eine Mitarbeiterin, dass das Kriterium ‚Qualifizierungskurs‘ insbesondere seit der Umstellung der Vermittlung in Richtung ‚Tagespflegebörse‘ für Eltern an Bedeutung gewinnt. Diese Beobachtung verbindet die Expertin mit der Möglichkeit, den Qualifizierungsaspekt auf dem Steckbrief anzukreuzen. Er wird damit ins Bewusstsein geholt und bietet einen scheinbaren Anhaltspunkt für Qualität (vgl. Interview 8/3c). Eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin erwähnt, dass ihrer Beobachtung nach eher Aussage der Vermittlerinnen über eine Betreuungsperson gefragt sind, als der Nachweis eines Kursbesuches. Eine Vermittlerin einer Tagespflegebörse äußert, dass weniger „...die Tatsache, diese Kurse zu durchlaufen bessere Tagesmütter machen. Es geht also mehr um die Auseinandersetzung, worum man sich bemüht, in der Reflexion“ (Interview 9/3c).

Unter den fünf der acht befragten Tagespflegevereinvermittlerinnen, die näher auf die Frage nach der tatsächlichen Bedeutung des Qualifizierungskurses eingehen, äußern auch vier Tagespflegevereinsvermittlerinnen, dass Eltern tatsächlich verstärkt eine Qualifizierung nachfragen (vgl. Interview 2, 4, 16, 22/3c). Eine Vermittlerin eines Tagespflegevereins sieht aber auch Grenzen eines Qualifizierungskursbesuches, wenn sie bemerkt:

„Und ich muss Ihnen trotzdem sagen; auch Leute die das mitgemacht und gehört haben (...) trotzdem läuft dieser dusselige Fernseher immer. Trotzdem steht die Cola auf dem Tisch oder die Tagesmutter raucht. Das gibt es (...) Also ich kann nicht meine Hand ins Feuer legen dafür, dass alles so gut läuft, wie wir es versuchen, zu vermitteln“ (Interview 15/3c).

Durch eine Tagespflegevereinsvermittlerin wird beschrieben, dass Eltern teilweise den Kursbesuch der Betreuungsperson wünschen; es aber auch Eltern gäbe, die diesen mit Skepsis gegenüberstehen:

„Es gibt aber auch Eltern, die das nicht wollen oder da Bedenken haben, weil sie denken, dass dann die Kinderfrau oder die Betreuerin zu selbstbewusst wird. Oder vielleicht auch in den Kursen zuviel von den privaten Verhältnissen der Eltern weitergeben könnte“ (Interview 4/3c).

Diese Befürchtung bezieht sich vor allem auf einen Kursbesuch, der parallel zur Betreuung stattfindet und nicht den im Vorfeld absolvierten.

Abschließend lässt sich zusammenfassen, dass der Besuch eines Qualifizierungskurses durch die Vermittlerinnen zwar vorwiegend mit positiven Auswirkungen auf die Vermittlung in Verbindung gebracht wird, seine Bedeutung jedoch – auch aufgrund fehlender (Lern-) Kontrolle - nicht per se als Garantie für ein gutes Betreuungsangebot gesehen werden kann.

13. Der Vermittlungsablauf

Im Folgenden soll wird die Vorgehensweise der befragten Expertinnen im Zusammenhang mit dem konkreten Vermittlungsvorgang eines Betreuungsplatzes untersucht werden. Während in den vorangegangenen Kapiteln bereits formale und personenbezogene Qualitätsmerkmale, die in den Vermittlungseinrichtungen für die Überprüfung einer Tagespflegestelle Anwendung finden, aufgezeigt wurden, beschreibe ich nun den direkten Vermittlungsvorgang. Dafür werden die Vermittlungsabläufe, die mit der Anfrage von Eltern nach einem Betreuungsplatz beginnen, mit den entsprechenden vermittlungsrelevanten Merkmalen aufgezeigt.

Die Ergebnisse beziehen sich – aufgrund der Anlage der Studie - wieder auf Ablaufbeschreibungen die vorwiegend auf die Perspektive betreuungssuchender Familien und erst sekundär auf Anliegen von Tagespflegeperson, die eine Tätigkeit suchen, eingehen.

13.1 Vermittlungszeiten

Eine durchdachte Betreuungsplatzvermittlung erfordert – neben dem Vorhandensein akzeptabler Tagespflegestellen - auch genügend Zeit, die zur Auswahl des geeignetsten Betreuungsplatzes zur Verfügung stehen muss. Der Tabelle 13.1 ist zu entnehmen, dass dementsprechend vierzehn der zweiundzwanzig befragten Expertinnen im Zusammenhang mit dem Vermittlungsvorgang den Aspekt, erst einmal genügend Zeit für die Vermittlung zur Verfügung zu haben, als ein wichtiges Merkmal benennen. Alle interviewten Familienservice-Mitarbeiterinnen betonen dabei die Bedeutung ausreichend vorhandener Vermittlungszeit - bei den Jugendämtern sind es drei (vgl. Interview 8, 11 und 14/3b) der befragten sieben Einrichtungen und bei den Tagespflegevereinen sechs (vgl. Interview 2, 4, 10, 15, 16, 18/3b) der acht interviewten Expertinnen. Es werden unterschiedliche Fristen von den Vermittlerinnen gewünscht. Als günstige Zeiträume nennen sechs Vermittlerinnen - drei Familienservice-Angestellte (vgl. Interview 7, 12 und 17/3b), eine Jugendamtsmitarbeiterin (vgl.

Interview 9/3b) und zwei Tagespflegevereine (vgl. Interview 2 und 4/3b) - einen Zeitraum von drei Monaten. Je ein Familienservice (vgl. Interview 6/3b) und ein Tagespflegeverein (vgl. Interview 15/3b) erachten sogar vier Monate als wünschenswert. Einen Zeitraum von vier bis sechs Monaten erwähnt eine Tagespflegevermittlerin einer Großstadt, in der es zum Interviewzeitpunkt sehr stark an Betreuungsplätzen mangelte (vgl. Interview 18/3b). Eine weitere Tagespflegeverein-Expertin (vgl. Interview 10/3b) benennt eine Frist von einem bis drei Monaten – je nach Zeitpunkt der Suche – als günstig. Sie deutet mit der zeitlichen Differenzierung die Schwierigkeiten einen Betreuungsplatz zu finden an, die sich beispielsweise ergeben, wenn Tagespflegepersonen in den Sommerferien schlecht erreichbar sind. Die Jugendamtsmitarbeiterin einer Tagespflegebörse berichtet, dass sechs bis acht Wochen Zeit genügen, um einen geeigneten Betreuungsplatz zu finden. Es gibt ihrer Beobachtung nach aber auch Eltern, die bereits drei Monate im Voraus ein Gesuch aufgeben (vgl. Interview 8/3b). Eine Familienservice-Mitarbeiterin erwartet ebenfalls – im Gegensatz zu ihren Kolleginnen der anderen befragten vier Familienservice-Büros, die drei bis vier Monate ansetzen – nur eine Frist von zwei Monaten (vgl. Interview 20/3b).

| Gewünschte Vermittlungszeit | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familienservice N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| 1-2 Wochen | | 1 | | | 1 |
| 1-3 Monate | 3 | 3 | 4 | | 10 |
| 4-6 Monate | | 2 | 1 | | 3 |
| Gesamt | 3 | 6 | 5 | - | 14 |

Tabelle 13.1: Von Vermittlerinnen gewünschte Vermittlungszeiten

Eine Jugendamtsmitarbeiterin beschreibt die Diskrepanz zwischen ihrem Wunsch nach einer Frist von sechs bis acht Wochen, um einen geeigneten Betreuungsplatz zu finden und der Realität, in der es häufig nur ein bis zwei Wochen Zeit dafür gibt. Dies trifft vorwiegend zu wenn ein Elternteil kurzfristig eine Arbeit aufnimmt, oder eine Weiterbildungsmaßnahme des Arbeits- oder Sozialamtes zu belegen hat (vgl. Interview 11/3b). Eine weitere Jugendamtsmit-

arbeiterin (vgl. Interview 14/3b) und eine Familienservice-Mitarbeiterin (vgl. Interview 17/3b) bestätigen, dass teilweise die realen Erfordernisse nur eine Woche Zeit lassen, ein Kind unterzubringen, wenn der betreuende Elternteil kurzfristig über das Arbeitsamt einen Arbeitsplatz vermittelt bekommt. Die Jugendamtsexpertin berichtet zudem, dass sie Eltern animiert, sich diesbezüglich vom Arbeitsamt nicht unter Druck setzen zu lassen. Da formal jedoch arbeitslos gemeldete Eltern dem Arbeitsmarkt umgehend zur Verfügung stehen müssen, um Arbeitslosenunterstützung zu erhalten, nahm sie auch schon selber mit dem örtlichen Arbeitsamt Kontakt auf, um für die betroffenen Familien zumindest eine Woche Zeit zur Betreuungsplatzsuche zu bekommen.

Eine Tagespflegeverein-Vermittlerin betonte, dass sie nur ein bis zwei Wochen bräuchte, um ein Tageskind zu vermitteln – wenn es freie Betreuungsplätze gibt (vgl. Interview 16/3b).

Auffällig ist, dass alle Familienservice-Büros einen klaren und großzügig bemessenen Vermittlungszeitraum nennen. Das erklärt sich damit, dass der Familienservice durch die vertraglichen Bindungen mit den Unternehmen, unter einem starkem Druck steht, zwingend eine angemessene Betreuungsstelle zu finden. Nach Aussage einer Familienservice-Vermittlerin (vgl. Interview 12/3b) muss bei ca. der Hälfte der Anfragen Zeitungsannoncen eingesetzt werden, um eine adäquate Unterbringung zu gewährleisten. Dies erfordert, zuzüglich zu den Auswahlgesprächen und Hausbesuchen, eine größere Zeitressource, als wenn beispielsweise Jugendämter oder einige Tagespflegevereine lediglich bei ihnen registrierte und unter Umständen bereits überprüfte Tagespflegepersonen weiter vermitteln - jedoch nicht weiter aktiv werden, wenn es unter diesen kein passendes Platzangebot gibt.

Ein Familienservice - der sich durch das Einstellen einer ehemaligen Tagespflegeverein-Mitarbeiterin in enger Kooperation mit dem vor Ort etablierten Tagespflegeverein befindet - braucht, aufgrund der bereits ausreichend vorhandenen Kontakte, in der Regel nur ein bis zwei Wochen, um eine geeignete Tagespflegestelle zu finden. Zudem setzt die Vermittlerin weitere zwei bis vier Wochen für eine Kontaktphase zwischen Eltern und Tagespflegeperson an (vgl. Interview 17/3b).

13.2 Ablauf der Vermittlung

Der Vermittlungsablauf unterscheidet sich sowohl unter den verschiedenen Trägern der Vermittlungseinrichtungen als auch innerhalb derselben. So gibt es Einrichtungen, in denen eingangs ein verschieden ausgiebiges – teils fragebogengeleitetes – Beratungsgespräch mit den Eltern erfolgt. Dieses Verfahren vollziehen vierzehn Vermittlungseinrichtungen; darunter alle Familienservice, vier Jugendämter (vgl. Interview 5, 11, 14, 19/3b) und fünf der acht befragten Tagespflegevereine (vgl. Interview 4, 10, 13, 16, 22/3b).

Im Laufe des Beratungsgesprächs werden Angaben wie Namen, Adresse, Geburtsdaten und Telefonnummer über die Erziehungsberechtigten und Kinder erhoben. Zudem wird festgehalten, ob das zu vermittelnde Kind unter Allergien, Behinderungen oder chronischen Krankheiten leidet und regelmäßig Medikamente einzunehmen hat. Außerdem werden möglicherweise vorhandene Betreuungsvorerfahrungen des Kindes – beispielsweise durch Verwandte, Babysitter, Kindergruppen oder Tagespflege - und die gewünschten Betreuungszeiten erfasst. Darüber hinaus interessiert die Vermittlerinnen der gewünschte Betreuungsort sowie spezielle Wünsche im Hinblick auf die Ernährung, auf das Vorhandensein von Haustieren und einen Garten, auf Informationen über andere zugleich betreute Kinder sowie den Umgang mit Nikotin im tagespflege anbietenden Haushalt. Es werden vereinzelt bereits an dieser Stelle die Kostenvorstellungen in Zusammenhang mit der Tagespflege thematisiert (vgl. Interview 2, 4, 13, 17, 19; Informationsmaterial zu Interview XVI/4, XXII/2).

Diese sogenannten harten Fakten werden durch mindestens zwei Tagespflegevereine sowie zwei Familienservice-Büros – aber nur wenn die Vermittlungszeit sehr knapp ist - im Voraus telefonisch bzw. als schriftliche Anfrage oder durch das Ausfüllenlassen eines Elternfragebogens erhoben (vgl. Interview 10, 17 und 18/3b). Außerdem werden Eltern von zwei Einrichtungen, zu Erziehungsvorstellungen, die von der Tagespflegeperson erwartete werden, befragt (vgl. Interview 4/3b und Informationsmaterial XV/2).

Auf individuelle Bedürfnisse der betreuungssuchenden Familien wird durch die Vermittlungseinrichtungen in unterschiedlicher Beratungsintensität eingegan-

gen. Während sich einige Einrichtungen verschiedener Trägerschaften auf das Abfragen äußerer Faktoren beschränken, haben sich drei der acht interviewten Tagespflegevereine, vier der fünf befragten Familienservice und drei der sieben beteiligten Jugendämter einer intensive Erstberatung verschrieben, um die jeweils günstigste Kinderbetreuungslösung für das Kind und die Eltern sowie unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen herauszuarbeiten. Die erwähnten Vermittlerinnen, beschreiben, dass sie diesbezüglich versuchen, die familiäre Situation weitestgehend zu erfassen (vgl. Interview 4, 5, 6, 10, 11, 12, 14, 17, 20, 22/3b).

Eine festangestellte Tagespflegeverein-Mitarbeiterin und eine Jugendamtsmitarbeiterin beschreiben, dass sie für die Beratung ein systemtherapeutisch orientierten Beratungsansatz verwenden und gegebenenfalls auch analytisch orientiert beraten (vgl. Interview 14 und 22/3b). Mit der bewussten Integration der beiden - in der Lebensberatung und Supervision etablierten - Beratungsverfahren in die Tagespflegeberatung wird eine starke Professionalisierung der in diesen Einrichtungen angebotenen Beratungstätigkeit deutlich.

Eine Tagespflegebörsenvermittlerin hebt zudem die besondere Bedeutung einer ausgiebigen Eingangsberatung von Eltern hervor, wenn sie mit einem in der Vergangenheit praktizierten Vermittlungsansatz vergleicht:

„Wir beraten ja sehr viel genauer und die Eltern gucken sehr viel genauer und es gibt meiner Meinung nach wesentlich weniger Abbrüche von Pflegefällen als vorher `ne. Weil da eben vorher genauer geguckt wird, bevor man das Kind irgendwo hin gibt“ (Interview 11/3b).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin erwähnt, dass - zum besseren Kennenlernen und Einschätzen des zu vermittelnden Kindes - von ihr auch ein Hausbesuch bei der betreuungssuchenden Familie abgestattet wird. Im häuslichen Umfeld fühle sich das Kind ihrer Beobachtung nach freier und wird somit authentischer auftreten, als wenn es zum Kennenlernen mit in das Jugendamt kommt (vgl. Interview 14/2a).

Das Beratungsgespräch, das nach Aussage einer Tagespflegevereins-Expertin bei ihr ca. eine Stunde dauert (vgl. Interview 22/3b), dient des weiteren dazu,

auffallend unrealistische Erwartungen an die Tagespflege zu revidieren. Dahingehend berichten auch zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen, dass es beispielsweise Familien gibt, deren finanzieller Rahmen gar keine Anstellung einer Kinderfrau zulässt. Hier ist ein Umlenken der Betreuungswünsche in Richtung kostengünstigerer Betreuung bei einer Tagespflegeperson oder die Unterstützung bei der Initiierung von Nachbarschaftshilfe angezeigt (vgl. Interview 6 und 17/3b). Eine andere, kaum zufriedenzustellende Erwartung an Kinderfrauen - die im Vermittlungsgespräch durch die Vermittlerin korrigiert werden muss - ist, dass beruflich pädagogisch vorgebildete Betreuerinnen auch zwingend den Haushalt mit führen würden. Das sei jedoch in der Regel nicht der Fall, weil bei Erzieherinnen beispielsweise mit der erfolgten Ausbildung in der Regel ein Berufsverständnis erlangt wird, das dem Erledigen von Hausarbeit während der Kinderbetreuung widerspricht und daher häufig abgelehnt wird (vgl. Interview 12/3a).

Im weiteren Vermittlungsvorgehen unterscheiden sich die Einrichtungen nur geringfügig voneinander. Die konkreten zur Vermittlung führenden Aspekte finden in Kapitel 13.3 Beachtung.

Im Folgenden konzentriere ich mich auf die Beschreibung der Vorgehensweisen bei der Vermittlung:

Nach der Elternanfrage kommt es normalerweise zu einer nochmaligen Überprüfung der zu vermittelnden Tagespflegeperson – diesmal steht die Geeignetheit einer Tagespflegestelle für das konkret zu vermittelnde Kind im Vordergrund der Beobachtung. Eine langjährig im Tagespflegebereich beschäftigte Jugendamtsmitarbeiterin beschreibt ihre Vorgehensweise bezüglich der Entscheidung, zu welcher Betreuungsperson ein Kind passt, als einen sich aus der Erfahrung entwickelten, schwer beschreibbaren Vorgang bei dem sie auch nach ihrem ‚Gefühl‘ bewertet (vgl. Interview 5/3a). Eine andere Jugendamtsmitarbeiterin berichtet, dass sie die beim Kennenlernen aller Beteiligten erhaltenen Gemeinsamkeiten und Unterschiede noch einmal in Ruhe auf sich wirken lässt und eine Nacht darüber schläft, bevor sie eine Entscheidung fällt (vgl. Interview 14/3a). Bei einem befragten Tagespflegeverein nimmt man sich sogar ca. drei Tage Zeit, den einzelnen Vermittlungsfall - neben der weiteren Arbeit - nach-

wirken zu lassen, bevor eine definitive Rückmeldung erfolgt (vgl. Interview 22/3b).

Es werden mit der beschriebenen, aber schwer in Form von Qualitätsmerkmalen widerzugebenden Auswahl, letztendlich keine konkret nachvollziehbaren Vermittlungsvorgänge beschrieben. Als Erklärungsansatz bietet sich hier einzig der von GOLEMAN ausgeführte Ansatz der Emotionalen Intelligenz an (vgl. GOLEMAN 2002).

In anderen Einrichtungen – bei denen vorrangig pragmatisch ausgerichtet vermittelt wird - verläuft die Vermittlung entsprechend schneller. Pragmatisch heißt dabei, dass die Vermittlerinnen nicht den Anspruch haben über eine Übereinstimmung, die über Wohnortnähe und gewünschte Betreuungszeiten der Tagespflegepersonen und Eltern hinausgeht, auf Passungen zu achten. In diesen Einrichtungen müssen jeweils lediglich genügend Kontakte von Tagespflegepersonen in gesuchten Wohngebieten, mit gewünschten Betreuungszeiten zur Verfügung stehen. Eine Jugendamtsmitarbeiterin berichtet aber auch von ihrer Unzufriedenheit, da ihr aufgrund eines chronischen Mangels an Tagespflegeplätzen, gar keine auf individuelle Bedürfnisse abgestimmte Vermittlung möglich sei, auch wenn sie gerne ihre fundierten Ansprüche an eine qualitativ hochwertige Tagespflege umgesetzt sehen würde:

„...dass ich froh bin, dass überhaupt jemand bereit ist und wo früher sehr viel auf die einzelnen Punkte (...) Wert gelegt wurde, dass man da doch etwas weniger genau hinguckt, um überhaupt Plätze zu haben und manchmal sagt: ‚Naja, so – könnte besser sein‘ und sagt: ‚Naja gut, letztendlich müssen die Eltern das entscheiden‘“ (Interview 19/2a).

Zum Interviewzeitpunkt war die Situation so angespannt, dass sie mangels Betreuungspersonen - trotz großer Nachfrage - gar keine Tagespflegeplätze vermitteln konnte.

Eine Tagespflegevereinsexpertin führt zwar aus, dass sie danach schaut, welche Tagespflegeparteien aufgrund von Gemeinsamkeiten zusammenpassen. Auch diese Interviewpartnerin verweist aber auf die Verantwortung der Eltern dafür, wo sie ihr Kind unterbringen.

Auffallend ist jedoch gegenüber anderen Einrichtungen, dass hier wenig Verantwortung für eine allgemein gültige Qualität übernommen wird, dass Eltern zwar jemanden vermittelt bekommen, bei der eigentlichen Qualitätsbeurteilung aber doch auf sich gestellt sind:

„Also wir gehen jeder Frau offen entgegen, aber – ich sage das mal unter Vorbehalt – wir halten manchmal die Luft an. Wir vermitteln nicht unbedingt jede. Vor allen Dingen kommt es darauf an (...), dass der Deckel auf den Topf passt. Wenn jemand kommt (...) wo wir wissen, die käme mit dieser Frau zurecht, dann sperren wir uns nicht. Dann halten wir das auch nicht vor, sondern dann versuchen wir das noch. Aber natürlich haben wir ‚nen Anspruch, und der ist nicht gering – nur sind wir nicht hopp und fertig und sagen jemandem: ‚Du bist nicht gut genug. Du darfst nicht‘. Das steht uns überhaupt nicht zu und das ist gut. Wir sind kein Amt (...). Es ist nicht mein Job zu befinden, wie sie das gestalten. Und wenn die abgehende Mutter in den Haushalt ihrer Tagesmutter kommt, wird sie ja sehen. Entweder es passt ihr oder es passt nicht.“ (Interview 15/2a).

Ihre Einstellung gegenüber nicht immer als günstig empfundenen Vermittlungen beschreibt diese Tagespflegeverein-Expertin folgendermaßen:

„Es ist dann eben auch so, dass wenn es nicht 100%ig passt, wir trotzdem vorschlagen: ‚Versucht es!‘. Es ist auch ‚ne ‚Good-will-Aktion‘. Wenn’s dann nicht geht, dann geht’s nicht. Aber wir arbeiten schon mit dem Prinzip ‚Ich will mich auch bemühen‘ und die Bemühung erwarte ich auch von den Eltern“ (Interview 15/3b).

Sogar eine der fünf befragten Familienservice-Mitarbeiterinnen berichtet, dass die konkrete Auswahl an Tagespflegeplätzen bei ihr häufig zu gering ist. Wenn die Betreuungszeiten und der Wohnort übereinstimmen, könne sie froh sein, jemand „Nettes“ (Interview 7/3b) zu finden. Eine Abstimmung auf weitere individuelle Übereinstimmungen scheinen dieser Expertin daher nur begrenzt umsetzbar – wobei andere befragte Familienservice-Mitarbeiterinnen darauf verweisen, dass sie mit Hilfe von Zeitungsanzeigen solange nach einer insgesamt geeigneten Betreuungsperson suchen, bis sie gefunden ist.

Eine Besonderheit wird durch eine Vermittlerin einer sonstigen Einrichtung erwähnt, die Tagespflegepersonen per Arbeitsvertrag bei dem Träger beschäftigen.

Hier wird von soviel Professionalität der Arbeit der eingestellten und umfangreich qualifizierten Tagespflegepersonen ausgegangen, die – wie im Kindergarten – kein gezieltes Aussuchen ‚nach Sympathie‘ und ähnlichen Kriterien zulässt. Von den Tagespflegepersonen wird erwartet, dass sie jedes ihnen anvertraute Kind gut betreuen können. Einzig die Position in der Warteliste und die passenden Rahmenbedingungen zählen bei der Vergabe eines Betreuungsplatzes (vgl. Interview 1/3a).

Innerhalb der drei befragten Tagespflegebörsen suchen sich Eltern – nachdem sie über beachtenswerte Merkmale aufgeklärt wurden – aus den Gesuchen eine oder mehrere scheinbar passende Tagespflegestellen heraus und erhalten von den Vermittlerinnen die Telefonnummern von ca. drei Tagespflegepersonen. Zugleich werden die Eltern gebeten, rückzumelden, wenn ein Betreuungsplatz gefunden wurde, um die Kartei aktuell zu halten. Außerdem wird über die Bedeutung und Gestaltung des Abschlusses eines Tagespflegevertrages aufgeklärt und den Eltern, zusammen mit den in Kapitel 10.5 dargestellten Materialien zur Selbstinformation, ein Mustervertrag ausgehändigt (vgl. Interview 3, 8, 9; Informationsmaterial IV/13, V/13).

Auch bei anderen Mitarbeiterinnen von zwei Jugendämtern (vgl. Interview 5, 19/3b), sechs Tagespflegevereinen (vgl. Interview 2, 4, 13, 15, 18 und 22/3b), bei zwei Familienservices (vgl. Interview 7 und 12/3b) und den sonstigen Einrichtungen erfolgt die Weitergabe von Telefonnummern der in Frage kommenden Tagespflegepersonen an die suchenden Eltern.

In sieben der zweiundzwanzig befragten Einrichtungen werden die Tagespflegepersonen zuvor telefonisch auf den Anruf der Eltern vorbereitet. Dabei werden relevante Informationen wie Betreuungszeiten und Alter des Kindes weitergegeben und das Vorhandensein eines Betreuungsplatzes abgeklärt (vgl. Interview 1, 2, 4, 5, 7, 13, 14/3b).

Zwei Tagespflegeverein-Vermittlerinnen berichten, dass sie jeweils nur die in Frage kommende Tagespflegeperson mit dem entsprechenden Gesuch bekannt machen. In diesen Fällen nimmt die Tagespflegeperson den Kontakt auf und hat damit die Entscheidung über die weitere Kontaktaufnahme (vgl. Interview 15 und 16/3b). Sie kann im Vorfeld entscheiden, ob und wann sie Kontakt zu der

betreuungssuchenden Familie aufnimmt. Die Eltern erhalten keine Telefonnummern von Tagespflegepersonen.

Bei drei Familienservices (vgl. Interview 6, 17, 20/3b) und einem Tagespflegeverein (vgl. Interview 22/3b) führen die Vermittlerinnen vorab eine ausführlichere Klärung mit den einzelnen Parteien darüber durch, ob Tagespflegeperson und betreuungssuchende Familie zusammen passen. Erst danach werden die entsprechenden Telefonnummern vergeben.

Fünf Vermittlerinnen (vgl. Interview 4, 6, 17, 20, 22/3b) sind teilweise bei den Erstgesprächen dabei. In diesen Fällen findet das erste Treffen entweder in der Vermittlungseinrichtung (vgl. Interview 17/3b) oder - nach Aussage einer Familienservice-Mitarbeiterin - bei der Vermittlung einer Betreuung durch eine Kinderfrau in der Wohnung der betreuungssuchenden Familie statt. Wird eine Tagesmutter bzw. -vater gesucht, kommen die Eltern eher dorthin (vgl. Interview 6/3b). Die Vermittlerin empfiehlt beiden Parteien zudem, den Begegnungsort bei einem weiteren Treffen umzukehren, damit sich beide Seiten besser kennenlernen.

Exkurs: Abschluss eines Tagespflegevertrages

Sind sich Eltern und Betreuungsperson über das Zustandekommen eines Tagespflegeverhältnisses einig geworden, wird – wie in Kapitel 10.2 angedeutet - zum Abschluss eines Betreuungsvertrages geraten. Drei der fünf befragten Familienservice-Mitarbeiterinnen (vgl. Interview 6, 17, 20/3b) und zwei Tagespflegeverein-Expertinnen (vgl. Interview 4, 22/3b) bieten dafür ihre Begleitung an.

Für die befragten Tagespflegebörsen ist das Aushändigen eines Mustervertrages zur Unterstützung obligatorisch (vgl. Informationsmaterial I, IV, V, VII/4). Durch die Tagespflegevereine wird der vom ‚*tagesmütter Bundesverband*‘ herausgegebene Tagespflegevertrag vertrieben (vgl. beispielsweise Informationsmaterial XVIII/2). Die Familienservice-Büros vergeben auch Musterverträge bzw. Vertragsvordrucke für die Einstellung einer Kinderfrau und einen Tagespflegevertrag für Tagesmütter (vgl. beispielsweise Informationsmaterial

XIII/3 und 4).

Der vom Familienservice vergebene Vertrag zur Einstellung einer Kinderfrau gleicht einem üblichen Arbeitsvertrag (vgl. beispielsweise Informationsmaterial XIII/4). Darin werden die Vertragsparteien benannt, der Beginn des Arbeitsverhältnisses, die genauen Arbeitszeiten und der exakt beschriebene Aufgabenbereich. Des Weiteren werden Gehaltsvereinbarungen, Urlaubsansprüche und Lohnfortzahlungsregelungen im Krankheitsfall festgehalten. Außerdem wird eine Probezeit vereinbart, der Umgang der Kinderfrau mit Arztbesuchen, Erkrankungen oder Unfall des Kindes sowie das Vorhandensein einer entsprechenden Vollmacht festgehalten. Zudem erfolgt eine Verpflichtungserklärung, in der dokumentiert wird, dass Eltern und Kinderfrau gegenseitig alle im Hinblick auf die Kinderbetreuung wichtigen Auskünfte austauschen. Die Schweigepflicht wird geregelt und Fristen bezüglich der Beendigung des Betreuungsverhältnisses werden festgehalten (vgl. ebd.).

Die durch Tagespflegevereine, einige Jugendämter und die Familienservice-Büros vergebenen Tagespflegeverträge unterscheiden sich – wie in Kapitel 10.2 dargestellt – inhaltlich nicht. Lediglich die Ausgestaltung der einzelnen Unterpunkte erfolgt in unterschiedlichem Umfang.

Erwähnenswert bleibt die Ausnahme eines Tagespflegevereins, bei dem auch ein Tagespflegevertrag für die Betreuung durch Tagesmütter eine sechswöchige Probezeit enthält, in der jede Seite, ohne Angabe von Gründen, das Pflegeverhältnis aufkündigen darf (vgl. Informationsmaterial XV/1). Da es keine entsprechende gesetzliche Grundlage für die Tagespflegeverträge gibt – es sich also um einen privatrechtlich geschlossenen Vertrag zweier Privatparteien handelt – dürfte ein Vertragsbruch, beispielsweise durch Kündigung ohne Angabe der Gründe nach der Probezeit, vermutlich kaum ernsthafte Konsequenzen haben. Der Abschluss eines Tagespflegevertrages hat damit – auch wenn verschiedentlich Paragraphen darin benannt werden – eher symbolischen Charakter. Er sorgt nach Aussage der Vermittlerinnen trotzdem für mehr Bewusstheit und Verbindlichkeit sowie für klarere Absprachen der Beteiligten.

13.3 Kriterien der Vermittlung

Die Kriterien, nach denen Eltern mit Tagespflegepersonen zusammengebracht werden, lassen sich nach der Abstimmung der Rahmenbedingungen und auch der personenbezogene Merkmale, untergliedern.

Rahmenbedingungen

Kriterien, die ein Zustandekommen eines Tagespflegeverhältnisses begünstigen, sind nach Auskunft der Expertinnen vorrangig pragmatischer Art. Das Merkmal der übereinstimmenden **örtlichen Nähe** ist dabei mit vierzehn Nennungen durch die zweiundzwanzig befragten Vermittlerinnen am häufigsten erwähnt. Dass es durch sieben der acht befragten Tagespflegevereine benannt wird (vgl. Interview 2, 3, 10, 13, 15, 16, 18/3a), durch die beiden sonstigen Einrichtungen und mit vier Nennungen (vgl. Interview 3, 5, 11, 19/3a) durch die Hälfte der interviewten Jugendamtsmitarbeiterinnen erläutert wird, aber nur bei einem (vgl. Interview 7/3a) der fünf befragten Familienservice-Büros thematisiert ist, hängt vermutlich damit zusammen, dass diese Familienservice-Mitarbeiterinnen – und auch die anderen Vermittlerinnen, die den Ortsaspekt nicht gesondert aufführen - dieses Kriterium als Selbstverständlichkeit betrachten und daher nicht mehr extra erläutern. Eine Jugendamtsmitarbeiterin führt aus, dass bei mangelnden Tagespflegeplätzen in Wohnortnähe des Kindes gelegentlich auch die Suche nach einem Betreuungsplatz in der Nähe der elterlichen Arbeitsstätte eine Lösung des Betreuungsproblems sei. Mit steigendem Alter der Kinder wird die Nähe zum Wohnort und zur Schule jedoch bedeutsamer für ein Kind. Es sollte dann nicht unnötigerweise aus seinem - mit zunehmendem Alter an Bedeutung gewinnenden - außerfamiliären Umfeld isoliert werden (vgl. Interview 14/3b).

Ein Harmonisieren der **Altersvorstellungen** die eine Tagespflegeperson über das zukünftige Tageskind hat, mit dem tatsächlichen Kindsalter wird von sieben Expertinnen als Vermittlungskriterium erwähnt (vgl. Interview 1, 4, 11, 13, 14, 18, 21/3a). Konkretisiert wird dieser Aspekt zum einen mit dem Hinweis, dass eine Tagespflegeperson möglichst eigene gleichaltrige - oder besser noch ältere -

Kinder haben möge, um im Umgang mit der entsprechenden Altersgruppe bereits Erfahrungen gesammelt zu haben. Die Betreuungsperson soll - ebenso wie ihre eigenen Kinder - nicht überfordert werden. Betreut sie als Tagesmutter die Kinder in ihrer Wohnung, so ist es nach Auffassung einiger dieser Vermittlerinnen für die eigenen Kinder einfacher, beispielsweise Spielsachen mit jüngeren Tageskindern zu teilen. Durch den Altersunterschied können sie ihre Position im Streitfall besser behaupten. Es würde den Tageskindern zudem leichter fallen, sich älteren Kindern der Tagesfamilie unterzuordnen, die eine Art ‚Hausrecht‘ genießen.

Erwähnenswert scheint mir an dieser Stelle, dass auch vor einer möglichen Überforderung und Zurücksetzung der älteren, eigenen Kinder zu warnen ist. Aus der allgemeinen Erziehungsberatung und Geschwisterforschung ist bekannt, dass die ältesten Kinder in einer Geschwisterreihe häufig zum Zurückstecken eigener Bedürfnisse und zur nicht immer altersangemessenen Rücksichtnahme gegenüber den jüngeren aufgefordert werden. Zu prüfen ist, inwieweit sich entsprechende Verhaltensmusterprägungen auch im Rahmen von Tagespflege wiederfinden.

Darüber hinaus wird von Vermittlerinnen eine Altersmischung in der zu betreuenden Kindergruppe favorisiert, um Konkurrenz unter den Kindern zu vermindern und den Effekt des Voneinander-Lernen zu nutzen. Andere sind der Ansicht, dass auf weitestgehende Altershomogenität geachtet werden möge, damit die Kinder leichter etwas miteinander anfangen können. Der letztgenannte Ansatz ähnelt der gängigen Praxis in Kinderkrippen und -gärten, in denen Gleichaltrige gemeinsam in Gruppen betreut werden, um zusammen gemeinsame Entwicklungsschritte zu vollziehen.

Letztendlich ist die Abstimmung der **Betreuungszeiten** für das Zustandekommen eines Tagespflegeverhältnisses eine entscheidende Voraussetzung. Dieses Kriterium wird durch zehn der befragten zweiundzwanzig Expertinnen erwähnt – je durch die Hälfte der sonstigen, Jugendamts und Tagespflegevereineinrichtungen, aber wieder nur durch einen Familienservice (vgl. Interview 7/3a). Meines Erachtens könnte das Nichtbenennen des Aspektes im Interview – wie bei

der Wohnortnennung – in der Selbstverständlichkeit des Kriteriums begründet liegen.

Eine Vermittlerin einer sonstigen Einrichtung erwähnt als zweitrangiges Merkmal für das Zustandekommen eines Betreuungsverhältnisses das **Geschlecht**. Außerdem sagt sie, dass in ihrer Einrichtung eine Warteliste existiert. Wenn Wohnortnähe und das Kindsalter passen, werden freiwerdende Plätze – wie bereits erwähnt - nach dieser vergeben.

Personenbezogene Merkmale und Kompetenzen

In dreizehn der zweiundzwanzig befragten Einrichtungen schaut man bei der Vermittlung von Tagespflegebetreuung ausdrücklich auch nach dem Einklang individueller Merkmale von Tagespflegepersonen und Kindseltern.

Drei Jugendamtsexpertinnen (vgl. Interview 3, 14 und 19), eine sonstige Einrichtung (vgl. Interview 21/3a), fünf Tagespflegevereinexpertinnen (vgl. Interview 4/3a und b, 2, 10, 15, 16/3a) und drei Familienservice-Angestellte (vgl. Interview 12, 17/3b, 20/3a) berücksichtigen bei der Vermittlung explizit die persönlichen Erwartungen, Bedürfnisse und Ansprüche von Eltern an einen Tagespflegeplatz. Dabei wird durch zwei Einrichtungen besonders auf die Übereinstimmung der Erziehungsvorstellungen von Tagespflegeperson und Eltern und in vier Einrichtungen auf die geäußerten Bedürfnisse, Erwartungen und Ansprüche beider Seiten geachtet.

Durch zwei Jugendamtsexpertinnen und durch einen sonstigen Verein wird erwähnt, dass sie für erkennbar schwierige familiäre Situationen Tagespflegepersonen mit besonderen Hintergründen oder Kompetenzen suchen (vgl. Interview 3/3a, 14/3e und 21/3a). Für auffällig „chaotische Familien“ (Interview 21/3a) werden dann erfahrenere – unter Umständen strukturgebendere - Tagespflegepersonen gesucht (vgl. Interview 3 und 21/3a).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin berichtet, dass sie Jungen, die ohne Vater aufwachsen und deren Mütter nach ihrer Beobachtung sehr an ihren Söhnen ‚klammern‘, gerne zu Tagesv Vätern gibt. Die Expertin sieht hierin die Chance, dass diese Jungen auch positive Männerbilder vorgelebt bekommen, die eine Loslösung aus der engen Mutterbindung begünstigen (vgl. Interview 14/2a). Die

Expertin greift damit eine aus der psychoanalytischen Literatur bereits Ende der 1980er Jahre durch OLIVIER gesetzte Anregung. OLIVIER (1987) plädiert dafür, Väter bzw. Ersatzväter frühzeitig in die Kindererziehung zu integrieren, um psychischen Schäden, die Kinder aus einer zu engen Bindung an die Mutter ziehen können, vorzubeugen. Zudem erfährt zur geschlechtspezifischen Identitätsbildung, das Beispiel einer gleichgeschlechtlichen Bezugsperson spätestens in der Pubertät Relevanz. Zwar kann zum Aufbrechen einer zu engen Mutterbeziehung bereits die Betreuung durch eine andere Bezugsperson wirkungsvoll sein, der Autonomie- und Identitätsentwicklung käme aber ein gleichgeschlechtliches Vorbild – also für Jungen eine Vaterfigur - besonders zugute.

Zwei der acht befragten Tagespflegevereinexpertinnen sowie drei der sieben interviewten Jugendamtsmitarbeiterinnen achten auch darauf, dass die einander vermittelten Parteien in ihrem Bildungsstand nicht zu verschieden sind (vgl. Interview 4/3b, 11 und 15/3a, 8 und 9/3f).

Während eine Tagespflegebörsenmitarbeiterin den Aspekt des Zueinanderpassens knapp mit den Worten „Gurke zu Gurke“ (Interview 9/3f) beschreibt, begründet die Tagespflegevereins-Expertin, die Vorgehensweise, dass sie das Kind einer Juristin nicht zu ‚ganz einfachen‘ Menschen geben würde, mit der Aussage: „ Sie müssen ja miteinander sprechen können“ (Interview 15/3b).

Ebenfalls zwei Tagespflegevereinsfrauen und eine Jugendamtsmitarbeiterin heben hervor, dass die ‚Chemie‘ zwischen Eltern und Tagespflegeperson stimmen muss und sie sich mögen sollten (vgl. Interview 5, 10, 15/3a). Eine Familienservice-Angestellte erwähnt, dass auch das Alter der Tagespflegeperson eine Rolle spielt, wenn beispielsweise für das Kind einer Spätgebärenden ein Betreuungsplatz gesucht wird. In dem Fall plädiert die Vermittlerin für eine ältere Tagespflegeperson, da ihrer Beobachtung nach insbesondere spätgebärende Mütter bezüglich des Abgebens des Kindes unsicher seien und zu einer älteren Frau mehr Vertrauen hätten.

Durch eine Tagespflegebörsenmitarbeiterin eines Jugendamtes wird erwähnt, dass es ein Tagespflegeverhältnis gäbe, bei dem ein Mann, der weder lesen noch

schreiben kann und als gewalttätig gilt, drei Kinder einer Mutter aus ähnlichem Milieu betreut. Der Aussage der Vermittlerin nach „läuft“ (Interview 9/3f) das Tagespflegeverhältnis „jenseits der theoretischen Ansprüche“ (Interview 9/3f).

Hier sieht die Vermittlerin eine milieunahe Unterbringung als angebracht, für deren Berücksichtigung sich eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin ausspricht:

„...wo ich eigentlich Bauchweh hab, dass sie (die Tagesmutter Y.V.) die (Kinder Y.V.) hat. Aber das sind (die Eltern Y.V.) - ich sag's mal vorsichtig – so ganz schlicht gestrickte Menschen, die also auch im Kindertagesheim mit den Anforderungen, die da an sie gestellt wurden – weil die einfach so blubberig und motzig sind, dass sie ihre Kinder aus dem Kindergarten rausgenommen haben. So dass eine Tagesmutter, die genau das gleiche Niveau hat, die mir also ja nicht eine der Liebsten ist – ich sag's mal so – die kommt also mit diesen Eltern sowas von gut zurecht, wo ich dann denke ‚Gut‘ (...) alles andere was wir so an Mittelstandsorientierung haben, das muss jetzt zurückstehen, weil, wenn diese Kinder nicht bei der Tagesmutter sind, die wirklich konsequent ist und die Eltern auch ansprechen kann, dann sind die Kinder verloren“ (Interview 8/3f).

Die beschriebene Tagesmutter – die unter Umständen nicht als ‚qualitativ günstig‘ beschrieben werden würde - braucht die Vermittlerin nach ihrer Aussage zudem für Eltern „die bei dem Wort Erzieherin, schon ‘ne Krise kriegen...da ist ‘ne Tagesmutter, dann schon was anderes oder wird als was anderes gesehen.“ (Interview 8/3f).

Aus den zuletzt aufgeführten Zitaten wird eine mögliche Ambivalenz angedeutet, in der sich vor allem Jugendamtsmitarbeiterinnen, mit zeitgemäßen pädagogischen Qualitätserwartungen wiederfinden können. Während sie einerseits auch Tagespflegeplätze für Kinder vermitteln, deren Eltern allgemeingültige pädagogische Werte wenig verinnerlicht haben und daher nur milieuähnliche Tagespflegepersonen respektieren, sind sie als Fachkräfte - auch wenn die letztliche Verantwortung für die Kinder bei den Eltern liegt - in gewisser Weise verantwortlich für die Sicherung des Wohlergehens, der von ihnen vermittelten Tageskinder.

13.4 Umgang der Vermittlerinnen mit ambivalenten Gefühlen bei einer Tagespflegevermittlung

Die am Ende des vorangegangenen Kapitels aufgeführten Vermittlungen könnten mit dem Begriff ‚ambivalente Vermittlungen‘ betitelt werden. Damit wird in dieser Arbeit das Zustandekommen von Betreuungsverhältnissen bezeichnet, bei dem die Vermittlerinnen bereits bei der Vermittlung Bedenken spürten bzw. auch äußerten. Diese Bedenken wurden, durch die Hälfte der Interviewpartnerinnen – unabhängig vom Einrichtungsträger - schon mindestens einmal erlebt. Die erwähnten Ambivalenzen beziehen sich auf die Persönlichkeit und auf die Kompetenzen der Betreuungsperson.

Als Umgang mit der Thematik beschreibt eine Tagespflegevereinvermittlerin, dass sie im Rahmen ihrer eigenen Supervision prüft, ob das Unbehagen durch einen inneren Perspektivwechsel zu lösen ist – es sich also um ihr subjektives Problem handelt. Bestätigt sich das nicht, bittet sie ihre Kollegin um ein Kennenlernen der betreffenden Betreuungsperson im – möglicherweise wiederholten - Hausbesuch (vgl. Interview 2/3f).

Das beschriebene Vorgehen zeugt von einer hohen Reflexionsfähigkeit und somit in ihrem Tätigkeitsbereich für eine hohe Professionalität dieser Vermittlerin. Sie berücksichtigt innerpersonelles Unbehagen und setzen sich damit im Rahmen von Supervision auseinander. Außerdem nutzen sie die durch die doppelte Besetzung der Vermittlerinnenfunktion gegebenen Kontrollmöglichkeiten. Beides erfordert ein hohes Maß an Selbstreflexion und Kommunikationsbereitschaft der Vermittlerinnen.

Weitere vier Vermittlerinnen beschreiben, dass sie bei ‚ungenuten Gefühlen‘ nach einer Vermittlung als Kontrolle einen verstärkten Kontakt zur betreffenden Tagespflegeperson und zu den Eltern halten (vgl. Interview 3, 4, 6, 7/3f). Eine Familienservice-Angestellte geht in solch einem Fall auch unangemeldet zu der Tagespflegeperson nach Hause, um sich einen weiteren Eindruck über die Gegebenheiten im Alltag zu verschaffen, bevor sie eine Vermittlung abschließt (vgl. Interview 6/3f).

Drei Vermittlerinnen geben an, dass sie ihre Bedenken den Eltern zur weiteren Entscheidung bekanntgeben (vgl. Interview 5, 6, 19/3f).

Zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen berichten, dass sie in der Vergangenheit bereits Unbehagen bei einigen Tagesmüttern erlebten, die bereits durch die Eltern ausgesucht wurden. Im Zusammenhang mit der Übernahme des Betreuungsgeldes wurden die dann den Vermittlerinnen vorgestellt.

Eine der Vermittlerinnen beschreibt, dass es manchmal sehr problematische Verläufe geben kann, wenn die Tagesmutter die Tätigkeit aus der Rolle der besten Freundin der Mutter übernimmt. Sie beobachtet diesbezüglich eine ungünstige Vermischung von Aufgaben, die dem Kind nicht unbedingt gerecht werden. Zuweilen spielen übertriebene Erwartungen an die Freundschaft der Erwachsenen, die sehr schnell durch die Herausforderungen der realen Kooperation enttäuscht werden, eine Rolle (vgl. Interview 14/3f).

Die andere Jugendamtsmitarbeiterin versucht in ähnlich gelagerten Fällen, als Alternative für das Kind einen Platz in einer Kindertageseinrichtung zu finden und den Eltern dessen Vorteile nahezu legen (vgl. Interview 5/3f). Sie wählt also einen defensiven Umgang mit einem sich abzeichnenden Konflikt.

Eine Familienservice-Mitarbeiterin beschreibt Ambivalenzen bei der Vermittlung auch Tagespflegepersonen gegenüber, wenn sie in Bezug auf die Vorstellungen der gewünschten Betreuungsperson auf sehr anspruchsvolle Eltern trifft (vgl. Interview 7/3f).

Eine Tagespflegevereins-Expertin beschreibt als Einzige konkret, dass sie aus Rücksicht auf die der Tagespflegeperson, bestimmte Kinder ungern vermittelt: „Wir sind keine Therapeutinnen, die aggressive und hyperaktive Kinder heilen“ (Interview 15/3f). Stellten sich derart ungeahnte Probleme erst im Verlauf einer Betreuung heraus, kam es bereits zur Beendigung des Pflegeverhältnisses.

Im Gegensatz hierzu erwartet die Vermittlerin der Einrichtung, die qualifizierte Tagespflegepersonen in verbindlichen Arbeitsverhältnissen anstellt, dass eine Betreuungsperson so kompetent sei, auch mit ‚schwierigeren‘ Kindern arbeiten zu können (vgl. Interview 2/3f).

Verdeutlicht wird anhand der letztgenannten Beispiele der unterschiedliche Anspruch, den auch die Vermittlerinnen an Tagespflegepersonen

14. Qualitätssicherung seitens der Vermittlungseinrichtungen

Ausgehend von der These, dass die befragten Vermittlerinnen eine zentrale Funktion bezüglich der Qualitätsbewertung und –kontrolle haben könnten, wird im folgenden Kapitel aufgezeigt, welche Qualitätsmerkmale seitens der Vermittlungseinrichtungen selbst aufgewiesen werden. Dafür wird eingangs zusammengetragen, über welche tagespflegerelevante Vorbildung, Qualifizierung und Weiterbildungsmöglichkeiten die Vermittlerinnen verfügen. Darüber hinaus fasse ich Angaben der Vermittlerinnen die im Bezug mit der Effektivität der Vermittlung und Aspekten der Begleitung von Tagespflegeverhältnissen durch die Einrichtungen zusammen. Das Kapitel abschließend, wird sowohl der Stand explizit vorhandener bzw. geplanter als auch gewünschter Qualitätsmaßnahmen aus Expertinnensicht aufgezeigt.

14.1 Professionalität der Vermittlerinnen

Ausbildung der Vermittlerinnen

Zur vereinfachten Übersicht werden die Angaben über den höchsten erlernten Berufsabschluss der Interviewpartnerinnen tabellarisch dargestellt. Die in kursivem Schriftzug angegebenen Zahlen zeigen Vermittlerinnen an, die neben einer Berufsausbildung noch über eigene Erfahrungen in der Tätigkeit als Tagesmutter verfügen, während die unter „langjährige Tagesmutter“ zusammengefassten Vermittlerinnen keine Ausbildung nannten. Mir ist deutlich, dass die langjährige Erfahrung als Tagespflegeperson kein Berufsabschluss ist. Da sie aber von einiger Tagespflegevereine als ‚Eintrittsqualifikation‘ in die Tagespflegevermittlung an dieser Stelle hoch bewertet wird, findet sie hier trotzdem Erwähnung.

| Höchster erworbener Berufsabschluss | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|-----------------------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------|
| Sozialpädagogin, Dipl. Pädagogin | 7/1 | 2 | 3 /1 | 2 | 14/2 |
| Langjährige Tagesmutter | | 3 | | | 3 |
| Kinderkrankenschwester, Kinderpflegerin | | 1/1 | 1 /1 | | 2/2 |
| Erzieherin | | | 1 | | 1 |
| Hauswirtschaftlerin | | 1 /1 | | | 1/1 |
| Diakonin/Religionspäd. | | 1 | | | 1 |
| Gesamt N=22 | 7/1 | 8/2 | 5/2 | 2 | 22/5 |

Tab. 14.1 Höchster erworbener Berufsabschluss bzw. langjährige Tagespflege Tätigkeit (N=22)

Mit vierzehn Nennungen weist, gemäß Tabelle 14.1, die Mehrzahl der zweiundzwanzig befragten Vermittlerinnen einen Fach- oder Hochschulabschluss als Diplom Sozialpädagogin oder Diplom Pädagogin auf. Hiermit wäre – ohne die jeweils absolvierten Studieninhalte und –schwerpunkte zu betrachten - von einem hohen pädagogischen Professionalisierungsgrad der Vermittlerinnentätigkeit auszugehen.

Betrachtet man die Verteilung je befragtem Einrichtungsträger, fällt auf, dass alle Jugend-amtsmitarbeiterinnen, die beiden Vermittlungspersonen der sonstigen Einrichtungen und drei der fünf interviewten Familienservice – jedoch lediglich zwei der acht erhobenen Tagespflegeverein-Vermittlerinnen über einen Studienabschluss in Pädagogik verfügen. Während bei den Jugendämtern der Einsatz von Sozialpädagoginnen – wie in anderen Jugendhilfebereichen auch – obligatorisch ist, liegt die geringere Präsenz von Sozialpädagoginnen bei den Tagespflegevereinen vermutlich in der Entstehungsgeschichte des Vereins begründet. Der Verein setzt sich vorwiegend aus Tagespflegepersonen zusammen. Die Vermittlerinnen erledigen unterschiedlich große Teile ihrer Arbeit auf ehrenamtlicher Basis. Während bei den Jugendamtsvermittlerinnen das verbindende berufliche Element der Abschluss eines (Sozial-)Pädagogikstudiums ist, ha-

ben die befragten Tagespflegeverein-Vermittlerinnen das Ausüben der Tagespflegetätigkeit als Gemeinsamkeit. Unter den zweiundzwanzig befragten Expertinnen sind acht Frauen, die als Tagesmütter tätig sind oder es waren. Fünf dieser Tagesmütter sind Expertinnen von Tagespflegevereinen. Während die Tagesmuttertätigkeit bei den Tagespflegevereins-Expertinnen die wichtigste Voraussetzung zur Vermittlungstätigkeit zu sein scheint, grenzt dies bei der erwähnten Jugendamtsmitarbeiterin vermutlich an Zufall.

Für die befragten Familienservice-Mitarbeiterinnen ergibt sich eine Mischung beider beruflicher Herkünfte. Drei der fünf interviewten Vermittlerinnen sind ebenfalls diplomierte Pädagoginnen. Eine der Pädagoginnen war auch als Tagesmutter und – wie eine weitere Vermittlerin, die eigene Tagesmuttererfahrungen besitzt – lange im ortsansässigen Tagespflegeverein engagiert, bevor sie beim Familienservice eingestellt wurde. Drei Vermittlerinnen von Tagespflegevereinen und zwei Familienservice-Angestellte verfügen über Ausbildungen, die pädagogische (Erzieherin, Religionspädagogin) oder kinderpflegerische (Kinderpflegerin, Hauswirtschafterin) Hintergründe aufweisen. Jede der zweiundzwanzig befragten Vermittlungspersonen hat also mindestens entweder langjährige Erfahrungen als Tagesmutter oder aber ein Pädagogikstudium bzw. eine pädagogisch-pflegerische bzw. hauswirtschaftliche Vorbildung.

Einarbeitung der Vermittlerinnen

Tagespflege wird im Studium der (Sozial-)Pädagoginnen, aber auch in der Erzieherinnen und Kinderpflegerinnenausbildung nicht thematisiert. Es gibt in der Tagespflege aber ein Spektrum wissenswerter Besonderheiten aus dem pädagogischen und verwaltungstechnischen Bereich, das besonders den Umgang mit Tagespflegepersonen, Eltern und Behörden, sowie die spezielle Situation von Kindern in der Tagespflege betrifft. Da diese Besonderheiten vor allem den Vermittlerinnen, die zuvor keine Erfahrungen als Tagespflegepersonen hatten, fehlen dürften, befragten wir die Expertinnen zu ihrer Einarbeitungsphase in die Vermittlerinnentätigkeit.

Die Auswertung der Angaben der zweiundzwanzig interviewten Vermittlerinnen ergibt unterschiedliche Erfahrungen mit der Einarbeitung.

In einer sonstigen Einrichtung (vgl. Interview 21/4b) und bei drei Tagespflegevereinen (vgl. Interview 13, 15, 18/4b) ist ein Sonderfall dahingehend anzutreffen, dass die befragte Expertin bereits beim Entstehen der Vermittlungseinrichtung dort mitwirkte. Diese Vermittlerinnen beschreiben, dass sie beim Aufbau der Einrichtung selbst ihr Modell für die spätere Arbeitsweise entwickelt haben. Die drei Tagespflegeverein-Vermittlerinnen hatten zuvor zwar einen allgemeinen Tagespflegequalifizierungskurs besucht, eine gezielte Unterstützung beim Aufbau der Einrichtung gab es jedoch lediglich für einen Tagespflegeverein durch eine auswärtige Expertin (vgl. Interview 13/4b).

Eine andere Tagespflegevereins-Expertin, beschreibt, eine einjährige Einarbeitungsphase, in der sie wöchentlich acht Stunden ehrenamtlich für den Verein tätig war, bevor sie das Gefühl hatte, eingearbeitet zu sein (vgl. Interview 4/4b). Vier Jugendamtsmitarbeiterinnen, die in einer Tagespflegebörse beschäftigt sind, durchliefen in der Anfangsphase der Börse eine von der ISKA (vgl. Kapitel 3.3.1.2) begleitete Eingliederungsphase, deren Dauer mit sechs (vgl. Interview 11/4b) und zwölf Monaten (vgl. Interview 9/4b) angegeben wird. Eine der Expertinnen war in den Aufbau der ersten Tagespflegebörse integriert. Sie beschreibt – wie für ein Modellprojekt zu erwarten – das Auftreten vieler zwischenmenschlicher Schwierigkeiten beim Aufbau der Tagespflegebörse.

Eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin berichtete ebenfalls von einer halbjährlichen Einarbeitungszeit, die sie benötigte, um sich kompetent im Tagespflegebereich einbringen zu können (vgl. Interview 3/4b). Eine andere Jugendamtsmitarbeiterin erhielt zur Einarbeitung interne Fortbildungen.

In einem weiteren Jugendamt erfolgt die Einarbeitung neuer Kolleginnen, indem die im Zwei-Personen-Team frühzeitig einen Teil der anfallenden Arbeiten miterledigen, während sie auch bei der routiniert arbeitenden Kollegin hospitieren. Als besonders wichtig beschreibt die Expertin bei diesem Einarbeitungsmodell, dass die neue Tagespflegevermittlerin unbedingt zu Beginn der Arbeitsaufnahme eine positive Grundeinstellung zur ‚Fremdbetreuung‘ und zur Berufstätigkeit von Eltern haben sollte und über gute Gesprächskompetenzen verfügen möge (vgl. Interview 5/4b), um unangenehme Vorkommnisse vor Publikum zu vermeiden.

Drei der fünf befragten Familienservice-Mitarbeiterinnen erhielten über andere Familienservice-Büros vor Beginn ihrer Tätigkeit Schulungen und Einarbeitungshilfen indem sie drei Tage dort hospitierten und somit gängige Abläufe erfahren konnten. Drei der Familienservice-Angestellten erlebten den Beginn ihrer Tätigkeit trotzdem als „Wurf in ‘s kalte Wasser“ (Interview 12/4b, vgl. auch Interview 20/4b) bzw. ‚Learning-by-doing‘-Akt (vgl. Interview 7, 12/4b). Eine dieser Mitarbeiterinnen beschreibt dabei aber die vorgefundenen Strukturen des überregionalen Familienservice-Netzwerkes als sehr hilfreich und solidarisch (vgl. Interview 20/4b). Die beiden Mitarbeiterinnen, die zuvor bereits in Tagespflegevereinen aktiv waren, profitierten nach ihren Aussagen erheblich von den daraus resultierenden Vorerfahrungen (vgl. Interview 6 und 17/4b).

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Vermittlungseinrichtungen aller Trägertypen Einarbeitungsphasen und zuweilen auch –strukturen aufweisen. Sie sind zwar verschieden stark standardisiert und fundiert ausgearbeitet und auch sehr von der beruflichen Herkunft und vom Engagement der Vermittlerinnen abhängig, sind aber in allen Einrichtungstypen vorhanden.

Exkurs: Vermittlerinnen, die für zwei verschiedene Träger arbeiten

Die zuletzt genannten Familienservice-Expertinnen, die vor ihrer Vermittlerinnenbeschäftigung bereits für Tagespflegevereine tätig waren, beschreiben darüber hinaus, dass aus dieser Synthese auch beide Einrichtungen stark profitieren konnten. Sie sind parallel zu ihrer Familienservice-Tätigkeit immer auch noch für den Tagespflegeverein tätig. Eine der Expertinnen beschreibt für ihren Standort, dass die erfolgreiche Familienservicetätigkeit ohne die Vorarbeit und Erfahrungen der Tagespflegeverein-Vermittlerinnen so nicht möglich gewesen wäre. Im Gegenzug wirkt sich die besser strukturierte Arbeitsorganisation des Familienservice auch beispielhaft und positiv auf die Arbeit im Tagespflegeverein aus. Die Arbeitsbelastung für den Tagespflegeverein ist – nach Information der Expertin ‚leider‘ – sehr viel größer als es die Nachfragen für den Familienservice sind (vgl. Interview 4/4c). Das Elternklientel ist dahingehend verschieden, dass zum Familienservice besser verdienende und ausgebildete Familien kommen, während sich beim Tagespflegeverein – der zudem in einem Wohngebiet des sogenannten sozialen Brennpunktes liegt – häufig auch Eltern

aus sehr schwierigen Lebenssituationen an die Vermittlungseinrichtung wenden. Hier sind ihre beraterischen Kompetenzen besonders gefragt.

Fortbildung der Vermittlerinnen

In jeder Tätigkeit des pädagogischen Dienstleistungssektors - sind Fort- und Weiterbildungen ein Zeichen von Qualitätserwerb und -sicherung. Dies gilt auch für den Bereich der Tagespflegevermittlung, in dem einrichtungs- aber auch trägerspezifische Strukturen und Angebote im Hinblick auf Fortbildungsvielfalt und -inanspruchnahme vorzufinden sind. Die Expertinnen sprachen in den Interviews nicht nur über Fortbildungen, die sie besuchen sondern äußerten zudem Themen zu denen sie noch Fortbildungswünsche haben. Zur besseren Unterscheidung wird es im Text eine graphische Hervorhebung geben, wenn tatsächliches Fortbildungsangebot und Fortbildungswünsche – aufgliedert je nach Träger - thematisiert werden. Supervision wird ebenfalls graphisch hervorgehoben – da sie eine starke Selbstreflexion ermöglicht und damit auch Fortbildungscharakter hat.

Am homogensten ist das **Fort- und Weiterbildungsangebot**, das alle fünf befragten **Familienservice**-Angestellte genießen. Die Familienservice GmbH bietet ca. vier Veranstaltungen im Halbjahr an, die bundesweit durch alle Familienservice-Mitarbeiterinnen besucht werden können. Die letzten Veranstaltungen, die durch die befragten Vermittlerinnen vor der Erhebung genutzt wurden, befassten sich beispielsweise mit den Themen Telefontraining (vgl. Interview 20/4c), Öffentlichkeitsarbeit (vgl. Interview 7/4c) und mit Beratungskompetenzen (vgl. Interview 6, 7/4c). Die beiden Familienservice-Angestellten, die auch für Tagespflegevereine arbeiten, erwähnen, dass sie außerdem auch die Weiterbildungsangebote des ‚*tagesmütter* Bundesverbandes‘ besuchen können (vgl. Interview 4, 17/4c). Zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen absolvierten darüber hinaus zum Erhebungszeitpunkt Zusatzausbildungen für Paar- und Erziehungsberatung (vgl. Interview 6/4c) bzw. zu Beratungs- und Therapiekompetenzen (vgl. Interview 12/4c).

Auf die Frage nach **Fortbildungswünschen** benennen zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen, dass sie - als eher im sozialen Bereich ausgebildete Kräfte - bei der Firmenakquise Fortbildungsbedarf hätten (vgl. Interview 7, 12/4c). Den festgestellten Ausbildungsmangel beschreibt eine Mitarbeiterin wie folgt:

„Was für mich eben so neu ist, diese Abhängigkeit- und teilweise Unabhängigkeit von den Firmen zum Beispiel. Ich bin da schon in der Pflicht und manchmal so am jonglieren und gucken, wie verhalte ich mich da. Also solche Fertigkeiten (...) das fehlt. Nicht so klassische Supervision (...). Auch die Handhabung mit den Vertragsfirmen, also die man schon hat (...). Diesen Umgang, wir sind hier schon sehr abhängig, davon, dass die Verträge bestehen, dass die gut sind, dass die weitergehen. Auf der anderen Seite aber auch (...) unabhängig, weil ich bin (...) bei der GmbH angestellt und das ist manchmal wirklich (...) ein Eiertanz, wo ein Austausch bitter nötig wäre, aber irgendwo unter'n Tisch fällt – aus Zeitmangel – also nicht weil (...) dazu die Bereitschaft nicht ist“ (Interview 12/4c).

Zudem äußert diese Mitarbeiterin den Wunsch nach ausgiebigeren Austausch und Schulungen zum ‚Alltagsgeschäft‘ beim Familienservice.

Eine dritte Familienservice-Angestellte wünscht sich mehr Austausch über Bereiche, die sie bislang nicht tangieren, die an anderen Standorten aber schon bearbeitet werden (z.B. ‚Elder-care‘) (vgl. Interview 20/4c).

Fünf der sieben interviewten **Jugendamtsmitarbeiterinnen** geben an, dass sie auf amtsinterne **Fortbildungen** allgemeinerer Art wie Präsentation, EDV aber auch Gesprächsführung zurückgreifen, die sich nicht explizit an Tagespflege richten, aber auch mit dem Umgang mit Eltern zu tun haben (vgl. Interview 3, 8, 11, 14, 19/4c). Zwei Tagespflegebörsen-Mitarbeiterinnen, die seit mehr als fünf Jahren in der Tagespflege beschäftigt sind, beschreiben, dass sie früher auch Tagungen und Fortbildungsveranstaltungen des ‚tagesmütter Bundesverbandes‘ besucht haben, mittlerweile aber nichts Neues mehr in diesen Angeboten erfahren würden (vgl. Interview 5, 9/4c).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin erhält zwar keine tagespflegespezifische Supervision, nimmt aber alle zwei Monate an einer **Supervisionsgruppe**, die für Fachberaterinnen von Kindertageseinrichtungen angeboten wird, teil (vgl. Interview 3/4c). Zwei weitere Tagespflegebörsen-Mitarbeiterinnen erwähnen, dass sie ad-

hoc, z.B. für Streitsituationen, Supervision anfordern und erhalten würden (vgl. Interview 5, 9/4c).

Für die eine Börsen-Mitarbeiterin gibt es alle zwei Monate ein Treffen mit Fachkoordinatorinnen und je einer Vertreterin jeder Tagespflegebörse der Stadt zum allgemeinen Austausch (vgl. Interview 8/4c). Eine andere Jugendamtsexpertin besucht zu ihrer Weiterbildung auch ca. einmal jährlich Angebote bei der örtlichen Volkshochschule, sowie alle drei Monate beim Landesjugendamt (vgl. Interview 14/4c).

Auch bei zwei Jugendämtern qualifizieren die Mitarbeiterinnen ihre beraterischen bis therapeutischen Kompetenzen weiter. In einer Einrichtung besucht die Vermittlerin eine Ausbildung zur Kindertherapeutin und in systemischer Beratung und Therapie (vgl. Interview 11/4c). Eine weitere Mitarbeiterin qualifiziert sich als Familienberaterin und als Mediatorin (vgl. Interview 14/4c).

Als **Weiterbildungswünsche** gibt – wie bei einem Familienservice – auch eine Jugendamtsmitarbeiterin an, dass sie sehr an tagespflegespezifischem Austausch, auch auf Landesebene, interessiert ist (vgl. Interview 3/4c). Sie wünscht sich aber auch eine **Supervision**, die explizit auf ihre Beraterinnenaufgaben abzielt. Eine weitere Jugendamtsmitarbeiterin wünscht sich einen angemessenen Umgang mit Eltern, denen sie mangels Tagespflegeangebot keinen Betreuungsplatz vermitteln kann (vgl. Interview 19/4c). Auch dieses Anliegen wäre für die Supervision geeignet. Eine dritte Jugendamtsmitarbeiterin möchte sich im Rahmen kollegialer Beratung auf tagespflegeangrenzenden Betreuungsgebieten weiterbilden (vgl. Interview 5/4c).

Zwei Tagespflegebörsen-Mitarbeiterinnen hätten gerne Fortbildungen zu den Themen Berufsbild und Standards der Tagespflegepersonen (vgl. Interview 8, 9/4c). Eine der beiden Expertinnen interessiert dabei vor allem die Frage, bei welchem Qualitätsstandard sie in der Tagespflege ansetzen kann, welche Kriterien vorrangig sind und worauf auch verzichtet werden könne (vgl. 8/4c). Zudem wünscht sie sich Weiterbildung über das Thema, mehr Verbindlichkeit in der Tagespflege herstellen zu können, z.B. durch Möglichkeiten der Festanstellung von Betreuungspersonen.

Durch die **Tagespflegevereins**expertinnen werden Veranstaltungen des ‚*tagesmütter* Bundesverbandes‘ als Fortbildungsmöglichkeiten genannt. Auch hier findet sich eine Interviewpartnerin, die schon mehrere Jahre in der Tagespflege engagiert ist und nun lediglich einmal jährlich - anstatt wie zuvor vier bis fünf mal jährlich - zu den Veranstaltungen und Tagungen des Bundesverbandes fährt (vgl. Interview 18/4c). Durch eine andere Vermittlungseinrichtung werden lediglich ein bis zweimal pro Jahr Fortbildungsveranstaltungen des ‚*tagesmütter* Bundesverbandes‘ belegt, da die Kosten hierfür von den Teilnehmerinnen selber übernommen werden müssen (vgl. Interview 13/4c). In vier der acht Tagespflegevereine werden zudem noch **eigen organisierte Fortbildungen** z. B. zu Themen weiblicher Führungsqualitäten, ehrenamtlicher Arbeit, Steuerrecht, Entspannung, Basteln, veranstaltet (vgl. Interview 2, 15, 18, 22/4c). Eine Tagespflegevereinsvermittlerin berichtet, dass sie sich – aufgrund der knappen Vereinsressourcen nur im Rahmen ihrer parallel ausgeübten Vermittlungstätigkeit für den Familienservice fortbilden kann. Sie belegt auch privat eine Ausbildung zur ‚Anwältin des Kindes‘, von der ihre Arbeit beim Tagespflegeverein in einem sozialen Brennpunkt profitiert (vgl. Interview 4/4c).

Auffällig bei der Auswertung der **Fortbildungswünsche** von Tagespflegevereins-Vermittlerinnen ist, dass sich zwei der acht Expertinnen eine gezielte **Supervision** für Beraterinnen wünschen, in der sie die Möglichkeit haben, ihre Arbeit zu reflektieren (vgl. Interview 2, 15/4c). Eine weitere Tagespflegevereins-Expertin wünscht sich mehr beratungsspezifische Weiterbildung, beispielsweise in der systemischen Beratungsrichtung (vgl. Interview 4/4c). Außerdem besteht bei einer Expertin der Wunsch nach Fortbildungen bezüglich der Finanzbeschaffung für Vereine (vgl. Interview 13/4c). Eine langjährige Vermittlerin äußert das Bedürfnis nach Auffrischungsveranstaltungen für erfahrene Vermittlerinnen (vgl. Interview 18/4c).

Bei den beiden **sonstigen Einrichtungen** gibt es eine Vermittlerin, die ca. fünf **Fortbildungen** pro Jahr aus dem hauseigenen – aber nicht auf Tagespflege spezialisierten - Programm belegt. Sie wünscht sich außerdem einen umfangreicheren Fachaustausch mit anderen Vermittlerinnen auf Landesebene (vgl. Interview

1/4c). Die zweite sonstige Einrichtung speist ihre Fortbildungen auch aus dem Repertoire des ‚*tagesmütter* Bundesverbandes‘. Gewünscht wird hier noch mehr Beratungskompetenzvermittlung (vgl. Interview 21/4c).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Familienservice über das homogenste Fortbildungsprogramm verfügt, da es bundesweit für alle Familienservice-Mitarbeiterinnen angeboten wird. Ähnlich sieht es für die Tagespflegevereine aus, bei denen es aber darüber hinaus auch weitere, in Eigeninitiative geschaffene Fortbildungen der Vermittlerinnen gibt. Die Veranstaltungen und Tagungen des ‚*tagesmütter* Bundesverbandes‘ werden einrichtungsübergreifend - auch durch Vermittlungsinstitutionen in anderer Trägerschaft, wie Jugendämter, Familienservice und sonstige Einrichtungen - genutzt. Als Kritikpunkt wird ein Mangel an Attraktivität des Fortbildungsangebotes für langjährige, erfahrene Vermittlerinnen beklagt.

Die Jugendamtsvermittlerinnen sind zwar an das amtsinterne Fortbildungsprogramm angeschlossen, hier gibt es jedoch kaum bis keine tagespflegespezifischen Veranstaltungen.

14.2 Effektivität, Beobachtung und Begleitung von Tagespflegeverhältnissen

14.2.1 Effektivität und Abbrüche von Tagespflegeverhältnisse

Die Expertinnen wurden gebeten, sich zum Aspekt längerfristiger Effektivität ihrer Vermittlungstätigkeit zu äußern. Dabei bezogen sich neun Vermittlerinnen mit ihren Antworten vor allem auf den Abbruch eines Tagespflegeverhältnisses als Indikator für eine Fehlvermittlung (vgl. Interview 1, 2, 4, 5, 8, 9, 12, 14, 16/3d). Da der Abbruch die letzte Konsequenz eines nicht gelungenen Betreuungsverhältnisses bedeutet, ist davon auszugehen, dass die Effektivität bestehender Betreuungsverhältnisse bei diesen Einrichtungen wenig beobachtet wird. Unter Effektivität könnten - neben dem Bestandhalten der Betreuung - die in Kapitel 7 ausgeführten Qualitätsdimensionen wie Förderung sprachlicher, kognitiver oder sozialer Entwicklung verstanden werden. Keine der befragten Vermittlerinnen ging jedoch auf die Betrachtung pädagogischer Aspekte ein.

Drei Expertinnen benennen die kontinuierliche Teilnahme an Tagespflegepersonentreffen als Indikator, an dem sich die Effektivität ihrer Vermittlungs- und Beratungstätigkeit bemerkbar mache. Allerdings ist die Teilnahme an diesen Treffen bei zwei der Einrichtungen Pflicht (vgl. Interview 1 und 2/3d), während die dritte Vermittlerin lediglich von selbstorganisierten Treffen spricht, an denen nur eine kleine Gruppe von Tagesmüttern teilnimmt (vgl. Interview 11/3d).

Die neun Vermittlerinnen, die zuvor den Tagespflegebetreuungsabbruch erwähnten, betonen alle, dass es generell wenig vorzeitige Abbrüche von Tagespflegeverhältnissen gibt.

Für Abbrüche, die von den Eltern ausgehen, wird laut der Vermittlerin einer sonstigen Einrichtung als Grund häufig angegeben, dass ihr Kind noch zu jung für Tagespflege sei. Die Vermittlerin vermutet jedoch, dass es entweder die Eltern sind, die das Kind noch nicht Loslassen können und dies auf das Kind übertragen (vgl. Interview 1/3d) oder, dass der Abbruch wegen Unzufriedenheit mit anderen Tagespflegestellegegebenheiten erfolgt, die Eltern die wahren Gründe aber nicht ansprechen möchten. Darüber hinaus erwähnen Tagespflegevermittlerinnen als Abbruchgründe Umzüge der Eltern (vgl. Interview 4, 5, 14/3d), finanzielle Engpässe bei Trennung der Eltern, die eine Kinderfrau anstellen (vgl. Interview 4/3d), dass die Tagespflegeperson eine Berufstätigkeit aufnimmt (vgl. Interview 5/3d) oder längerfristig erkrankt sei (vgl. Interview 8/3d) sowie Unverträglichkeiten bis Streit zwischen einer Tagespflegeperson und Eltern (vgl. Interview 4, 14, 16/3d).

Die eher geringe Abbruchrate wird von einer Tagespflegeverein-Vermittlerin auf den in ihrer Einrichtung verpflichtend geförderten Besuch eines Qualifizierungskurses zurückgeführt. Ergebnis des Kursbesuches sei, dass die Tagespflegetätigkeit mit Bedacht ausgeführt werde (vgl. Interview 2/3d). Eine Jugendamtsmitarbeiterin, die einen Qualifizierungskurs nicht zwingend voraussetzt, verbindet ebenfalls den verstärkten Kursbesuch von Tagespflegepersonen an ihrem Standort mit mehr wahrgenommener Stabilität der Betreuungsverhältnisse. Sie beobachtet, dass – neben dem „Sortieren“ (Interview 3/3d) für oder gegen die Betreuungstätigkeit - Tagespflegepersonen durch den Kursbesuch auch mehr Offenheit den Tagespflegeinstitutionen gegenüber besitzen und dort angebotene Hilfen bei Schwierigkeiten eher in Anspruch nehmen.

Eine Tagespflegevermittlerin sieht eine Verbindung zwischen dem ausführlichen Erstgesprächen, dass in ihrer Einrichtung durchgeführt wird und einer geringen Abbruchzahl (vgl. Interview 4/3d). Eine weitere Einrichtung sieht geringe Abbrüche mit dem ausgeprägten Beratungsangebot des Vereins im Zusammenhang (vgl. Interview 22/3d).

Zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen, die in einer Tagespflegebörse arbeiten, berichten, dass Abbrüche in ihrer Einrichtung häufiger bei Tagespflegepersonen vorkämen, die Eltern aus dem Bekanntenkreis selbst ausgesucht hätten, als bei zunächst fremden Personen (vgl. Interview 8 und 14/3d).

Jugendamtsmitarbeiterinnen aus den nach dem Börsensystem arbeitenden Einrichtungen, beobachten einen Rückgang von Abbrüchen im Vergleich zu den Zeiten, als Tagespflege noch durch den allgemeinen Sozialdienst der Jugendhilfe – quasi nebenbei – mitvermittelt wurde (vgl. Interview 8, 9, 14/3d):

„Letztendlich finden die sich ja alle selbst. Also wir haben ja (...) den Luxus wirklich denen auch viel anbieten zu können. Ist ja auch unser Ziel gewesen, hier mit der Eröffnung der Börse, dass wir einfach es erreichen, dass die Eltern 'ne Auswahl haben. War früher eben auch nicht so. Da (...) waren so wenig Tagesmütter vorhanden, dass dann schnell geguckt wurde und schnell war das Kind dann da drin und Peng. Und da gab's auch viel, viel mehr Abbrüche als jetzt wo's eben Schwerpunkt und Börse ist. Weil die Eltern sich doch eben mehr damit auseinandersetzen müssen, zwangsläufig“ (Interview 8/3d).

Der Vergleich, den die Tagespflegebörsen-Mitarbeiterinnen in diesem Zitat zieht, verdeutlicht, dass das Aussondern eines speziellen Tagespflegebereiches im Jugendamt die fachliche Aufmerksamkeit auf die Tagespflege erhöht hat und damit die Abbruchzahlen gesenkt werden konnte. Das spricht für das Konzept der Tagespflegebörsen gegenüber einer Tagespflegevermittlung die eher am Rande im Rahmen andere Jugendhilfemaßnahmen stattfindet - stellt aber nicht zwingend eine Höherbewertung des Börsensystems beispielsweise gegenüber der Vermittlung die Familienservice, Tagespflegevereine und sonstige Einrichtungen anbieten.

14.2.2 Beobachtung von Tagespflegeverhältnissen

Um Qualitätsbemühungen, die eine Sicherung bereits bestehender Betreuungsverhältnisse betreffen, zu erfassen, wurden die Interviewpartnerinnen gefragt, inwiefern sie über die Vermittlung hinaus überhaupt noch einen Einblick in bestehende Betreuungsverhältnisse haben. Es zeichnen sich bei der Interviewauswertung diesbezüglich vier Verfahren ab, die von einigen Einrichtungen ausschließlich und von anderen in Kombination untereinander genutzt werden.

Zur besseren Übersicht werden die Ergebnisse im Folgenden tabellarisch dargestellt.

| Möglichkeiten für Einblicke in Tagespflegeverhältnisse | Jugendämter N=7 | Tagespflegevereine N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Stadtteil-, Beratungs- oder Tagesmüttergruppentreffs | 2 | 5 | 3 | 2 | 12 |
| Selbstmeldungen bzw. Meldungen von Dritten (z.B. Nachbarn) | 5 | 4 | 3 | | 12 |
| Kontrollanrufe | 1 | 1 | 4 | | 6 |
| Hausbesuche | | 3 | | 1 | 4 |
| Sonstige Anlässe zur Kontaktaufnahme | 2 | 1 | | | 3 |
| Gesamt N=22 | 10 | 14 | 10 | 3 | 37 |

Tabelle 14.2: Möglichkeiten für Einblicke in bestehende Tagespflegeverhältnisse (Mehrfachnennungen)

Die meistgenannte Möglichkeit, bestehende Tagespflegeverhältnisse zu beobachten, ist die Teilnahme der Vermittlerin an Tagesmütterstadtteil- und Beratungsgruppen für Tagespflegepersonen. Der Einblick, der dadurch gewährt wird, ist jedoch nur ausschnitthaft, da nur bei zwei Einrichtungen alle Tagespflegepersonen verbindlich und regelmäßig diese Angebote nutzen müssen und sich in den Tagespflegegruppen sonst nur ein unterschiedlich großer Anteil von tatsächlich vermittelten Tagespflegepersonen trifft. Zudem sind nicht alle Ver-

mittlerinnen, die den Tagespflegegruppentreff als Möglichkeit der Einblicksgewährung in bestehende Tagespflegeverhältnisse benennen, bei allen oder auch nur einem Teil der Treffen tatsächlich anwesend. Im befragten Sample werden diese Treffen vor allem von fünf der acht befragten Tagespflegeverein-Expertinnen erwähnt, die aufgrund ihrer Vereinsaktivitäten regelmäßig die Tagespflegetreffen besuchen.

Darüber hinaus wird als Einblicksmöglichkeiten in Tagespflegeabläufe von fünf der sieben befragten Jugendamtsmitarbeiterinnen und vier der acht interviewten Tagespflegevereinsexpertinnen lediglich die Selbst- und Fremdmeldung erwähnt. Gemeint ist, dass diese Vermittlerinnen einen Einblick in ein Betreuungsverhältnis erhalten, wenn sie von Eltern oder Tagespflegepersonen - beispielsweise im Zusammenhang mit der Ratsuche bei auftauchenden Konflikten oder Fragen – angesprochen werden. Während der Selbstmeldeaspekt bei Schwierigkeiten von den fünf erwähnenden Jugendamtsmitarbeiterinnen als einzige Einblicksmöglichkeit erwähnt wird, benennen ihn Tagespflegevereins- und Familienservice-Expertinnen neben anderen Möglichkeiten, wie den Tagesmüttertreff und den Kontrollanruf.

Daraus ließe sich schlussfolgern, dass der Einblick, den Jugendamtsmitarbeiterinnen in bestehende Betreuungsverhältnisse erfahren, fast ausschließlich dem Herantreten von Außen – anstatt der Initiative durch die Einrichtung – zu verdanken ist.

Drei Tagespflegevereine und eine sonstige Einrichtung statten demgegenüber den durch sie vermittelten Tagespflegepersonen wiederholt Hausbesuche ab, um den Verlauf der Betreuung auch zu begleiten.

Der Kontrollanruf wird vorwiegend durch den Familienservice genutzt und wird für diese Einrichtung in regelmäßigen Abständen eingesetzt. Dabei werden Eltern und bzw. oder Tagespflegeperson zu Beginn und am Ende der Eingewöhnungszeit angerufen und nach dem Gelingen des Betreuungsverhältnisses gefragt. Weiteres Nachfragen ist im Betreuungszeitraum von zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen mit einem Abstand von drei Monaten vorgesehen (vgl. Interview 17 und 20/5a). Bei dem in Tabelle 14.2 aufgelisteten Tagespflegeverein der Kontrollanrufe tätigt, wurde an dieser Stelle ein Anruf benannt, der

sich vorrangig auf die Information, ob das Betreuungsverhältnis zustande gekommen sei, bezieht.

Unter sonstigen Anlässe zusammengefasst sind die Aussagen von zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen, die die jährlich erfolgende Antragstellung auf Betreuungskostenübernahme als Möglichkeit, etwas über das Betreuungsverhältnis zu erfahren, nennen. Eine Tagespflegevereins-Expertin erwähnte an dieser Stelle eine Kontaktaufnahme, wenn die jährliche Vereinsstatistik erstellt bzw. überarbeitet wird.

14.2.3 Umgang mit Betreuungsausfall

Bei der Interviewleitfadenerstellung wurde mit der Frage nach der Umgangsweise bei Betreuungsausfall - beispielsweise durch Erkrankung der Tagespflegeperson - ein Aspekt beleuchtet, der die begleitende Qualitätssicherung im Blick hat. Es handelt sich dabei um das elementarste Anliegen, die Sicherstellung der Betreuung während der elterlichen Abwesenheit.

Den Angaben der Expertinnen zufolge ist lediglich bei einer Vermittlungseinrichtung die Vertretungsfrage dahingehend gelöst, dass die Kinder bei Ausfall ihrer Betreuungsperson definitiv zu einer anderen Tagesmutter gehen. Dieses Angebot unterbreitet ein sonstiger Verein, der Tagesmütter im Angestelltenverhältnis beschäftigt. Die Betreuerinnen eines Wohngebietes treffen sich wöchentlich mit den Tageskindern, damit die vertretende Betreuerin den Kindern nicht fremd ist (vgl. Interview 1/5b). Durch eine Tagespflegeverein-Expertin (vgl. Interview 4/5b), vier Jugendamtsmitarbeiterinnen (vgl. Interview 5, 8, 9, 14/5b) und zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen (vgl. Interview 7 und 17/5b) wird berichtet, dass es unter den durch sie vermittelten Betreuerinnen auch eine kleine Gruppe von Personen gibt, die sich ebenfalls regelmäßig mit den Kindern treffen und im Notfall bei der Betreuung vertreten. Es handelt sich dabei allerdings um Ausnahmebetreuungen, wenn z.B. Eltern keinen Ersatz stellen können. In starken Notsituationen, bei denen die Betreuung längerfristiger ausfällt, sorgen eine Familienservice-Angestellte, eine Tagespflegeverein-Expertin und zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen auch für den Einsatz einer ‚Notmutter‘ (vgl. Interview 7, 11, 13, 14/5b).

Sechzehn der zweiundzwanzig interviewten Expertinnen berichten, dass die Eltern für einen entsprechenden Ersatz zu sorgen hätten bzw. dass möglichst bereits bei den Kennlernergesprächen vor Beginn der Tagespflege, Vereinbarungen über das Verfahren bei Betreuungsausfall getroffen werden sollen. In der Regel hätten die Eltern Ersatzpersonen, wie beispielsweise die Großeltern, die dann die Betreuung übernehmen.

14.2.4 Kundenzufriedenheit

Wie bereits in Kapitel 6 ausgeführt, steht im Zentrum der dienstleistungsorientierten Qualitätsbemühungen die Kundenzufriedenheit. Das gilt in zunehmenden Maße auch für den pädagogischen Dienstleistungssektor. Die Vermittlerinnen wurden daher gefragt, ob sie die Kundenzufriedenheit testen würden.

Die Mehrzahl der Expertinnen verneinte dies. Als Gründe für nicht durchgeführte Befragungen wurde vor allem Zeitmangel angegeben (vgl. Interview 13/5c).

Bei den Familienservice-Büros wurde im Rahmen einer Diplomarbeitenanfertigung eine Elternbefragung durchgeführt. In Planung war vom Familienservice zum Interviewzeitpunkt auch eine Befragung von Firmen zu deren Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit dem Familienservice (vgl. Interview 12/5c). Eine Befragung zur Zufriedenheit von Tagespflegepersonen war noch nicht in Betracht gezogen worden.

In der Vergangenheit führten auch zwei Tagespflegevereine eine Zufriedenheitsbefragung von Eltern durch (vgl. Interview 10 und 18/5c). Eine Erhebung lag bereits ca. 10 Jahre zurück und bei der anderen wurde ein zu geringer Rücklauf beklagt, als dass verwertbare Informationen daraus zu ziehen waren (vgl. Interview 18/5c).

Acht Interviewpartnerinnen (vgl. Interview 1, 2, 5, 9, 14, 15, 19, 22/5c) erläutern auf die Frage, ob die Zufriedenheit von Eltern und Tagespflegepersonen getestet wird, dass sie gelegentlich bei Unzufriedenheit - sowohl von Eltern als auch von Tagespflegepersonen - Rückmeldungen bekommen. Außerdem erhalten die Vermittlerinnen zuweilen Rückmeldungen von Tagespflegepersonen, wenn die-

se ein neues Tageskind suchen und daher mit der Vermittlerin Kontakt aufnehmen.

14.2.5 Umgang mit Unzufriedenheit

Im Zusammenhang mit dem Begleitaspektes, den einige Expertinnen über die Vermittlung hinaus anbieten, wurde die Frage nach der Umgehensweise mit Unzufriedenheiten, die mit der Tagespflegebetreuung zusammenhängen, aufgegriffen.

Achtzehn der zweiundzwanzig Interviewpartnerinnen erwähnen, dass sie Beratungs- und Konflikthilfeangebote für Tagespflegepersonen und Eltern bereit halten. Andeutungen über die Art und Vorgehensweise im Zusammenhang mit diesen Beratungsangeboten lassen unterschiedliche Qualität vermuten. Diese detailliert zu beschreiben, sprengt den Rahmen der vorliegenden Studie. Erwähnt sei, dass es sich um Gesprächsangebote sowohl für Eltern als auch für Tagespflegepersonen handelt und es zudem auch Gespräche gibt, an denen betroffene Eltern und Tagespflegepersonen gemeinsam beteiligt sind. Die Vermittlerin wird dann zur Konflikthelferin. Aber nicht immer muss es die Vermittlerin sein, die die Konfliktberatung anbietet. In zwei Einrichtungen wird diese Aufgabe auch von einer außenstehenden Person, wie der Leiterin des Qualifizierungskurses, übernommen (vgl. Interview 1 und 10/5d).

Die Hemmschwelle bei Eltern und Tagespflegepersonen, sich mit Konflikten an die Vermittlungseinrichtung zu wenden, ist nach Auskunft von acht Vermittlerinnen sehr groß (vgl. Interview 3, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19/5d). Zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen heben hervor, dass es - wenn überhaupt - dann vor allem als besonders reflektiert bzw. erfahren wahrgenommene Tagespflegepersonen sind, die sich bei Schwierigkeiten in der Vermittlungseinrichtung beraten lassen (vgl. Interview 3, 19/5d). Ihrer Ansicht nach, zeugt das Ansprechen von Schwierigkeiten also weniger davon, dass ein Tagespflegeverhältnis schlecht ist, als von einem professionellem Umgang mit Problemen.

Sieben Vermittlerinnen beklagen zudem, dass sich Eltern und Tagespflegepersonen erst so spät mit einem Unterstützungswunsch an sie wenden, wenn der Konflikt bereits so ausgefertigt ist, dass die stark verletzte Beziehungsebene zwi-

schen Eltern und Tagespflegeperson meist nur noch eine möglichst loyale Trennung des Betreuungsverhältnisses zur Folge haben kann (vgl. Interview 3, 8, 11, 13, 14, 15, 18/5d):

„Und wenn es denn wirklich Konflikte gibt, dann dauert es meistens auch nicht lange und dann wird das Pflegeverhältnis abgebrochen. Dann kann man meistens auch nicht so viel retten. Die rufen dann zwar an und wir versuchen dann auch zu beraten. Ja und (...) irgendwelche Tipps zu geben und so. Aber meistens lässt sich dann in Wirklichkeit nicht viel retten (...). Wenn dann Konflikte da sind, dann ist das meistens nicht mehr aufzufangen“ (Interview 11/5d).

„In der Mehrheit ist es eigentlich so, dass vorher dann schon doch Hilfe in Anspruch genommen worden ist (...) Bei manchen ist es schon sehr aufgestaut und es kommt zur gestörten Beziehung, die nur noch beendet werden kann“ (Interview 14/5d).

Es stellt sich hier die Frage, warum begleitende Beratungs- und Konfliktlösungshilfe zum einen nur selten in Anspruch genommen werden bzw. andererseits wenig erfolgsversprechend scheinen.

Ein Grund für die geringe Nutzung des Beratungsangebotes bei Unzufriedenheit und Konflikten könnte in dem zu wenig aufgebauten Vertrauensverhältnis zu den Vermittlerinnen liegen. Da die Vermittlerinnen auch die Auswahl der Tagespflegepersonen treffen, könnte die Ursache in einer möglichen Aufgaben- bzw. Rollenkonfusion begründet sein. Die Vermittlerinnen bewerten die Geeignetheit einer Tagespflegeperson und sollen zugleich auch bei Schwierigkeiten als Ansprechpartnerinnen in's Vertrauen gezogen werden. Aus der scheinbar zweideutigen Position der Vermittlerinnen erklärt sich, dass vorwiegend sichere und reflektierte Betreuungspersonen den Mut haben, zu auftretenden Problemen zu stehen, ohne zugleich mit der Befürchtung konfrontiert zu werden, als ungeeignet betrachtet zu werden. Um der Rollenunsicherheit vorzubeugen, böte sich das Einbeziehen externer Beraterinnen bei Problemlösungen an.

Das Vertrauensverhältnis zwischen Tagespflegeperson und Vermittlerin bzw. Beraterin könnte demgegenüber aber auch besonders zur Problemhilfe genutzt werden und der Überprüfungsaspekt in den Hintergrund geraten. Ein intensivere Kennenlernen und ein vertrauter Umgang miteinander könnte forsiert werden,

indem beispielsweise die Vermittlerinnen auch die Qualifizierungskurse durchführen und an regelmäßig stattfindenden Tagespflegetreffen teilnehmen.

Den erwähnten Aspekt des geringen Erfolges bei der Konflikthilfe, wäre möglicherweise durch gezielte Schulungen von Beraterinnen in Konfliktmanagement entgegenzuwirken.

Während eine Jugendamtsmitarbeiterin angibt, dass sie bei nicht ausgeräumten Konflikten zwischen Eltern und Tagespflegeperson, die Betreuungsperson bittet, genau zu reflektieren, ob sie bei einer weiteren Betreuung dem Kind gegenüber noch fair bleiben kann, und ansonsten besser das Pflegeverhältnis abbrechen soll (vgl. Interview 8/5d), insistiert eine Tagespflegeverein-Expertin vorrangig gegen den Abbruch des Betreuungsverhältnisses, der für sie – bzw. das Tageskind - das Schlimmste ist (vgl. Interview 18/5d).

Zwei Expertinnen beobachten eine Art ‚Ausschleichen‘ des Betreuungsverhältnisses, bei dem Unzufriedenheit oder Konflikte auftauchen. Das bedeutet, dass beide Parteien das Betreuungsverhältnis noch durchhalten, bis das Kind beispielsweise in eine Kindertageseinrichtung wechseln kann (vgl. Interview 18, 19/5d).

Ebenfalls zwei Expertinnen berichten, dass wenn sich Tagespflegepersonen einzeln an die Vermittlungseinrichtung im Zusammenhang mit Unzufriedenheiten im Betreuungsverhältnis wenden, das Beratungsgespräch zum ‚Dampfablassen‘ (vgl. Interview 7 und 13/5d) dient. Die vorwiegend allein arbeitenden Tagespflegepersonen haben keine direkten Kolleginnen, mit denen sie sich über alltägliche Vorkommnisse in der Tagespflege auseinandersetzen und beraten können. Ihnen bleibt der Austausch in der Familie oder im Bekanntenkreis oder die Kontakte, die eine Tagespflegepersonengruppe darstellt. Da aber die wenigsten Tagesmütter solch einer Gruppe angeschlossen sind, ist unter Umständen auch ein Gespräch mit einer Tagespflegeexpertin dabei ausreichend und hilfreich, um sich den Ärger ‚von der Seele zu reden‘ oder Tipps im Umgang mit bestimmten Situationen zu erhalten.

14.3 Qualitätssicherungsmaßnahmen, –pläne und –wünsche

Zum Abschluss der Befragung hatten die Expertinnen die Möglichkeit, sich zu bereits vorhandenen Qualitätssicherungsmaßnahmen ihrer Einrichtungen - aber auch zu Pläne und Wünsche diesbezüglich – zu äußern.

Auf die Frage nach der Rolle, die Qualitätssicherung für die einzelnen Einrichtungen spielt,

wird durch keine der zweiundzwanzig befragten Expertinnen die Anwendung eines ausgesprochenen Qualitätssicherungssystems erwähnt. Lediglich eine Familienservice-Mitarbeiterin nimmt in diesem Zusammenhang zur in Kapitel 6.4 ausgeführte Qualitätssicherung nach DIN ISO 9000ff Stellung. Sie hinterfragt dabei skeptisch die Eignung der DIN Norm für den pädagogischen Dienstleistungssektor Tagespflege, da pädagogische Belange ihrer Ansicht nach nicht entsprechend vertechnisiert werden können (vgl. Interview 6/6a).

Auf die Frage nach der Rolle, die Qualitätssicherung in der Arbeit der Vermittlungseinrichtungen spielt, werden durch acht Vermittlerinnen verschiedenster Einrichtungen regelmäßig stattfindende **Teamsitzungen** bzw. Dienstbesprechungen erwähnt (vgl. Interview 1, 3, 6, 7, 9, 12, 21, 22/6a). Die Teamsitzungen finden wöchentlich bis 14-tägig statt. Sie bieten die Möglichkeit, sich mit den Kolleginnen über organisatorische Fragen, die im Zusammenhang mit der Arbeit stehen, auseinanderzusetzen, aber auch Einzelfälle zu besprechen.

Die Teilnahme an eigener **Supervision** wird durch zwei Vermittlungseinrichtungen als qualitätssichernde Maßnahme erwähnt (vgl. Interview 21 und 22/6a). Eine Familienservice-Mitarbeiterin beschreibt die zwei bis vier mal jährliche Teilnahme an Treffen aller Familienservice-Mitarbeiterinnen auf Bundesebene als Qualitätssicherung (vgl. Interview 7/6a). Auf diesen Veranstaltungen wird sich inhaltlich zu verschiedenen Themen fortgebildet und ausgetauscht. Das ermöglicht zwar eine bundesweite Abstimmung im Umgang mit bestimmten Vermittlungsverfahren, für die Praxis wird jedoch auch berichtet, dass die Treffen unterschiedliche Beratungs- und Vermittlungsansätze je Standort deutlich machen (vgl. Interview 12/6a).

Durch ein Tagespflegebörsen-Team wird das **Arbeiten im Großraumbüro** als qualitätssichernde Maßnahme benannt (vgl. Interview 9/6a). Da die Kolleginnen den jeweiligen Gesprächsverlauf der anderen Vermittlungsgespräche mithören können, stehen die Vermittlerinnen unter permanenter Beobachtung bis zur Kontrolle ihrer Arbeit. Auch Rückmeldungen der Kunden werden mitgehört – was dazu führt, dass unter Umständen die Vertraulichkeit nicht immer gewährleistet ist.

Abschließend beurteilt die Expertin ihre Arbeit mit den folgenden Worten, die darauf schließen lassen, sie meine, ihre Einrichtung bräuchte keine qualitätssichernden Maßnahmen:

„Ich glaub wir sind hier unglaublich fit. Also wir sind da so reingewachsen in die Arbeit (...). Wir sind hier einfach fit“ (Interview 9/6a).

Drei Expertinnen unterschiedlicher Einrichtungen berichten, dass sie ihre eigene Arbeit permanent **selbst beobachten** und strukturieren. Hierzu zähle, dass sie die eigenen Arbeitsabläufe ordnen und reflektieren, aber auch ein tägliches Resümee der Vermittlungsarbeit vollziehen (vgl. Interview 1, 6, 22/6a).

Zehn Expertinnen beschreiben Bestandteile ihrer Vermittlungsarbeit als qualitätssichernde Maßnahmen. Als Details werden hier genannt: die **sorgfältige Auswahl** von Tagespflegepersonen - zum Teil auch nach vorgefassten Kriterien (vgl. Interview 5, 12, 17, 18/6a) -, die Durchführung von **Hausbesuchen** (vgl. Interview 16, 17/6a), das Insistieren auf **den Abschluss eines Tagespflegevertrages** (vgl. Interview 16, 17/6a), das **Registrieren** von Beginn, Ende und Besonderheiten von Tagespflegeverhältnissen auf einer Datenbank (vgl. Interview 5/6a), das Unterbreiten von **Beratungs- und Hilfsangeboten** (vgl. Interview 4, 12, 14/6a) aber auch von **begleitender Kontrolle** der Tagespflegeverhältnisse durch kontinuierliches Nachfragen bei Eltern oder Tagespflegepersonen (vgl. Interview 2, 17 und 20/6a), das Anbieten und Begleiten von **Tagespflegepersonentreffs** und Veranstalten von **Qualifizierungs- und Weiterbildungsangeboten** für Tagespflegepersonen (vgl. Interview 4, 15, 17/6a).

Auffallend ist, wie verschieden der Aspekt der Qualitätssicherung von Vermittlungs- und Beratungsarbeit eingeordnet wird und welche Aspekte der alltäglichen Arbeit nach dem Selbstverständnis der jeweiligen Expertinnen dazugezählt werden – vermutlich weil Qualitätssicherung darüber hinaus noch nicht thematisiert worden ist.

Eine Tagespflegebörsen-Mitarbeiterin rechtfertigt das Fehlen von qualitätssichernden Maßnahmen in ihrer Einrichtung, obwohl hier durch andere Einrichtungen erwähnte Datenbankregistrierung und begleitende Beratung und Qualifizierung von Tagespflegepersonen durchgeführt werden. In ihrer Einrichtung finden zudem Dienstbesprechungen statt, die sie - im Gegensatz zu anderen Kolleginnen ähnlich strukturierter Einrichtungen - nicht als Qualitätssicherungsmaßnahme bewertet:

„Wie will man das sichern? Das ist ja ‘ne private Geschichte, im Grunde genommen, ‘ne? Man kann wirklich nur versuchen, die Eltern zu sensibilisieren und da zu beraten, ‘ne? Wie will man das kontrollieren, ‘ne? Soviel Personal kann’s ja gar nicht geben. Das ist immer ‘ne private Sache. Und das ist was anderes als wenn man jetzt ’n Kind in den Kindergarten gibt oder so.“ (Interview 11/6a).

Es ist demnach davon auszugehen, dass aufgrund der bislang wenig erfolgten Qualitätsdiskussion im Tagespflegebereich, für die Expertinnen schwer zuzuordnen ist, welche Anteile der eigenen Arbeit die qualitätssichernde sind. Während einige Vermittlerinnen die Vermittlungsberatung als Qualitätssicherung benennen, verbinden andere die Reflexion ihrer eigenen Arbeitsweise damit und dritte verstehen darunter die permanente Kontrolle von Betreuungsverhältnissen.

Um auch möglicherweise vorhandene Qualitätssicherungspläne, die die Einrichtungen für die Zukunft haben, zu erfassen, wurden die Expertinnen gezielt danach befragt. Konkrete qualitätssichernde Maßnahmen sind demnach nicht geplant.

Eine sonstige Einrichtung, eine Jugendamtsmitarbeiterin und zwei Tagespflegevereins-Expertinnen äußern an dieser Stelle, dass sie hoffen, den derzeitigen Standard überhaupt halten zu können. Finanzielle Engpässe stellen das Sichern

des Status Quo in Frage (vgl. Interview 1, 2, 8/6b und 4/6c). Eine Familienservice-Angestellte berichtet über Pläne für eine bundesweite Telefonzentrale zur einheitlichen Beratung, an die alle Familienservice-Büros angeschlossen sind (vgl. Interview 7/6b).

Als Pläne, die die Qualität des Beratungs- und Vermittlungsangebotes verbessern sollen, erwähnt eine Tagespflegebörsen-Mitarbeiterin, dass in ihrer Einrichtung ein Konzept erstellt werden soll, in dem die Vermittlung der speziellen Tagespflege im Rahmen von Hilfe zur Erziehung geregelt wird. Bislang wurden für diese Fälle erfahrene Tagespflegepersonen eingesetzt, die dem Jugendamt durch langjährige Zusammenarbeit bekannt waren. Da der direkte Kontakt zwischen Betreuungsperson und Vermittlerin sich unter anderem im Hausbesuch ergab, mit Etablierung des Börsensystems - nach Angabe dieser Vermittlerin – jedoch weniger gegeben ist, scheint eine besondere Qualitätsprüfung für die Hilfe zur Erziehung-Maßnahmen nun angezeigt (vgl. Interview 11/6c). Es handelt sich hierbei aber nicht um eine Qualitätsplanung, die die in der vorliegenden Arbeit untersuchte Kinderbetreuung in Tagespflege betrifft.

Für zwei Tagespflegevereine steht, als qualitätsverbessernde Maßnahme, ein Umzug in größere Räume unmittelbar bevor. Die Arbeit des einen Vereins wird bislang in der Privatwohnung der Vermittlerin geleistet (vgl. Interview 16/6c). Der andere Tagespflegeverein nutzte zum Interviewzeitpunkt stundenweise Räume eines ortsansässigen Wohlfahrtsverbandes für seine Arbeit. Ein bevorstehender Umzug in eigene Räume ermöglicht auch eine Ausweitung der Öffnungszeiten und damit des Service (vgl. Interview 13/6c).

Eine Jugendamtsmitarbeiterin, deren Tagespflegevermittlungstätigkeit noch im Rahmen ihrer Aufgaben für den Allgemeinen Sozialdienst mitbearbeitet wird, betont, dass in ihrer Einrichtung Tagespflegevermittlung eher als „Stiefkind“ (Interview 19/6b) behandelt würde. Eine geplante Überlassung des Tagespflegebereiches an einen freien Träger bewertet sie daher auch als qualitätssteigernde Maßnahme.

Abschließend interessierte bei der Befragung, welche Wünsche und Ideen es in den Einrichtungen gibt, die bisherige Arbeit zugunsten einer Qualitätssteigerung zu verändern.

Die Antworten fielen erwartungsgemäß umfangreicher aus als bezüglich der konkret geplanten Qualitätsmaßnahmen, da dem Denken und Wünschen weniger strukturelle und finanzielle Grenzen gesetzt sind. Die Wünsche werden im Folgenden verdeutlicht, da ich davon ausgehe, dass sie einen durch die Vermittlerinnen wahrgenommenen Veränderungsbedarf anzeigen.

| Wünsche und Ideen zur Qualitätsverbesserung | Jugendamt N=7 | Tagespflegeverein N=8 | Familien-service N=5 | Sonstige Einrichtungen N=2 | Gesamt N=22 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------|
| Mehr bezahltes Personal in der Vermittlungseinrichtung | 1 | 4 | 2 | - | 7 |
| Tagespflegepersonen besser absichern | - | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Mehr Zeit z.B. für Hausbesuche, Beratung, Öffnungszeiten | 2 | 1 | 2 | - | 5 |
| Standard halten | 1 | 2 | - | 1 | 4 |
| Bessere Räume und Ausstattung | 1 | 2 | - | - | 3 |
| Mehr Qualifizierung und Fortbildung für die Tagespflegepersonen | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Bessere Vernetzung von Tagespflegepersonen (regional und bundesweit) | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Beratungsangebote ausweiten | - | - | 2 | - | 2 |
| Status von Tagespflegepersonen und Tagespflege per allgemeiner Ausführungsbestimmungen festlegen | - | 1 | - | - | 1 |
| Erfolgreichere Akquise | | | 1 | | 1 |
| Gesamt N=22 | 7 | 15 | 8 | 2 | 32 |

Tabelle 14.3: Wünsche zur Qualitätsverbesserung der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit (Mehrfachnennungen)

Die Betrachtung der obigen Tabelle zeigt, dass vor allem bei sechs der acht befragten Tagespflegevereins-Expertinnen, aber auch bei vier der fünf Familienservice-Angestellten noch Veränderungswünsche offen sind. Die mit insgesamt sieben Nennungen am häufigsten genannten Bedürfnisse nach der Anstellung von mehr bezahltem Personal wird von der Hälfte der befragten Tagespflegevereins-Vermittlerinnen erwähnt. Das erklärt sich daraus, dass sich hier zum großen Teil ehrenamtlich tätige Tagespflegepersonen engagieren. Doch auch in zwei befragten Familienservice-Standorten besteht Bedarf an Aufstockung des Personals. Der mit fünf Erwähnungen - neben dem Bedürfnis nach verbesserter Absicherung von Tagespflegepersonen - am zweithäufigsten geäußerte Wunsch nach mehr Zeit für Beratung und Hausbesuche, wird auch durch zwei Jugendamtsmitarbeiterinnen geäußert.

Eine Mitarbeiterin der sonstigen Einrichtung die Tagesmütter festanstellt, wünscht sich eine Ausweitung des Modells der Festanstellung, um die Betreuungsplatznachfrage besser bedienen zu können. Zudem plädiert sie als Anreiz für die Tagespflegetätigkeit - ebenso wie drei Tagespflegeverein-Expertinnen - für eine bessere finanzielle Absicherung von Tagespflegepersonen (vgl. Interview 1/6c). Eine Tagespflegevereinmitarbeiterin beschreibt ähnliche Wünsche, wenn sie äußert, dass Tagespflegepersonen, wenn sie es wollen, fest angestellt werden mögen. Sie benennt diesbezüglich - wie auch eine Familienservice-Mitarbeiterin - dass es eine angemessene Altersabsicherung für Tagespflegepersonen geben möge (vgl. Interview 4 und 20/6c). Wie bereits angedeutet, wünschen sich vier Expertinnen, dass der derzeitige Standard ihrer Einrichtungen überhaupt gehalten werden kann, um Tagespflegepersonen und Eltern auch weiterhin angemessen beraten zu können (vgl. Interview 1, 2, 4, 8/6c). Die bereits zuvor für zwei Tagespflegevereine erwähnte Idee, zur Qualitätssicherung des Vermittlungsangebotes angemessenere Räume zur Verfügung zu haben, wird bezüglich der Veränderungswünsche auch durch eine Jugendamtsmitarbeiterin geäußert. Sie wünscht sich einen separaten Raum, in dem Selbstinformation möglich ist. Wie groß die Ausstattungsunterschiede der einzelnen Vermittlungseinrichtungen sind, kann erahnt werden, wenn man hört, dass eine der beiden Tagespflegevereins-Expertinnen äußert, dass sie zur Erleichterung der

Arbeit gerne einen PC hätte, dessen Vorhandensein in anderen Einrichtungen selbstverständlich ist (vgl. Interview 13/6c).

Jeweils zwei Vermittlerinnen je eines Jugendamtes und eines Tagespflegevereins wünschen sich zur Verbesserung der Tagespflegesituation sowohl eine umfangreichere, vielseitigere und vereinheitlichte Qualifizierung und Fortbildung, als auch eine bessere Vernetzung der häufig sehr vereinzelt tätigen Tagespflegepersonen. Zwei Familienservice-Mitarbeiterinnen plädieren für eine Ausweitung des Beratungsangebotes. Während die eine der Vermittlerinnen damit das Aufnehmen neuer Beratungsangebote wie Sucht-, Rechts-, Paar- und Mobilitätsberatung meint (vgl. Interview 7/6b), damit die Kooperationsfirmen auch diesbezüglich von Problemen, die ihre Belegschaft von der Arbeit ablenken, entlasten, wünscht sich die andere Vermittlerin eine personelle Trennung der Tätigkeitsfelder Beratung und Kontrolle, um Loyalitätskonflikten vorzubeugen (vgl. Interview 20/6c).

Eine Familienservice-Angestellte wünscht sich zur Erleichterung ihrer Arbeit, dass auch bei Unternehmen, die in Norddeutschland angesiedelt sind, mehr Offenheit für soziale Angebote, wie sie der Familieservice unterbreite, besteht. Sie kritisiert ein fehlendes Bewusstsein in der Unternehmensleitung norddeutscher gegenüber süddeutscher Firmen für die positiven Auswirkungen, die das Familienservice-Angebot bezüglich der Stärkung der Arbeitskraft bewirke (vgl. Interview 12/6c).

15. Schlussbetrachtung mit Ausblick

Hauptanliegen dieser Studie Arbeit war es, qualitätsrelevanten Gegebenheiten in und um einen Kinderbetreuungsbereich - der aufgrund seiner Verortung zwischen öffentlicher Jugendhilfe und privatem, freiberuflichem Arbeitsmarkt schwer einsehbar ist - zu beleuchten.

Um die sozial- und frauenpolitischen Hintergründe des Themas einzusehen, ist aus familiensoziologischer Sicht die Entwicklung und der Wandel des Bedarfs an Kinderbetreuung aufgezeigt worden. Zudem wurde dargestellt, wie hoch auch zukünftig der Bedarf an Kinderbetreuungsmöglichkeiten, insbesondere für Kleinst- und Schulkinder - für die Tagespflege aus den aufgezeigten Gründen am ehesten Relevanz besitzt – ist (vgl. Kapitel 2).

Wie die theoretische Ausarbeitung zeigt, hat die Qualitätsdiskussion der betriebswirtschaftlich orientierten Branchen (vgl. Kapitel 6), die in den letzten Jahre den Dienstleistungs- und pädagogischen Bereich erfasste, auch vor der Kinderbetreuung nicht angehalten. Zwar sind die Anfänge der Messung von Tagespflegequalität schon vor mehr als einem Jahrzehnt in den USA gesetzt worden, doch orientiert sich die Qualitätsdiskussion in Deutschland ungeachtet dessen vor allem an hiesigen Forschungen zu Qualitätsfragen in den Kindergärten. Es wurde jedoch aufgezeigt, dass sowohl Elemente des amerikanischen Messinstrumentes für Kinderbetreuungsqualität (FDCRS) als auch bundesrepublikanische Qualitätsansätze für die Qualitätsdiskussion in der Tagespflege zugrunde gelegt und entsprechend ausdifferenziert und erweitert werden können (vgl. Kapitel 7). Für die Schaffung und Strukturierung theoriegeleiteter, pädagogisch fundierter Tagespflege-Qualitätsrichtlinien bieten sich auf Tagespflege abgestimmte Modelle der prozessbegleitenden Qualitätsentwicklung an. Wie in Kapitel 6.6 aufgezeigt vollzieht sich die Qualitätsentwicklung bei diesen Ansätzen unter Einbeziehung der Interessen aller Beteiligten - insbesondere aber denen der Kinder - und unter ständiger Berücksichtigung sich verändernder Gegebenheiten. Als Grundlage für Qualitätssicherung in der deutschen Kindertagespflege empfehlen sich zudem die bereits für die ausgearbeiteten Bearbeitungs- und Beobachtungskriterien des FACHKOLLOQUIUMS TAGESPFLEGE (vgl. Kapitel 7.2).

Die großflächige Installierung einheitlicher qualitätssichernder Maßnahmen stellt gemäß der vorliegenden Studie ein großes Problem dar. Die fehlende Verberuflichung und der variable Umgang mit dem Besuch und den Inhalten der Qualifizierungskurse, der unzureichende finanzielle Anreiz – der nur kurzfristige Tätigkeiten von Tagespflegepersonen und damit wenig verbindliche Strukturen begünstigt – sind die Hürden, die auf dem Weg zu einem stabilen, qualitativ hochwertigen Betreuungsangebot Tagespflege deutlich werden.

Dabei zeigen einige Expertinnenaussagen, dass der Anerkennung der Tagespflege – die fast ausschließlich durch Frauen angeboten wird – noch zu oft die ‚Falle der Mütterlichkeit‘ im Weg steht. Zwar finden sich auch in gegenwärtig gültigen pädagogischen Leitbildern enge Verknüpfungen zu den traditionell mütterlichen Rollenzuschreibungen. Dies liegt unter anderem in den sich ähnelnden Betreuungs-, Sozialisations- und Erziehungsaufgaben begründet. Trotzdem sollten Tagespflegepersonen zugunsten der Qualitätssicherung in der Tagespflege – wie es beispielsweise Erzieherinnen in Kindergärten auch tun – eher einer verantwortungsvollen, professionellen Tätigkeit sehen, anstatt auf ‚nachbarschaftlich-ehrenamtlicher‘ Basis zu agieren. Die Darstellung der Interviewergebnisse zeigt nämlich, dass sich im Feld Tagespflege – obwohl es erst einmal schlecht einsehbar ist – auf unterschiedliche Weise bereits sehr kompetent Qualität gesichert wird. Dies betrifft im untersuchten Sample besonders vertraglich festangestellte Tagespflegepersonen, die bei einem Verein beschäftigt sind.

Um jedoch Personen, denen es tatsächlich ungeachtet der pädagogischen Verantwortung, nur um das wenige gezahlte Geld in der Tagespflege geht, herauszufiltern, kommt – neben der Vermittlung – der Qualitätsüberwachung und –sicherung durch die Vermittlungs- und Beratungsstellen von Jugendämtern, Tagespflegevereinen, Familienservice und sonstigen Vereinen eine zentrale Rolle zu.

Die befragten Vermittlungseinrichtungen im Tagespflegebereich haben demnach verschiedene Funktionen inne, denen sie mit unterschiedlicher Intensität nachgehen (vgl. Kapitel 7.1). Die Beratungsfunktion wird dabei von einer großen Anzahl der befragten Vermittlungseinrichtungen als die hauptsächlichste Teilfunktion gesehen. Einerseits gehört zur Beratung in den Tagespflegevermittlung

die Beratung von Eltern über Aspekte der Suche und Auswahl einer Betreuungsmöglichkeit, aber auch über rechtliche Gegebenheiten. Andererseits beraten die Vermittlerinnen Tagespflegepersonen über die pädagogische und sonstige Ausgestaltung der Betreuungstätigkeit. Einige Vermittlerinnen berichteten zudem, dass sie auch für Fragestellungen, die über die Tagespflege hinaus gehen, in Anspruch genommen werden. Die befragten Einrichtungen decken damit eine bislang nicht berücksichtigte Teilfunktion ab. Bei innerpersonellen Konflikten - ausgelöst durch gesellschaftlich Ansprüche, die sich teilweise auch noch widersprechen¹ - leisten sie beratend Hilfe bei der individuellen Problembewältigung. Am häufigsten treten bei der Betreuungssuche für Kleinstkinder Konflikte bei berufstätigen Müttern auf, die von massiven Schuldgefühlen dem Kind gegenüber gekennzeichnet sind. Neben Erziehungs- und Familienfragen, spielt also das Thema der Vereinbarkeit von Familie und Erwerbstätigkeit für Mütter im Beratungsprozess immer wieder eine Rolle².

Im Folgenden werden nun konkrete Qualitätsanforderungen, die Vermittlerinnen an Tagespflegepersonen haben, und deren Sicherung durch die befragten Vermittlungsstellen zusammenfassend fokussiert und theoretischen Hintergründen gegenübergestellt:

Gleicht man die Qualitätsdimensionen, die durch die Expertinnen beschrieben wurden (vgl. Kapitel 11), mit denen der theoretischen Herleitung (vgl. Kapitel 5.3 und 7.2) ab, zeigt sich, dass in der Gesamtheit sowohl die amerikanischen Beobachtungskriterien zu Tagespflegequalität der FDCRS als auch die durch

¹ Hiermit ist der in Kapitel 9.6.1.1 geschilderte Konflikt gemeint, bei dem sich eine Mutter von ihrem sozialen Umfeld unter Druck gesetzt fühlte arbeiten zu gehen, um nicht als ‚Sozialhilfeschmarotzerin‘ zu gelten; sich andererseits aber als ‚Rabemutter‘ betrachtet sah, wenn sie ihr Kleinkind stundenweise durch eine Tagespflegeperson betreuen lässt.

² Nachträglich durchgeführte Internetnachrecherchen ergaben, dass sich entsprechend der vielfältigen Beratungsanforderungen zwischenzeitlich in der Leistungspalette des Familienservice seit dem Befragungszeitpunkt eine Veränderungen ergeben hat. Es existiert heute - außer dem bereits in Kapitel 3.4. beschriebenen Angebot - ein bundesweit nutzbares, zentrales telefonisches Beratungsangebot. Hier wird zu allen für Familien relevanten Lebensthemen, wie beispielsweise Partnerschaft, Erziehungsfragen, rechtliche Belange beraten bzw. an entsprechende Stellen vor Ort verwiesen. Dass sich das Angebotsprofil speziell beim Familienservice seit der Befragung gewandelt hat, spiegelt sich auch in der Bezeichnung für die Mitarbeiterinnen des Familienservice wieder. Sie werden heute als ‚Work-life-Expertinnen‘ bezeichnet (vgl. www.familienservice.de, 8.2.2003).

das FACHKOLLOQUIUM TAGESPFLEGE aufgeführten Dimensionen - durch die Vermittlerinnen Erwähnung finden. Auffällig ist dabei die Heterogenität der Qualitätsmaßstäbe, die durch die befragten Vermittlungseinrichtung angesetzt werden. Auch bei dem kleinen Sample von 22 befragten Einrichtungen, nicht nur die Qualitätsdefinitionen sondern auch die Qualitätssicherung – sogar innerhalb der selben Träger – sehr unterschiedlich verlaufen. Dabei liegt beispielsweise bei der Vermittlung von der schlichten Weitergabe einer Telefonnummer als Vermittlungsleistung bis zur Etablierung eines tagespflegebegleitenden, regelmäßig stattfindenden Beratungsgespräches ein breites Feld der Vorgehensweisen vor. Gründe für die unterschiedlichen Angebote sind nicht nur im Konzept der Einrichtungsträger sondern in der unterschiedlichen finanziellen und personellen Ausgestaltung des Vermittlungs- und Beratungsauftrages durch die einzelnen Einrichtungen zu suchen. Einige Expertinnen benennen pädagogisch sehr fundierte Qualitätsmerkmale, die eine hochwertige Tagespflege zu bieten hat, andere Vermittlerinnen verfügen kaum über auf Tagespflege ausdifferenziertes Wissen.

Vergleicht man die Aussagen der Expertinnen zu Qualitätsanforderungen für die Tagespflege mit den Empfehlungen gemäß des FACHKOLLOQUIUMS TAGESPFLEGE (vgl. Kapitel 7.2.2), finden besonders die Unterkategorien der ersten drei bis vier Dimensionen der Fachkolloquiumsempfehlungen (vgl. Kapitel 7.2.2) Berücksichtigung, die sich mit Betreuungs-, Tagespflegepersonen-, Lebensraumqualität und der Fortbildungs- und Fachberatungsqualität beschäftigen. Bedingt finden in den Interviews auch Kriterien der Trägerqualität, Preis-Leistungsqualität und der Qualitätssicherung Erwähnung.

Auch wenn das amerikanische Messinstrument, die FDCRS, vom Ansatz her mit ihrer differenzierten Kriterienausgestaltung viele Anhaltspunkte bezüglich der Qualitätssicherung bietet, geht sie vorrangig auf Elemente der Prozessqualität ein. Strukturelle Ebenen beschränken sich auf räumliche Gegebenheiten bei der Tagespflegeperson. Die pädagogische Orientierungsqualität und strukturelle Dimensionen werden durch die FDCRS nicht berücksichtigt; haben aber Bedeutung für die befragten Expertinnen. Demnach bietet sich für die Praxis die Verwertung beider Instrumente an. Die Fachkolloquiumsempfehlungen sind ge-

eignet, um die Gesamtheit zu erfassen und zu diskutieren und die ausgestalteten Merkmalsausprägungen der FDCRS, sind hilfreich für eine differenzierte Bewertung der Prozessqualität in der Tagespflege (vgl. Kapitel 7.2 und 7.3).

Durch die Expertinnen konnten am leichtesten Merkmale, die als **Strukturqualität** relevant sind, genannt werden. Als strukturelle Dimensionen, die anhand formaler Vorgaben am einfachsten zu prüfen wären, haben dabei die räumliche Ausstattung, der hygienische Standard, die Zahl der betreuten Kinder sowie Sicherheitsaspekte Bedeutung.

Prozessqualitative Dimensionen, die in der Arbeit der Vermittlungsstellen eine Rolle spielen, werden von den befragten Expertinnen weniger, nämlich nur ansatzweise im Zusammenhang mit der Erläuterung des Hausbesuches erfasst. Das begründet sich daraus, dass die Vermittlerinnen, die Tagespflegepersonen in der Regel nicht während der Betreuung beobachten, sondern sich aus Vorgesprächen ein Bild machen, dem eher die Aspekte pädagogischer Orientierungsqualität zugrunde liegen (vgl. Kapitel 5.3).

Die von den Vermittlerinnen ausführlicher erwähnten Merkmale **pädagogischer Orientierung** sind unter den Kategorien persönliche Eigenschaften, allgemeine Kompetenzen, pädagogische Kompetenzen, Vorerfahrungen, Motivation und Perspektiven, die die Betreuungspersonen mit der Tagespflege verbinden, zusammengefasst (vgl. Kapitel 11).

Ergebnisqualität erfährt – vermutlich auch aufgrund fehlender Messverfahren – kaum eine Bedeutung in der Tagespflege. Aufgrund der gegenwärtig andauernden Diskussionen um Schlussfolgerungen aus der PISA-Studie möchte ich darauf hinweisen, dass gemäß der vorliegenden Erhebung, in Tagespflege – auch wenn sie gemäß dem KJHG der Betreuung in Kindertageseinrichtungen gleichgestellt sein soll – vorwiegend pädagogische und pflegerische Aspekte zum Tragen kommen. Während der Kindergarten als erste Stufe auf dem Bildungsweg gilt (vgl. DEUTSCHER VEREIN 1994, 207; KJHG §22), spielt die Vermittlung eines Bildungsauftrages in der Tagespflege kaum eine explizite Rolle. Da die Betreuung in Tagespflege zu großen Teilen aber von Kindern im Vorschulalter genutzt wird, für die in der PISA-Studie für Deutschland ein erhöhter Bedarf an Frühförderung besteht, müsste bei einer Professionalisierung der Tagespflegetä-

tigkeit zukünftig der Frühförderungsaspekt auch mehr Berücksichtigung finden, als es derzeit der Fall ist.

Zur Beantwortung der Frage, wie den die gewünschten Qualitätskriterien nun in der Tagespflege gesichert werden, wird durch einige Befragte angemerkt, dass ihre gesamte Arbeit der Qualitätssicherung diene. Dabei ergeben sich Unterschiede je nachdem, in welcher Intensität welchen Qualitätsaspekten, in den jeweiligen Einrichtungen nachgegangen wird. Zusammengefasst seien hierfür als qualitätssichernden Anteile der Einsatz von Fragebögen für die Auswahl von Tagespflegepersonen, die Ausgabe von Materialien zur Selbstinformation von Tagespflegepersonen und Eltern, die Überprüfung der formalen Voraussetzungen, der Hausbesuch, die Beratung und die Begleitung von Tagespflegeverhältnissen und das Angebot bzw. die (Mit-)Organisation von Informations- und Qualifizierungsmaßnahmen aufgeführt.

An den in der Studie beschriebenen Funktionen, die eine Vermittlungs- und Beratungseinrichtung für Tagespflege zu erfüllen hat, sollte sich auch die Qualifikation ihrer Mitarbeiterinnen orientieren.

Betrachtet man die Interviewergebnisse fällt eine Tendenz zur Spezialisierung je nach Träger auf. Während bei den befragten Jugendämtern, sonstigen Vereinen und zwei Tagespflegevereinen Mitarbeiterinnen beschäftigt sind, die über ein (sozial-)pädagogisches Studium verfügen, kennen diese sich aber – bis auf die Tagespflegevereinmitarbeiterinnen - nicht immer detailliert mit den Besonderheiten der Tagespflege aus. Bei den Tagespflegevereinen finden sich demgegenüber Mitarbeiterinnen, die sich in den Gegebenheiten der Tagespflege gut auskennen, selber Tagesmütter sind oder waren, aber nur bedingt über pädagogische und beraterische Kompetenzen verfügen. Für die Familienservice-Büros sind – je Vermittlerin - beide Profile anzutreffen.

Die Erhebung ergab auch, dass in den befragten Vermittlungseinrichtungen die Kompetenzerhaltung und -erweiterung der Mitarbeiterinnen durch Fortbildungen unterstützt wird. Vereinzelt können Mitarbeiterinnen von Jugendämtern und Tagespflegevereinen - wie in pädagogisch-beraterischen Bereichen üblich - Supervision in Anspruch nehmen. Eine Erweiterung der entsprechenden Angebote

für alle Vermittlerinnen wäre wünschenswert. Insbesondere durch den „*tagesmütter* Bundesverband“ (tmBV) und den Familienservice werden regelmäßig bundesweit themenbezogene Fortbildungen für Vermittlerinnen, und durch den tmBV zusätzlich das Abonnieren zweimonatlich erscheinender Informationsbriefe für alle Tagespflege-Interessierten, angeboten. Eine stärkere Vernetzung tagespflegerelevanter Veranstaltungen aller Vermittlungsträger böte sich noch an. Defizite bezüglich des Hintergrundwissens sind nämlich bei vielen der befragten Vermittlerinnen aller Trägertypen zu sehen.

Wie zu Beginn der Untersuchung vermutet (vgl. Kapitel 1), lassen eine bislang nicht erfolgte Verberuflichung und fehlende verbindliche Vorgaben bezüglich der Eignung im Betreuungsbereich Tagespflege die Qualitätsfrage scheinbar zur individuell zu lösenden Einzelfallentscheidung werden, die **letztendlich** durch die mehr oder weniger bzw. gar nicht pädagogisch vorgebildeten Eltern zu treffen ist.

Diese These bestätigt sich auch in unserer hier vorgestellten Studie. Die Betonung liegt aber auf **letztendlich**, denn die Untersuchung zeigte auch, dass sich Eltern nicht überall hilflos auf die Suche nach einer qualitativ guten und für sie und ihre Kinder stimmigen Betreuung in Tagespflege begeben müssen. In den letzten 30 Jahren haben sich in der Bundesrepublik Einrichtungsstrukturen entwickelt, die in der vorgestellten Studie als Ausgangs- und Befragungsinstanz genutzt wurden, um zu erfahren, welche aus Sicht der Vermittlerinnen relevante Qualitätsmerkmale in der Tagespflege sind und wie sie gesichert werden können.

Unsere Studie bestätigt für die befragten Einrichtungen, dass Qualitätsansätze, die sich am Forschungsstand der benachbarten pädagogische Kinderbetreuungsdienstleistungen orientieren, auch für den Tagespflegebereich anzutreffen sind. Eine besondere Ausdifferenzierung von Qualitätskriterien im Hinblick auf die Besonderheiten der Tagespflege ist vor allem wegen der Stellung des Betreuungsangebotes - zwischen Privatheit und öffentlicher Kinderbetreuung - unumgänglich. Dabei ist auf einen flexibel zu handhabenden Charakter der Vorgaben zu achten, die klare, qualitätssichernde Orientierung geben sollten.

Deutlich geworden ist, dass die Aufgaben der Mitarbeiterinnen von Tagespflegeberatungs- und -vermittlungsstellen so komplex sind, dass sie - im Hinblick auf eine qualitativ hochwertige Tagespflege - nicht als Nebentätigkeit ohne entsprechende Qualifizierung ausgeübt werden sollten. Gerade weil keine Verberuflichung der Tagespflege Tätigkeit selbst stattgefunden hat - also jede Person erst einmal dafür in Frage kommt - vereinen sich bei einem großen Teil der befragten Vermittlungsstellen **Informations-, Beratungs-, Vermittlungs-, Begutachtungs-, Betreuungs- und zuweilen auch Qualifizierungsaufgaben**. Die Vermittlungseinrichtungen können von Eltern und von Tagespflegepersonen eingeschaltet werden. Sie haben somit die Möglichkeit, eine entsprechende Qualität bzw. Qualitätsentwicklung - zumindestens in den Tagespflegeverhältnissen, mit denen sie Kontakt haben - zu beeinflussen. Die Vermittlerinnen haben die Möglichkeit schon aus ihrer Position heraus, konkrete Qualitätsanforderungen zu formulieren und öffentlich zu machen. Eine fundierte Qualifikation der Vermittlerinnen, sowohl im Bereich der Erwachsenen- als auch der (Klein-)Kindpädagogik, sollte daher für die Vermittlungstätigkeit Voraussetzung sein. Diese Qualifikation zu erwerben, scheint mir derzeit - wie in einem Teil der Einrichtungen vorgefunden - nur durch ein entsprechendes Studium bzw. eine pädagogisch-pflegerische Ausbildung mit entsprechenden beraterischen Zusatzqualifikationen möglich zu sein. Somit können allgemeingültige, zeitgemäße pädagogische und pflegerische Maßstäbe in den Tagespflegebereich transportiert werden. Dafür ist außerdem eine gezielte Einarbeitung speziell für den - bislang an den Hochschulen kaum beachteten - Tagespflegebereich sinnvoll.

Zudem ist die (kommunale) Familien- und Jugendpolitik gefragt, die Sicherung qualitativ hochwertiger Kinderbetreuung in Tagespflege nicht dem Eigenengagement einzelner Vermittlerinnen zu überlassen. Durch entsprechende Ressourcenbereitstellung sollte eine professionelle Konzeption und Arbeit der Vermittlungs- und Beratungsstellen als qualitätssichernde Instanz für die Tagespflege gefördert werden. So könnten die in der Erhebung deutlich gewordenen, zum Teil großen Unterschiede in der Qualität der einzelnen Vermittlungs- und Bera-

tungsarbeit zugunsten von mehr Qualität in der Kinderbetreuung ausgeglichen werden.

Es wäre nun die Aufgabe einer quantitativ ausgerichteten Erhebung herauszufinden, welche Strukturen an welchem Standort vorhanden sind und welcher Ressourcen es genau bedarf, um flächendeckend eine entsprechende Arbeit der Vermittlungseinrichtungen zu sichern. Für diese könnten die in der vorliegenden Erhebung gewonnenen und aufgezeigten Informationen über Kriterien und Möglichkeiten der Qualitätssicherung in der Tagespflege zu Grunde gelegt werden.

Zudem wird durch die vorliegende Untersuchung bestätigt, dass im Hinblick auf eine einheitliche Schaffung und Einhaltung von Qualitätsstandards in der Tagespflege entweder eine Verberuflichung oder ein Zertifikationserwerb, der an einen umfassenden Qualifizierungskursbesuch geknüpft ist, nötig sind. Solange sich Tagespflegetätigkeiten jedoch noch als Übergangstätigkeit in der eigenen mehr oder weniger kurzen Familienphase von Tagespflegepersonen etablieren, bleibt im Sinne der Qualitätssicherung die Schaffung und Erhaltung eines eng geknüpften **Informations-, Beratungs- und Begleitungsnetz** durch die entsprechend professionalisierten Vermittlungseinrichtungen unverzichtbar, um Eltern, Tagespflegepersonen und Kindern Orientierung und Unterstützung bei der Betreuungssuche und –ausgestaltung zu geben.

Literaturverzeichnis

- ADORNO, TH. W.; HORKHEIMER, M. (1947): Dialektik der Aufklärung. Frankfurt/M.
- ADORNO, TH. W. (1966): Negative Dialektik. Gesammelte Schriften. Bd. 6. Frankfurt/M.
- ALBACH, H. (1989): Dienstleistungen in der modernen Industriegesellschaft. München
- ALBERT, H.; TOPITSCH, E. (Hg.) (1971): Werturteilsstreit. Darmstadt
- ALBERT, H. (1971): Plädoyer für kritischen Rationalismus. München
- ANDRES, B. (1989): Frauen zwischen privater und öffentlicher Mütterlichkeit. In: KLEWITZ, M.; SCHILDMANN, U.; WOBBE, T. (Hg.), a.a.O., S. 219-246
- ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER (1977): Das Modellprojekt Tagesmütter: Erfahrungen und Perspektiven. DJI-Reihe Jugendinstitut aktuell. München
- ARBEITSGRUPPE TAGESMÜTTER (1980): Das Modellprojekt „Tagesmütter“ – Abschlußbericht der wissenschaftlichen Begleitung. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Jugend, Familie und Gesundheit. Bd. 85. Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz
- ARIÉS, P. (1975): Geschichte der Kindheit. München
- ARNOLD, R. (1994): Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung. In: GRUNDLAGEN DER WEITERBILDUNG, H. 5, S. 6-10
- ARNOLD, R.; LIPSMEIER, A. (Hg.) (1995): Handbuch der Berufsbildung. Opladen
- ARNOLD, R. (Hg.) (1997): Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung. Opladen
- ARTELT, C., STANAT, P., SCHNEIDER, W., SCHIEFLE, U. (2001): Lesekompetenz: Testkonzeption und Ergebnisse. In: DEUTSCHES PISA-KONSORTIUM, a.a.O., S. 69-137
- BADINTER, E. (1982): Die Mutterliebe: Geschichte eines Gefühls vom 17. Jahrhundert bis heute. 2. Aufl., München
- BALAGUER, I.; MESTRES, J.; PENN, H. (1992): Die Frage der Qualität in Kinderbetreuungseinrichtungen. Ein Diskussionspapier. Kommission der Europäischen Gemeinschaft. Brüssel
- BARNETT, S.W. (1992a): An Introduction to the Economics of Family Day Care. In: PETERS, D.L.; PENCE, A. R. (Hg.): Family Day Care, Current Research for Informed Public Policy. New York, p. 72-91

- BARNETT, S.W. (1992b): Benefits of Compensatory Preschool Education. In: JOURNAL OF HUMAN RESSOURCES, Vol. 27, No. 2, p. 279-311
- BECHER, J. (1993): Kindermädchen: Ihre Bedeutung als Bezugspersonen für Kinder in bürgerlichen Familien des Zweiten Deutschen Kaiserreichs (1871-1918). Frankfurt/M.
- BECK, U.; BRATER, M.; DAHEIM, H. (1980): Soziologie der Arbeit und der Berufe: Grundlagen, Problemfelder, Forschungsergebnisse. Reinbek b. Hamburg
- BECKER, F. G. (1995): Marketingorientierte Ausrichtung der Personalentwicklung in Dienstleistungsunternehmen. Am Beispiel von Finanzdienstleistern. In: BRUHN, M.: Internes Marketing. Integration der Kunden- und Mitarbeiterorientierung. Grundlagen, Implementierung, Praxisbeispiel. Wiesbaden, S. 391-413
- BELLER, K. E. (1985): Untersuchungen zur familialen und familienergänzenden Erziehung von Kleinstkindern. In: ZIMMER, J. (Hg.), a.a.O., S. 207-234
- BENDEN, M. (Hg.) (1982): Ziele der Erziehung und Bildung. Bad Heilbrunn
- BENNER, D. (1987): Allgemeine Pädagogik. 2. Aufl., Weinheim/München
- BENNINGHAUS, H. (1976): Statistik für Soziologen 1: Deskriptive Statistik. Stuttgart
- BEREKOVEN, L. (1983): Der Dienstleistungsmarkt in der Bundesrepublik Deutschland: theoretische Fundierung und empirische Analyse. Göttingen
- BERRY, L. (1986): Big Ideas in Services Marketing. In: VENKATESAN, M.; SCHMALENSEE, D.M.; MARSHALL, C. (Hg.): Creativity in Service Marketing, Proceeding Series 5, American Marketing Association. Chicago, S. 6-8
- BERRY, L.; PANASURAMAN, A. (1992): Service-Marketing. Frankfurt/New York
- BERTRAM, H.; GILLE, M. (1990): Datenhandbuch: Zur Situation von Familien, Kindern und Jugendlichen in der Bundesrepublik Deutschland. Materialien zum Achten Jugendbericht. Reihe Deutsches Jugendinstitut. München
- BEYWL, W.; KAMMERICHS, B. (1996): Potentiale praxisorientierter Evaluation in der Sozialarbeit. Werkstattbericht einer Untersuchung zur sozialpädagogischen Familienhilfe. In: FORUM ERZIEHUNGSHILFEN. H. 3, S. 107-113
- BIDDULPH, S. (2001): Das Geheimnis glücklicher Kinder. 7. Aufl., München
- BLANKE, W. (1995): Qualitätssicherung gemäß ISO 9000ff. in der beruflichen Bildung. In: ZEITSCHRIFT FÜR BERUFS- UND WIRTSCHAFTPÄDAGOGIK, H. 2., S. 205-208
- BLANKERTZ, H. (1982): Die Geschichte der Pädagogik. Von der Aufklärung bis zur Gegenwart. Wetzlar
- BLANKERTZ, H. (1984): Kants Idee des ewigen Friedens und andere Vorträge. Wetzlar

- BLÜML, H.; SCHNEIDER, K. (1988): Kleinkinderziehung – Allein Sache der Familien. In: Deutsches Jugendinstitut MÜNCHEN (Hg.); LEUBE, K. (Red.): Wie geht's der Familie? Ein Handbuch zur Situation der Familien heute. München, S. 292-296
- BOIS-REYMOND DU, M. (1994): Kinderleben. Modernisierung von Kindheit im interkulturellen Vergleich. Studien zur Jugendforschung. Bd. 13. Opladen, S. 137-220
- BORG, I. (1994): Mitarbeiterbefragungen. Göttingen
- BORN, C.; KRÜGER, H.; SCHABLOW, M.; WINTER, W. (1980): Berufstätige Mütter: zwischen Arbeitsplatz und Kinderkrippe: Untersuchung zur Situation in der Tagesbetreuung von Kindern zwischen 0 und 3 Jahren in Bremen (Projektbericht). Bremen
- BORTZ, J.; DÖRING, N. (1995): Forschungsmethoden und Evaluation. 2. überarb. Aufl., Berlin
- BOURDIEU, P.; PASSERON, J. C. (1971): Die Illusion der Chancengleichheit. Stuttgart
- BOURDIEU, P. (1983): Die feinen Unterschiede. 2. Aufl., Frankfurt/M.
- BOURDIEU, P. (1992): Die verborgenen Mechanismen der Macht. Hamburg
- BOUDON, R.; BOURRICAUD, F. (1992): Soziologische Stichworte: ein Handbuch. Opladen
- BRAUN, K.-H.; GEKELER, G.; WETZEL, K. (1989): Subjekttheoretische Begründungen sozialarbeiterischen Handelns: Didaktische Bausteine und dialogische Interviews zur Praxisreflexion und Innovation. Studienbibliothek Kritische Psychologie, Bd. 8. Marburg
- BRAUNMÜHL VON, E. (1974): Gegen die pädagogische Ambition. In: VORGÄNGE. Zeitschrift für Gesellschaftspolitik, H. 7, S. 107 – 120
- BREINBAUER, I.M. (1998): Einführung in die allgemeine Pädagogik. 2. Aufl., Wien
- BREITSPRECHER, R. (Hg.); FLECHSENHAR, J. (1993): Pons - Globalwörterbuch Englisch-Deutsch. 2. bearb. Aufl., Stuttgart
- BREZINKA, W. (1978): Metatheorie der Erziehung. München
- BRIGITTE, Zeitschrift (1973): Wir fordern einen neuen Beruf – Tagesmutter. H. 2, Hamburg
- BRIGITTE, Zeitschrift (1993): Tagesmütter: Dringend gebraucht – schlecht bezahlt. H. 19, Hamburg
- BRINKMANN, CH. (Hg.) (1995): Experteninterviews in der Arbeitsmarktforschung. Diskussionsbeiträge zu methodischen Fragen und praktischen Erfahrungen.

Beiträge der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 191. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit. Nürnberg

- BRONFENBRENNER, U. (1989). Die Ökologie der menschlichen Entwicklung. Frankfurt/M.
- BRUHN, M. (1991): Qualitätssicherung im Dienstleistungsmarketing – Eine Einführung in die theoretischen und praktischen Probleme. In: BRUHN, M.; STAUSS, B.: Dienstleistungsqualität. Berlin, S. 19-47
- BRUHN, M.; STAUSS, B. (Hg.) (1991): Dienstleistungsqualität: Konzepte, Merkmale, Erfahrungen. Berlin
- BRUHN, M.; STAUSS, B. (Hg.) (1995): Dienstleistungsqualität: Konzepte, Merkmale, Erfahrungen. 2. überarb. Aufl., Berlin
- BRUHN, M. (1997): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden. 2. Aufl., Berlin
- BRUHN, M.; MEFFERT, H. (1997): Dienstleistungsmarketing: Grundlagen – Konzepte – Methoden. 2. überarb. u. erw. Aufl., Wiesbaden
- BRUHN, M.; MEFFERT, H. (1998): Handbuch Dienstleistungsmanagement. Von der strategischen Umsetzung. Wiesbaden
- BRUNNER, O. (1978): Vom „ganzen Haus“ zur „Familie“. In: ROSENBAUM, H. (Hg.), a.a.O., 2. Aufl., S. 83-91
- BÜCHNER, P.; FUHS, B.; KRÜGER, H.-H. (1997): Transformation der Eltern-Kind-Beziehung? Facetten der Kindbezogenheit des elterlichen Erziehungsverhaltens in Ost- und Westdeutschland. In: TENORTH, H.-E. (Hg.): Kindheit, Jugend und Bildungsarbeit im Wandel. Ergebnisse der Transformationsforschung. Zeitschrift für Pädagogik. 37. Beiheft. Weinheim/Basel, S. 35-52
- BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB) (Hg.) (1994): Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen. 2. Aufl., Berlin/Bonn
- BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB) (Hg.) (1996): Berufliche Weiterbildung - Professionalisierung für neue Beschäftigungsfelder. Berlin
- BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG (Hg.) (1986): Erwerbstätigkeit und Mutterschaft. Bd. 1. Möglichkeiten und Probleme von Berufsunterbrechung und Berufsrückkehr bei Müttern mit Kindern unter 3 Jahren. Bonn/Dortmund
- BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE UND SENIOREN (Hg.) (1994): Familien und Familienpolitik im geeinten Deutschland - Zukunft des Humanvermögens. Fünfter Familienbericht. Drucksache 12/7560. Bonn
- BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (Hg.) (BMFSFJ) (1994a): Neunter Jugendbericht. Bonn

- BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (BMFSFJ) (Hg.) (1996): Kinderbetreuung in Tagespflege - Tagesmütterhandbuch. Stuttgart/Köln/Berlin
- BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (BMFSFJ) (Hg.) (1998): Kinderbetreuung in Tagespflege - Tagesmütterhandbuch. 4. Aufl., Stuttgart/Köln/Berlin
- BUSCH, C.; DÖRFLER, M.; SEEHAUSEN, H. (1993): Frankfurter Studie zu Modellen betriebsnaher Kinderbetreuung. 3. Aufl., Eschborn bei Frankfurt/M.
- CAMPBELL, I. (1998): Großrevision der ISO 9000 Serie: Qualitätsmanagement 2000, Änderungen Zielsetzungen, Auswirkungen. Zürich.
- CARR-SAUNDERS, A.M., WILSON, P. (1933): Professions. Oxford
- CONZE, W. (Hg.) (1976): Sozialgeschichte der Familie in der Neuzeit Europas: neue Forschungen. Stuttgart
- CONZE, W. (Hg.) (1985): Bildungsbürgertum im 19. Jahrhundert: Beiträge zum Kontinuitätsproblem. Teil 1. 2. Aufl., Stuttgart
- CORSTEN, H. (1985): Die Produktion von Dienstleistungen: Grundzüge einer Produktionswirtschaftslehre des tertiären Sektors. Berlin
- CORSTEN, H. (1988a): Betriebswirtschaftslehre für Dienstleistungsunternehmen. München/Wien
- CORSTEN, H. (1988b): Dienstleistungen in produktionstheoretischer Produktion. In: WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTLICHES STUDIUM H. 2, S. 81-87
- CORSTEN, H. (1997): Dienstleistungsmanagement. Reihe: Lehr- und Handbücher der Betriebswirtschaftslehre. 3. neu bearb. u. erweit. Aufl., München
- DAHEIM, H. (1970): Der Beruf in der modernen Gesellschaft. 2. Aufl., Köln/Berlin
- DAHRENDORF, R. (1961): Homo sociologicus, 3. Aufl., Köln/Opladen
- DAHRENDORF, R. (1972): Rolle und Rollentheorie. In: BERNSDORF, W.: Wörterbuch der Soziologie, Bd. 3, Frankfurt/M., S. 673-676
- DE MAUSE, L. (Hg.) (1979): Hört Ihr die Kinder weinen? Eine psychogenetische Geschichte der Kindheit. Frankfurt/M.
- DEIKS, D. (1995): Japanisches Management in internationalen Unternehmen. Methodik interkultureller Organisation. Wiesbaden
- DEMBSKI, M.; LORENZ, Th. (1996): Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen bei Bildungsträgern. Kontakt und Studium, Bd. 428, 3. Aufl., Renningen-Malmsheim.
- DERBOLAV, J. (1962): Die gegenwärtige Situation des Wissens in der Erziehung. Bonn

- DEUTSCHER BILDUNGSRAT (Hg.) (1973): Empfehlungen der Bildungskommission: Strukturplan für das Bildungswesen. 4. Aufl., Stuttgart
- DEUTSCHER BUNDESTAG, 13. Wahlperiode, Drucksache 13/70 (vom 8.12.1994) und BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIEN, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND: Bericht über die Situation der Kinder und Jugendlichen und die Entwicklung der Jugendhilfe in den neuen Bundesländern, Unterrichtung durch die Bundesregierung mit Stellungnahme der Bundesregierung zum Neunten Jugendbericht. Bonn
- DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (DV) (1994): Überarbeitete Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Ausgestaltung der Tagespflege nach § 23 KJHG. In: NACHRICHTEN DES DV, H. 6, S. 207-210
- DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (DJI), AG VORSCHULERZIEHUNG (1980/81): Curriculum Soziales Lernen. München
- DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (Hg.); LEUBE, K. (Red.) (1988): Wie geht's der Familie? Ein Handbuch zur Situation der Familien heute. München
- DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (Hg.) (1994): Orte für Kinder. Auf der Suche nach neuen Wegen in der Kinderbetreuung. München
- DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (Hg.) (1998): Tageseinrichtungen für Kinder. Pluralisierung von Angeboten. Zahlenspiegel. München
- DEUTSCHES PISA-KONSORTIUM (Hg.) (2001): PISA 2000. Basiskompetenzen von Schülerinnen und Schülern im internationalen Vergleich. Opladen
- DEWE, B. (1986): Professionalisierung, Kritik, Deutung: Soziale Dienste zwischen Verwissenschaftlichung und Wohlfahrtsstaatskrise. Frankfurt/M.
- DEWE, B.; OTTO, H.-U. (1984): Professionalisierung. In: EYFERTH, H.; OTTO, H.-U.; THIERSCH, H. (Hg.): Handbuch zur Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied/Darmstadt, S. 775-811
- DEXTER, L.A. (1970): Elite and Specialized Interviewing. Evaston
- DIECKMANN, A. (1997): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 3. Aufl., Reinbek b. Hamburg
- DIETRICH, T. (1970): Geschichte der Pädagogik. 18.–20. Jahrhundert. Bad Heilbrunn/Obb.
- DIKAU, J. (1995): Rechtliche und organisatorische Bedingungen der beruflichen Weiterbildung. In: ARNOLD, R.; LIPSMEIER, A. (Hg.), a.a.O., S. 427-440
- DILLER-MURSCHALL, I.; SCHABLOW, H. (Hg.) (1981): Was brauchen unsere Kinder in den ersten drei Lebensjahren? Bericht über eine Fachtagung der Arbeiterwohlfahrt und des Senators für Soziales Jugend und Sport in Bremen vom 23.-25.2.1981. Bonn

- DILTHEY, W. (1924): Über die Möglichkeit einer allgemeingültigen pädagogischen Wissenschaft. In: DERS.: Gesammelte Schriften. Bd. 6, Leipzig/Berlin, S. 56-82
- DILTHEY, W. (1957): Gesammelte Schriften. Bd. 5. 2. Aufl., Stuttgart
- DIRKS, D. (1995): Japanisches Management in internationalen Unternehmen. Methodik interkultureller Organisation. Wiesbaden.
- DONABEDIAN, A. (1980): The Definition of Quality and Approaches, Assessment and Monitoring, Vol. 1, Ann Arbor
- DÖRPINGHAUS, E. (1991): Hausfrau (k)ein Beruf fürs Leben?: Wie frau das Beste daraus macht und auch wieder aussteigen kann. Zürich
- DOWNS, C. W.; SMEYAK, G.P.; MARTIN, E.(1980): Professional Interviewing. New York
- DREIKURS, R.; SOLTZ, V. (1988): Kinder fordern uns heraus. Stuttgart
- DREIKURS, R. (2000a): Kinder fordern uns heraus: Wie erziehen wir sie zeitgemäß. 7. Aufl., Stuttgart
- DREIKURS, R. (2000b): Kinder lernen aus den Folgen: Wie man schimpfen und Strafen sparen kann. 19. Aufl., Freiburg i.Br.
- DURKHEIM, E. (1984): Erziehung, Moral und Gesellschaft. Frankfurt/M.
- EGNER, E. (1978): Epochen im Wandel des Familienhaushalts. In: ROSENBAUM, H., a.a.O., S. 92-127
- ELSCHENBROICH, D. (1977): Kinder werden nicht geboren ...: Studien zur Entstehung der Kindheit. Frankfurt/M.
- ENDRUWEIT, G.; TROMMSDORFF, G. (1989): Wörterbuch der Soziologie. Stuttgart
- ERLER, G. (1995): Bewerbungsbogen: Karl Kübel Preis. Unveröffentlichtes Papier. München
- ERLER, G. (1996): Betriebliches Engagement in der betrieblichen Kinderbetreuung und in der Tagespflege. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (Hg.), a.a.O., S. 569-590
- ERLER, G. (1997): Private Kinderbetreuung und Geschlechterpolitik. Unveröffentlichtes Manuskript zur Rede bei einem Seminar der Böller Stiftung. München
- EVERSHEIM, W. (Hg.); JASCHINSKY, CHR.; REDDEMANN, A. (1997): Qualitätsmanagement für Nonprofit-Dienstleister: ein Leitfaden für Kammern, Verbände und andere Wirtschaftsorganisationen. Berlin/Heidelberg/New York
- EWERT, O.M. (1988): Veränderungen in der Inanspruchnahme familienorientierter Beratungsangebote am Beispiel der Erziehungsberatung. In: NAVE-HERZ, R. (Hg.), a.a.O., S. 259-278

- FACHKOLLOQUIUM TAGESPFLEGE (1997): Qualitätsentwicklung in der Tagespflege. Arbeitsergebnisse des Fachkolloquiums „Kinderbetreuung in Tagespflege“ an der Universität Frankfurt am Main. Diskussionspapier
- FAMILIENSERVICE (1997): Pressespiegel, Unternehmenseigene Zusammenstellung
- FAMILIENSERVICE (o.J.): Familienservice - Ein innovatives Angebot zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Unveröffentlichtes Informationsmaterial
- FAULSTICH, P. (1991): Qualitätskriterien für die Erwachsenenbildung als ein Fokus der Berufsbildungsforschung. In: ZEITSCHRIFT FÜR BERUFS- UND WIRTSCHAFTPÄDAGOGIK H. 7, S. 579-581
- FAULSTICH, P. (1995): Qualität zertifiziert. Über die DIN/EN/ISO9000 ff. hinaus. In: HESSISCHE BLÄTTER FÜR VOLKSBILDUNG H. 4, S. 310-318
- FAULSTICH, P. (1997): Kompetenzentwicklung – Begriffs- und Erfassungsprobleme. In: GRUNDLAGEN DER WEITERBILDUNG, H. 5, S. 229-231
- FLAIG, W. (1997): Colibri Management Service – Den Wandel gestalten. Kurzvorstellung der DIN ISO 9000ff als Grundlage für das Qualitätsmanagement – Elementar Beratungsprojekt. Arbeitspapier. Denzlingen
- FLAIG, W. (1998): QM elementar – Qualitätsmanagement in Kindertageseinrichtungen. Denzlingen
- FOUCAULT, M. (1995): Überwachen und Strafen. 11. Aufl., Frankfurt/M.
- FRANKEN, B. (1999): Qualitätskontrolle im Kindergarten? Kritische Untersuchung von Handlungsansätzen zur Qualitätsbestimmung und Qualitätssicherung. Oldenburg
- FREDEBEUL, F.-H. (1981): Berufliche Bildung in der Bundesrepublik Deutschland: Grundinformationen. Bielefeld
- FREIRE, P. (1973): Pädagogik der Unterdrückten. 3. Aufl., Stuttgart
- FREUD, S. (1972): Psychologie des Unbewußten. Studienausgabe. Bd. 3., Frankfurt/M.
- FRIAUF, K.H. (1989): (Hg.): Kommentar zur Gewerbeordnung - GeWo - Gewerblicher Teil. Neuwied
- FRIEBERTSHÄUSER, B.; PRENGEL, A. (1997): Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim/München
- FRIEDRICHS, J. (1973): Methoden empirischer Sozialforschung. Reinbek b. Hamburg
- FTHENAKIS, W.E. (Hg.) (1984): Tendenzen der Frühpädagogik. Düsseldorf
- FTHENAKIS, W.E. (1990): Familienergänzende Betreuungs-, Erziehungs- und Bildungsangebote – Versorgungsstand und Entwicklungsbedarf. In: INSTITUT FÜR ENTWICKLUNGSUMGEBUNG UND STRUKTURFORSCHUNG (Hg.): Familienergänzende Betreuungs-, Erziehungs- und Bildungsangebote. Beiträge zur örtli-

- chen und regionalen Familienpolitik, Materialien des Instituts für Entwicklungsplanung und Strukturforchung Nr. 138, Hannover, S. 11-23
- FTHENAKIS, W.E.; STURZENBECHER, D. (1998): Entwicklungstendenzen und Perspektiven in der Kinderbetreuung. In: STURZENBECHER, D. (Hg.), a.a.O., S. 281-293
- FTHENAKIS, W.E.; EIRICH, H. (Hg.) (1998): Erziehungsqualität im Kindergarten. Forschungsergebnisse und Erfahrungen. Freiburg i.Br.
- FTHENAKIS, W.E.; TEXTOR, M.R. (Hg.) (1998): Qualität von Kinderbetreuung. Konzepte, Forschungsergebnisse, internationaler Vergleich. Weinheim/Basel
- FUCHS, W. (1994): Qualitätsmanagement nach DIN ISO 9000 – 9004. In: DIE BERUFSBILDENDE SCHULE, Bonn, S. 395-399.
- FUKUYAMA, F. (1995): Konfuzius und Marktwirtschaft. Der Konflikt der Kulturen. München
- FÜRSTENBERG, F. (1966): Normenkonflikte beim Eintritt in das Berufsleben. In: SCHARMANN, TH. (Hg.): Schule und Beruf als Sozialisationsfaktoren. Reihe: Der Mensch als soziales und personales Wesen. Bd. II, Stuttgart
- FÜTTERER, A.; KRAUSS, G.; LENK, B.; ZAUTER, S. (1997): Tagespflegebörsen. Ein System der Vermittlung und Qualitätssicherung. In: KRAUSS, G. (Hg.), a.a.O., S. 101-117
- GARWIN, D. A. (1984): What does Product Quality Really Mean, In: SLOAN MANAGEMENT REVIEW, Vol. 25 Fall, p. 25-43
- GARWIN, D.A. (1988): Die acht Dimensionen der Produktqualität. In: HARVARD MANAGER, Nr. 3, S. 66-74
- GATH, Th. (1996): Beitrag zur Darstellung der kundenorientierten Qualitätssicherung von Dienstleistungen. Unveröffentlichte Dissertation. Siegen/Dortmund
- GEIGER, W. (1988): Begriffe. In: MASING, W. (Hg.), a.a.O., S. 38 ff.
- GERHARD, U. (1990): Unerhört: Die Geschichte der deutschen Frauenbewegung. Reinbek b. Hamburg
- GERNERT, W. (Hg.) (1990): Freie und öffentliche Jugendhilfe: Einführung in das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG). Stuttgart/München/Hannover
- GERSZONOWICZ, E. (1994): Tagespflege: Notlösung oder Alternative? Chancen und Grenzen einer Tagesbetreuung für Kleinkinder. Berlin
- GERZER-SASS, A. (1992): Neue Formen der Kinderbetreuung. Zur Verknüpfung von Institutionen und Selbsthilfe. In: DJI-BULLETIN. H. 22, S. 8-13
- GESELLSCHAFT FÜR ZAHLUNGSSYSTEME GMBH (Hg.) (1994): GZS-Informationen rund um das Kartengeschäft. H. 3, S. 1-8
- GESETZ ÜBER TAGESEINRICHTUNGEN FÜR KINDER (KiTaG) (1992). In: NIEDERSÄCHSISCHES GESETZ- UND VERORDNUNGSBLATT, Nr. 49. Hannover

- GIESECKE, H. (1985): Das Ende der Erziehung. Stuttgart
- GIESEKE, W. (1988): Professionalität und Professionalisierung. Heilbrunn/Obb.
- GIESEKE, W. (1997): Die Qualitätsdiskussion aus erwachsenenpädagogischer Sicht. Was bedeutet Qualität in der Erwachsenenpädagogik? In: ARNOLD, R., a.a.O., S. 29-47
- GIESEKE-SCHMELZ, W. (1984): Die Professionalisierungsdiskussion und ihre Relevanz für pädagogische Berufe. In: BILDUNG UND ERZIEHUNG. H. 4. Köln/Wien, S. 365-381
- GOLEMAN, D. (2002): Emotionale Intelligenz. 15. Aufl., München
- GONON, Ph. (1998): Qualitätssicherung auf dem Prüfstand. In: GRUNDLAGEN DER WEITERBILDUNG, S. 28-30
- GONON, PH.; HÜGLI, E.; LANDWEHR, N.; RICKA, R. STEINER, P. (1998): Qualitätssysteme im Bildungswesen. Aarau, Schweiz
- GRECA, R. (1989): Handlungsmuster in der Sozialarbeit. Teil I - Zur Verberuflichung sozialer Hilfe. München
- GRÖNROOS, C. (1982): Statagic Management and Marketing in the Service Sector. Research Report No. 8, Helsingfors
- GRÖNROOS, C. (1984): A Service Quality Model and its Marketing Implications. In: EUROPEAN JOURNAL OF MARKETING. Vol. 18, No. 4, p. 36-47
- GROTELÜSCHEN, N. (1998): Zur Bedeutung der Landeskultur für die Arbeitsmotivation. Unveröff. Diplomarbeit, Oldenburg
- GUDAT, U., DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (Hg.) (1982): Kinder bei der Tagesmutter: Frühkindliche Fremdbetreuung und sozialeemotionale Entwicklung. Forschungsbericht. München
- GUDJONS, H. (1999): Pädagogisches Grundwissen. Überblick - Kompendium – Grundwissen. 6. Aufl., Bad Heilbrunn
- HABERMAS, J. (1973): Kultur und Kritik. Frankfurt/M.
- HABERMAS, J. (1983): Moralbewusstsein und kommunikatives Handeln. Frankfurt/M.
- HABERMANN, B.; TRIES, Ch. (1990): Das neue Kinder- und Jugendhilfegesetz: Ein erster Überblick - Teil 1. In: NACHRICHTENDIENST DES DEUTSCHEN VEREINS FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE, H. 7, Frankfurt/M., S. 205-210
- HALACHMI, A. (1995): The Pros and Cons of Participating in a Quality Award Programm. In: NATIONAL PRODUCTIVITY REVIEW, Vol. 15, No. 1, p. 87-100
- HALLER, S. (1995): Beurteilungen von Dienstleistungsqualität. Dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich. Wiesbaden

- HANSMANN, W. (1996): Die Initiative Qualitätssicherung des BMFSF: Forum Erziehungshilfen. H. 3, S. 113-168
- HANSEN, W. (1996): Qualität sichern oder managen - ist der Weg das Ziel. Schriftenreihe Ernst Abbe Kolloquium. H. 13, Jena
- HAPPE, G.; SAURBIER, H. (1992): Kinder- und Jugendhilferecht: Kommentar. 3. Aufl., Köln
- HARDACH-PINKE, I.; HARDACH, G. (1978): Deutsche Kindheiten: autobiographische Zeugnisse 1700-1900. Kronberg Ts.
- HARDACH-PINKE, I. (1981): Kinderalltag: Aspekte von Kontinuität und Wandel der Kindheit in autobiographischen Zeugnissen 1700-1900. Frankfurt/New York
- HARDACH-PINKE, I. (1993): Die Gouvernante: Geschichte eines Frauenberufs. Frankfurt/New York
- HARMS, TH.; CLIFFORD, R.M. (1980): Early Childhood Environment Rating Scale. New York
- HARMS, TH.; CLIFFORD, R.M. (1989): Family Day Care Rating Scale. New York
- HARMS, TH.; CLIFFORD, R.M. (1990): Infant Toddler Environment Rating Scale. New York
- HARMS, TH. (1991): Video-observation Guide for the Family Day Care Rating Scale. New York
- HARTMANN, H. (1968): Arbeit, Beruf, Profession. In: SOZIALE WELT, S. 193-216
- HARTMANN, H. (1972): Arbeit, Beruf, Profession. In: SPRONDEL, W.M., LUCKMANN, Th.: Berufssoziologie. Köln, S. 36ff.
- HARTMANN, W.; STOLL, M. (1996): Mehr Qualität für Kinder. Qualitätskontrolle und Qualitätsstandards für Kindergärten in Österreich. Wien
- HASSENSTEIN, B. (1974): Das Projekt „Tagesmütter“. In: ZEITSCHRIFT FÜR PÄDAGOGIK. S. 415-426
- HAUG, F. (1972): Kritik der Rollentheorie, Frankfurt/M.
- HAUG-SCHNABEL, G.; SCHMIDT, B. (1992): ABC des Kindergarten-Alltags. Der Kindergarten von innen und außen gesehen. 2. erw. Aufl., Freiburg
- HAUSEN, K. (1976): Die Polarisierung der „Geschlechtscharaktere“ - Eine Spiegelung der Dissoziation von Erwerbs- und Familienleben. In: CONZE, W., a.a.O., S. 363-393
- HAUSER, A.; NEUBARTH, R.; OBERMAIR, W. (Hg) (1997): Management-Praxis: Handbuch sozialer Dienstleistungen. Neuwied/Berlin
- HEINER, M. (1985): Soziale Beratung und Akzeptanz. Evaluation einer Beratungsstelle für Wohnungslose. Bremen

- HEINER, M. (Hg.) (1988): Selbstevaluation in der sozialen Arbeit. Freiburg
- HEINER, M. (1992): Evaluation und berufliche Handlungskompetenz. Systematische Sammlung, Interpretation und Reflexionen von Informationen über die Integrationsprozesse als methodisches Handeln in der Sozialarbeit. In: BLÄTTER DER WOHLFAHRTSGESELLSCHAFT, H. 5, S. 132 -126
- HEINER, M. (1988): Praxisforschung in der sozialen Arbeit. Freiburg i. Brg.
- HEINER, M. (Hg.) (1996): Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg
- HEINER, M. (1998): Reflexion und Evaluation methodischen Handelns in der sozialen Arbeit. Basisregeln, Arbeitshilfen und Fallbeispiele. In: HEINER, M. et all., S. 138-219
- HEINER, M., MEINHOLD, M.; VON SPIEGEL, H.; STAUB-BERNASCONI, S. (1998): Methodisches Handeln in der sozialen Arbeit. 4. erw. Aufl., Freiburg i.Br.
- HELL, D.; BENGEL, J.; KIRSTEN-KRÜGER, M. (Hg.) (1998): Qualitätssicherung der psychiatrischen Versorgung. Modelle und Projekte in der Schweiz und in Deutschland. Basel/Freiburg i.Br., et all.
- HELPSER, W. (1996): Grundbegriffe pädagogischen Handelns: Sozialisation. In: KRÜGER, H. H.; HELPSER, W. (Hg.), a.a.O., S. 71 -80
- HENKE, H.; KOSMOLE, A.F.; SPINDLER, Ch. (1972): Berufstätige Mütter - „Mutter“ als Beruf. In: ARBEITERWOHLFAHRT BUNDESVERBAND E.V. (Hg.): Theorie und Praxis der sozialen Arbeit. Bonn, S. 139-144
- HESSE, H.A. (1968): Berufe im Wandel: Ein Beitrag zum Problem der Professionalisierung. Stuttgart
- HILKE, W. (Hg.) (1989): Dienstleistungsmarketing. Schriften zu Unternehmensführung. Wiesbaden
- HILLMANN, K.-H. (1994): Wörterbuch der Soziologie. 4. Aufl., Stuttgart
- HOBBIENSIEFKEN, G. (1980): Berufsforschung: Einführung in die traditionelle und moderne Theorien. Opladen
- HOBMAIR, H. (Hg.) (1996) Pädagogik. 2. Aufl., Köln
- HOFFMANN, H. (Hg.) (2001): Studien zur Qualitätsentwicklung von Kindertagesstätten. Neuwied/Berlin
- HÖHN, CH. (1989): Demographische Trends in Europa seit dem Zweiten Weltkrieg. In: NAVE-HERZ, R.; MARKEFKA, M. (Hg.), a.a.O., S. 195-210
- HÖLTERSINKEN, D.; KASÜSCHKE, D. (1996): Betriebliche Kinderbetreuung von 1875 bis heute. Kindergärten und Tageseinrichtungen in Deutschland. Opladen
- HURLEBAUS, H.-D. (1986): Berufsratgeber Berufsbildung: Handbuch für die Praxis. DEUTSCHER INDUSTRIE- UND HANDELSTAG (Hg.). Bonn

- HURRELMANN, K.; ULICH, D. (Hg) (1980): Handbuch der Sozialforschung. Weinheim/Basel
- HURRELMANN, K.; ULICH, B. (Hg.) (1991): Neues Handbuch der Sozialisierungsforschung. Weinheim/Basel
- ITTERMANN, P.; SCHARFENOHR, K. (1998): Unqualifiziert, aber billig? Zukunft der Arbeit in sozialen Dienstleistungen. Graue Reihe des Instituts Arbeit und Technik. Diskussionspapier Nr. 7, Gelsenkirchen
- IWD (INFORMATIONSDIENST DES INSTITUTS FÜR DEUTSCHE WIRTSCHAFT) (Hg.) (1992): Betriebskindergärten. Platz für Mitarbeiter-Sprößlinge. H. 29
- JACOBI, J. (1989): Mütterlichkeit und „natürliche“ Begabung zur Erziehung. Lehrerinnen in der bürgerlichen Gesellschaft. In: INTERDISZIPLINARISCHE FORSCHUNGSGRUPPE FRAUENFORSCHUNG: La Mamma. Beiträge zur sozialen Institution Mutterschaft. Köln, S. 49-60
- JEHLE, C.; SEEHAUSEN, H. (1993): Modellprojekt Familienservice in Frankfurt. Manuskript, Frankfurt/M., erwähnt in: SEEHAUSEN, H. (1995): Familie, Arbeit, Kinderbetreuung: Berufstätige Eltern und ihre Kinder im Konflikt dreieck, Opladen, S.184
- JOHANNESSEN, J. (1959): Beruf. In: BECKERATH VON, E.; BENTE, H.; BRINKMANN, C. et al.: Handwörterbuch der Sozialwissenschaften. Bd. 2, Stuttgart/Tübingen/Göttingen, S. 7-11
- KALLERT, H. (Hg.) (1995): Untersuchungsinstrumente - Leitfaden zur aktivierenden Befragungen, erprobt in empirischen Studien zur Qualität im Bereich familienergänzender Kinderbetreuung einschließlich deren betrieblicher Förderung. Institut für Soziologie und pädagogische Erwachsenenbildung. Frankfurt/M.,
- KAMISKE, G.F. (1990): Qualität = Technik und Geisteshaltung. In: QUALITÄT UND ZUVERLÄSSIGKEIT (QZ), H. 5, S. 251-252
- KAMISKE, G.F.; BRAUER, J.P. (1995): Qualitätsmanagement von A bis Z. Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements. 2. überarb. u. erw. Aufl., München/Wien
- KAMISKE, G.F. (Hg). (1998): Der Weg zur Spitze. Mit Total Quality Management zu Business Exzellenz - der Leitfaden zur Umsetzung. München/Wien
- KANT, I. (1956): Kritik der reinen Vernunft. Philosophische Bibliothek. Bd. 37a. Neudruck nach der 2. durchges. Aufl. von 1930. Hamburg
- KARGAN, J. (1978): Elternliebe ist keine Lebensversicherung. In: PSYCHOLOGIE HEUTE. H. 12, Weinheim/Basel, S. 36-43
- KAUFMANN, F.-X. (1990): Zukunft der Familie: Stabilität, Stabilitätskrisen und Wandel der familialen Lebensformen sowie ihre gesellschaftlichen und politischen Bedingungen. München

- KEIMELER, L.; SCHUMANN, M.; STEMPINSKI, S.; WEIß, K. (2001): Fortbildungen für Tagesmütter. Konzepte, Inhalte, Methoden. DJI-Reihe Familie, Bd. 8, Opladen
- KEUTH, H. (1989): Wissenschaft und Werturteil: zu Werturteilsdiskussion und Positivismusstreit. Tübingen
- KEY, E. (1926): Das Jahrhundert des Kindes: Studien. Berlin
- KINDERBETREUUNGSNETZWERK DER EUROPÄISCHEN KOMMISSION (Hg.) (1992): Die Frage der Qualität in Kinderbetreuungseinrichtungen. Ein Diskussionspapier. Brüssel
- KIRSTEIN, H. (1998): Von der ISO 9000 zu TQM. In: KAMISKE, G. F. (Hg.), a.a.O., S. 27-34
- KLAFFKI, W. (1976): Aspekte kritisch konstruktiver Erziehungswissenschaft. Weinheim/Basel
- KLAFFKI, W.; SCHEFFER, U.; KOCH-PRIEWE, B.; et all.(1982): Schulnahe Curriculumentwicklung und Handlungsforschung: Forschungsbericht des Marburger Grundschulprojektes. Weinheim/Basel
- KLAFFKI, W. (1989): Kann Erziehungswissenschaft zur Begründung pädagogischer Verbesserungen beitragen? In: RÖHRS, H.; SCHLEGEL, H. (Hg.): Richtungsstreit der Erziehungswissenschaft und pädagogische Verständigung. Frankfurt/M., S. 147-159
- KLATT, E.; DIETRICH, R. (1970): Langenscheidt's Pocket Dictionary of the English and German language. London
- KLEINALTENKAMP, M. (1998): Begriffsabgrenzung und Erscheinungsformen von Dienstleistungen. In: BRUHN, M.; MEFFERT, H. (Hg.), a.a.O., S. 29-51
- KLEWITZ, M.; SCHILDMANN, U.; WOBBE, T. (Hg.) (1989): Frauenberufe - hausarbeitsnah? Zur Erziehungs-, Bildungs- und Versorgungsarbeit von Frauen. Pfaffenweiler
- KOMMUNALE GEMEINSCHAFTSSTELLE FÜR VERWALTUNGSVEREINFACHUNG (KGST) (1994): Output orientierte Steuerungen in der Jugendhilfe.
- KÖNIG, E.; BENTLER, A. (1997): Arbeitsschritte im qualitativen Forschungsprozeß. Ein Leitfaden. In: FRIEBERTSHÄUSER, B.; PRENGEL, A. a.a.O., S. 88-96
- KOSCHNICK, W.J. (1984): Standartwörterbuch für Sozialwissenschaften. Bd. 1, Englisch-Deutsch. München/New York/Paris
- KRAPPMANN, K. (1975): Soziologische Dimensionen der Identität. 4. Aufl., Stuttgart
- KRAUSS, G.; ZAUTER, S. (1993): Kindertagespflege in Hamburg. Grunddaten der Tagespflegeverhältnisse und Faktoren der Stabilität und Zufriedenheit. Amt für Jugend. Hamburg

- KRAUSS, G. (1996): Tagespflegebörsen – Vermittlung und Qualifizierung von Tagespflegepersonen in Hamburg-Altona, -Wandsbek und -Harburg. Reihe: Informationen, Standpunkte, Empfehlungen. Jugendhilfe, H. 20, Amt für Jugend, Hamburg
- KRAUSS, G. (Hg.) (1997): Perspektiven der Kindertagespflege. (ISKA) Nürnberg
- KRECKER, M. (1965/66): Die Anfänge einer gesellschaftlichen Vorschulerziehung. In: KOMMISSION FÜR DEUTSCHE ERZIEHUNGS- UND SCHULGESCHICHTE der deutschen Akademie der Wissenschaften zu Berlin (Hg.): Jahrbuch für Erziehungs- und Schulgeschichte. Berlin, S. 3-134
- KRENZ, A. (1996): Was Kinder brauchen. Entwicklungsbegleitung im Kindergarten. Freiburg i.Br.
- KREUZER, K.J. (1978): Das Modellprojekt Tagesmütter. In: DOLLASE, R. (Hg.): Handbuch der Früh- und Vorschulpädagogik. Düsseldorf, S. 171-176
- KREYENFELD, M.; FLEHMING, S.; SPIEB, K.; WAGNER, G. (1996): Ein neues Organisationsmodell in der Kinderbetreuung: Kinderkasse, Betreuungsgutscheine und Qualitätskommissionen. Diskussionspapier, Bochum
- KRIZ, J.; LISCH, R. (1988): Methoden-Lexikon für Mediziner, Psychologen, Soziologen. München/Weinheim
- KRONBERGER KREIS FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG IN KINDERTAGESEINRICHTUNGEN (1998): Qualität im Dialog entwickeln. Wie Kinder Tageseinrichtungen besser werden. Seelze
- KRUG, H.; GRÜNER, H. (1996): Kinder- und Jugendhilfe, Sozialgesetzbuch (SGB), Achtes Buch, Kommentar Landesrecht Niedersachsen. Kapitel 5.9.16, Starnberg
- KRÜGER, H. (Mitarb.) (1987): Privatsache Kind - Privatsache Beruf: '... und dann hab' ich ja noch Haushalt, Mann und Wäsche': Zur Lebenssituation von Frauen mit kleinen Kindern in unserer Gesellschaft. Opladen
- KRÜGER, H.-H.; HELPSER, W. (Hg.) (1996): Einführung in Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft. Bd. 1, 2. Aufl., Opladen
- KRUMM, V. (1983): Kritisch-rationale Erziehungswissenschaft. In: LENZEN, D.; MOLLENHAUER, K. (Hg.), a.a.O., S.139 -154
- KUHLMANN, M. (1992): Steuerfreie Einnahmen. In: FROTSCHER, G. (Hg.) (1991-1993): Kommentar zum Einkommenssteuergesetz. Freiburg, Kommentar § 3-3c
- KÜHNT, M. (1985): Zeit von Kindern - Zeit für Kinder. Hannover
- KULBACH, R. (1996): Qualitätssicherung als Aufgabe der Träger sozialer Dienste. In: SOZIALE ARBEIT, S. 367-372

- LAEWEN, H.-J.; ANDRES, B.; HEDERVARI, E. (1993): Ohne Eltern geht es nicht: Die Eingewöhnung von Kindern in Krippen und Tagespflegestellen. 2. Aufl., Berlin
- LAEWEN, H.-J.; HÉDERVÁRI, É.; ANDRES, B. (1991): Forschungsbericht zur Stabilität von Tagespflegestellen und Pflegeverhältnissen in Berlin (West). IN: FANS-Forschungsbericht. Berlin
- LAEWEN, H.-J.; NEUMANN, K.; ZIMMER, J. (Hg.) (1997): Der Situationsansatz – Vergangenheit und Zukunft. Theoretische Grundlagen und praktische Relevanz. Seelze
- LAKIES, TH. (1990): Tagespflege und Vollzeitpflege im Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG). In: ZENTRALBLATT FÜR JUGENDRECHT. S. 545-554
- LAKIES, TH.; MÜNDER, J. (1991): Umsetzungsprobleme im Bereich der Tagespflege (§§ 23 und 44 KJHG). In: NACHRICHTENDIENST DES DEUTSCHEN VEREIN für öffentliche und private Fürsorge. H. 8, Frankfurt/M., S. 252-254
- LAKIES, TH. (1992): Rechtsprobleme der Pflegeerlaubnis nach § 44 KJHG. In: NACHRICHTENDIENST DES DEUTSCHEN VEREIN für öffentliche und private Fürsorge, H. 3, S. 155-160
- LAKIES, TH. (1996): Rechtsgrundlagen der Tagespflege. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (Hg.), a.a.O., S. 53-77
- LANDAU, K.; WEIBERT-HORN, M. (1995): TQM im Dienstleistungsbereich - kein Buch mit sieben Siegeln. Institut für Arbeitsorganisation. Bad Urach
- LANGE-APPEL, U. (1993): Von der allgemeinen Kulturaufgabe zur Berufskarriere im Lebenslauf - Eine bildungshistorische Untersuchung zur Professionalisierung der Sozialarbeit. Frankfurt/ M.
- LEHR, U. (1974): Die Rolle der Mutter in der Sozialisation des Kindes. Darmstadt
- LENZEN, D. (1973): Didaktik und Kommunikation. Frankfurt/M.
- LENZEN, D.; MOLLENHAUER, K. (Hg.) (1983): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Handbuch und Lexikon der Erziehung. Bd. 1: Theorie und Grundbegriffe der Erziehung und Bildung. Stuttgart
- LENZEN, D. (Hg.) (1989): Pädagogische Grundbegriffe. Bd. 2. Jugend bis Zeugnis. Reinbek b. Hamburg
- LENZEN, D. (1999): Orientierung Erziehungswissenschaft. Was sie kann, was sie will. Reinbek b. Hamburg
- LERNER, F. (1988): Geschichte der Qualitätssicherung. In: MASING, B. (Hg.), a.a.O., S. 19-26
- LEU, H.R.: Subjektivität als Prozeß: zur Analyse der Wechselwirkung zwischen Individuen und Umwelt in sozialisationstheoretischen berufs- und industriesoziologischen Ansätzen. München

- LÉVI-STRAUSS, C. (1993): Die elementaren Strukturen der Verwandtschaft. Frankfurt/M.
- LILL, G. (Hg.) (1998): Von Abenteuer bis Zukunftsvision. Qualitätslexikon für Kindergartenprofis. Neuwied
- LUHMANN, N.; SCHOTT, K.E. (Hg.) (1982): Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik. Frankfurt/M.
- LUHMANN, N. (1987): Soziologische Aufklärung. 4. Aufl., Opladen.
- LUNG, H. (1998): Nonprofit - Management. Führen, Verwalten, ISO 9000. München/Basel
- MAIER, A. (1978): Kants Qualitätskategorien. Kant-Studien Ergänzungsheft Nr. 65, Vaduz/ Liechtenstein
- MALERI, R. (1998): Grundlagen der Dienstleistungsproduktion. In: BRUHN, M.; MEFFERT, H. (Hg.), a.a.O., S. 115 -139
- MARTIN, B.; PETTINGER, R. (1985): Frühkindliche institutionalisierte Sozialisation. In: ZIMMER, J. (Hg.), a.a.O., S. 235-251
- MASING, W.; BRUHN, M. (Hg.) (1980): Handbuch der Qualitätssicherung. 1. Aufl., München
- MASING, W.; BRUHN, M. (Hg.) (1988): Handbuch der Qualitätssicherung. 2. völlig neu bearbeitete Aufl., München
- MASING, W. (Hg.) (1994): Handbuch Qualitätsmanagement. 3. überarb. u. erw. Aufl., München/ Wien
- MAYRING, PH. (1995): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 5. Aufl., Weinheim
- MAYNTZ, R. (1955): Die moderne Familie. Stuttgart
- MEAD, H.; MORRIS, CH. (Hg.) (1968): Geist, Identität und Gesellschaft: aus der Sicht des Sozialbehaviorismus. Frankfurt/M.
- MEIFORT, B. (1992): Haus-Wirtschaft oder Haus-Pflege?: Zur Annäherung von Berufsfeldern und Neuschneidung von Berufen. In: BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB) (Hg.): Gesundheits- und Sozialpflegerische Berufe: Ergebnisse, Veröffentlichungen und Materialien aus dem BIBB. Berlin/Bonn, S 43-52
- MEIFORT, B. (1995): „Modulares Weiterbildungskonzept“ zur Gewinnung zusätzlicher Personalressourcen für die Pflegeberufe. In: BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB) (Hg.): Gesundheits- und sozialpflegerische Berufe: Ergebnisse, Veröffentlichungen und Materialien aus dem BIBB. Berlin/Bonn, S. 101-107
- MEIFORT, B. (1996): Modulares Weiterbildungskonzept „Haus- und Familienpflege (Hauspflegekraft)“. In: BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB)

- (Hg.): Berufliche Weiterbildung - Professionalisierung für neue Beschäftigungsfelder: Ergebnisse, Veröffentlichungen und Materialien aus dem BIBB. Berlin/Bonn, S. 51-53
- MEINHOLD, M. (1996): Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit. Freiburg i.Br.
- MELCHERT, H. (1992): Möglichkeiten und Grenzen von öffentlichen Maßnahmen im Tagespflegebereich: Eine Vorstudie zur Konzeptionierung eines Modellversuchs im Bereich der Tagespflege in Niedersachsen. Gutachten. NIEDERSÄCHSISCHES FRAUENMINISTERIUM (Hg.); Hannover/Göttingen
- MENCK, B. (1993): Geschichte der Erziehung. Donauwörth
- MERCHEL, J. (1996): Qualitätssicherung bei den Erziehungshilfen: Ein neues Thema mit neuen Perspektiven? In: FORUM ERZIEHUNGSHILFEN, H. 3, S. 100-106
- MERCHEL, J.; SCHAPPE, CH. (Hg.) (1996): "Neue Steuerung" - Tendenzen der Organisationsentwicklung in der Sozialverwaltung. Münster
- MERKLE, L.E. (1994): Frauenerwerbstätigkeit und Kinderbetreuung: Eine theoretische und empirische Analyse für die Bundesrepublik Deutschland. Wissenschaftliche Beiträge. Bd. 103, Heidelberg
- MEUSER, M.; NAGEL, U. (1991): ExpertInneninterviews - vielfach erprobt wenig bedacht. Ein Beitrag zu qualitativen Methoden. In: GARZ, D.; KRAIMER, K. (Hg.): Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen, S.471 -471
- MEUSER, M.; NAGEL, U. (1997): ExpertInneninterview - Wissenssoziologische Voraussetzungen und methodischen Durchführung. In: FRIEBERTSHÄUSER, B.; PRENGEL, A., a.a.O., S. 481-491
- MEYER, A.; MATTMÜLLER, R. (1987): Qualität von Dienstleistungen: Entwurf eines praxisorientierten Qualitätsmodells. In: MARKETING, H. 3, München/Frankfurt
- MEYER, P.W.; MEYER, A. (1990) Dienstleistungen. Die große Hoffnung für Wirtschaft und Wirtschaftswissenschaften in den neunziger Jahren? In: JAHRBUCH DER ABSATZ- UND VERBRAUCHERFORSCHUNG, S. 124-199
- MILLER-KIPP, G. (1998): 18 Jahre Täterschaft am Kind. Von der Notwendigkeit und der Unmöglichkeit, Erziehung in Wissenschaft einzuholen und den Leistungen allgemeiner Pädagogik. In: BILDUNG UND ERZIEHUNG. H. 2, Köln, S. 191-203
- MITSCHLICH, A.; KALOW, G. (Hg.) (1972): Über Treue und Familie. Zwei Gespräche. München
- MITTERAUER, M. (1980): Der Mythos von der vorindustriellen Großfamilie In: MITTERAUER, M.; SIEDER, R., a.a.O., S. 38-63

- MITTERAUER, M.; SIEDER, R. (Hg.) (1980): Vom Patriarchat zur Partnerschaft - zum Strukturwandel der Familie. 2. Neubearb. Aufl., München
- MITTERAUER, M. (1989): Entwicklungstrends der Familie in der europäischen Neuzeit. In: NAVE-HERZ, R.; MARKEFKA, M., a.a.O., S. 179-194
- MOBILE FAMILIE E.V. (1998): Arbeitsschwerpunkte 1998 – Erfahrungen aus der Praxis – Ausblick 1999“: Informationsbroschüre, Ingolstadt
- MOLLENHAUER, K.G. (1972). Theorien zum Erziehungsprozeß. München
- MOMBERGER, W. (1991): Qualitätssicherung als Teil des Dienstleistungsmarketing - das Steigenberger Qualitäts- und Beschwerdemanagement. In: BRUHN, M; STRAUSS, B., a.a.O., S. 367-378
- MROZYNSKI, P. (1991): Das neue Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII). München
- MÜLLER, S.; OTTO, H.; PETER, H.; SÜNKER, H. (Hg.) (1982): Handlungskompetenz in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik I. Interventionsmuster und Praxisanalysen. Bielefeld
- MÜNCHMEIER, R. (1999): Kindheit und Familie im Wandel - Neue Herausforderungen. In: BREMISCHE EVANGELISCHE KIRCHE, Landesverband evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder. Qualität für Kinder zwischen Markt und Menschlichkeit: Analysen – Bedingungen - Konzepte. Seelze
- MÜNDER, J.; BARTEL, H.-J.; FRENZ, R., et al. (1985): Frankfurter Kommentar zum JWG. 3. überarb. Aufl., Weinheim/Basel
- MÜNDER, J.; GREESE, D.; JORDAN, E., et al. (1993): Frankfurter Lehr- und Praxiskommentar zum KJHG. 2. überarb. Aufl., Münster
- NAUCK, B.; BERTRAM, H. (Hg.) (1995): Kinder in Deutschland. Lebensverhältnisse von Kindern im Regionalvergleich. DJI: Familiensurvey 5. Opladen
- NAVE-HERZ, R. (1964): Die Elternschule: Entwicklung und Stand im Rahmen der institutionalisierten Elternziehung in Westdeutschland und Westberlin. Berlin
- NAVE-HERZ, R. (1977): Die Rolle des Lehrers: Eine Einführung in die Lehrersozio- logie und in die Diskussion um den Rollenbegriff. Neuwied
- NAVE-HERZ, R.; KRÜGER, D.; NAUCK, B.; SCHELLER, G. (1984): Familiäre Ver- änderungen seit 1950: eine empirische Studie. Abschlußbericht, Teil I: Changes in the life patterns of families in Europe - Teilstudie Bundesrepublik Deutsch- land. Oldenburg
- NAVE-HERZ, R. (Hg.) (1988): Wandel und Kontinuität der Familie in der Bundes- republik Deutschland. Reihe: Der Mensch als soziales und personales Wesen. Bd. 8, Stuttgart

- NAVE-HERZ, R. (1989): Zeitgeschichtlicher Bedeutungswandel von Ehe und Familie in der Bundesrepublik Deutschland. In: NAVE-HERZ, R.; MARKEFKA, M. (Hg.), a.a.O., S. 211-222
- NAVE-HERZ, R.; MARKEFKA, M. (Hg.) (1989): Handbuch der Familien- und Jugendforschung. Bd. 1: Familienforschung. Neuwied/Frankfurt/M.
- NAVE-HERZ, R. (1990a): Die institutionelle Kleinkindbetreuung in den neuen und den alten Bundesländern - ein altes, doch weiterhin hochaktuelles Problem für Eltern. In: INFORMATIONSDIENST DES FORSCHUNGSINSTITUT FRAU UND GESELLSCHAFT (Hg.): Frauenforschung. Bielefeld, S. 45-59
- NAVE-HERZ, R. (1990b): Wandel im kindlichen Alltag - Auswirkungen des Geburtenrückgangs in der Bundesrepublik Deutschland. In: FAMILIE UND RECHT, S. 29-35
- NAVE-HERZ, R. (1990c): Die vorindustrielle Großfamilie - Wunschtraum oder Realität. In: FAMILIE UND RECHT, S. 156-159
- NAVE-HERZ, R. (1994a): Die Geschichte der Frauenbewegung in Deutschland. 4. Aufl., Opladen
- NAVE-HERZ, R. (1994b): Familie heute: Wandel der Familienstrukturen und Folgen für die Erziehung. Darmstadt
- NETZWERK KINDERBETREUUNG und andere Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie der Europäischen Kommission (1996): Qualitätsziele in Einrichtungen für kleine Kinder. Vorschläge für ein zehnjähriges Aktionsprogramm. Brüssel
- NOHL, H. (1988): Die pädagogische Bewegung in Deutschland und ihre Theorie. 10. Aufl., Frankfurt/M.
- NOTZ, G. (1991): Du bist als Frau um einiges mehr gebunden als der Mann. Bonn.
- OEVERMANN, U.; ALBERT, T.; KONAU, E.; et all. (1979): Die Methodologie einer „objektiven Hermeneutik“ und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften. In: SOEFFNER, H.G. (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart, S. 352-433
- OELKERS, J. (1997): Was bedeutet „Qualität“ in der Pädagogik? In: ARNOLD, R. (Hg.): Qualitätssicherung in der Erwachsenenbildung. Opladen. S. 13-28
- OLIVIER, Ch. (1987): Jokastes Kinder: Die Psyche der Frau im Schatten der Mutter. Düsseldorf
- OSTNER, I. (1978): Beruf und Hausarbeit: Die Arbeit der Frau in der Gesellschaft. Frankfurt/New York
- OTTO, A. (1993): Das Management der Qualität von Transportdienstleistungen. Dissertation. Nürnberg

- OTTO, H.-U.; UTERMANN, K. (1971): Sozialarbeit als Beruf: Auf dem Weg zur Professionalisierung. München
- PAPELS, W. (1996): Lexikon des Marketing. München
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. (1988): A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. In: JOURNAL OF RETAILING, Vol. 64, Spring, p. 12-40
- PARMENTIER, K. (1994): Berufs- und Qualifikationsforschung. In: BUTTLER, F.: Arbeitsmarkt- und Berufsforschung: Reihe: Aufgaben und Praxis der Bundesanstalt für Arbeit. Bd. 4, 2. Aufl., Nürnberg
- PÄRSCH, J. (1994): Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen. In: MASING, W. (Hg.), a.a.O., S. 949 -958
- PARSONS, T. (1981): Sozialstruktur und Persönlichkeit. Frankfurt/M.
- PARSONS, T. (1986): Aktor, Situationen und normative Muster. Ein Essay zur Theorie des sozialen Handelns. Frankfurt/M.
- PECHSTEIN, J.; HASSENSTEIN, B., et all. (1974): Kinderärztliche Standpunkte zum Projekt „Tagesmutter“. In: KINDERARZT, S. 865-866
- PECHSTEIN, J. (1990): Elternnähe oder Kinderkrippen? Grundbedürfnisse des Kindes - Zur Information der Abgeordneten des Deutschen Bundestages, der Volkskammer und der Bundesländer. Schriftenreihe der Liga für das Kind in Familie und Gesellschaft, Nr. 21; Neuwied
- PEIKERT, I. (1982): Zur Geschichte der Kindheit im 18. und 19. Jahrhundert. In: REIF, H. (Hg.): Die Familie in der Geschichte. Göttingen, S. 114-136
- PELZER, S.; FRANK, K. (1996): Hort, Schule und was noch: Betreuungsangebote für Schulkinder – Eine Bestandsaufnahme. DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (Hg.), Schriftenreihe Tageseinrichtungen für Kinder. München
- PEPELS, W. (1996): Lexikon des Marketing. Wiesbaden
- PERMIEN, H. (1996): Kinder in der Tagespflege: Forschungsergebnisse. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND, a.a.O., S. 165-212
- PETERS, H. (1971): Die mißlungene Professionalisierung der Sozialarbeit. In: OTTO, H.-U.; UTERMANN, K., a.a.O., S. 99-124
- PETRICK, K.; REIHLEN, H. (1980): Begriffe und Normen. In: MASING, W., a.a.O., S. 29 –39
- PETTINGER, R. (1996): Zum gesellschaftlichen Wandel von Familien - Konsequenzen für die Kinderbetreuung. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND, a.a.O., S. 29-50

- PETTINGER, R.; SCHYMIK, R.; ZÜHLKE, K.-D., et all. (1996): Einleitung. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND, a.a.O., S. 23-26
- PEUCKERT, R. (1991): Familienformen im sozialen Wandel. Opladen
- PFAFFENBERGER, R.; SCHATTNIK, M. (1998): Kindererziehung im Alltag leichter gemacht: Ein Praxisbuch für Eltern und ErzieherInnen: Erziehung durch Ermutigung. Oldenburg
- PFEIL, E. (1961): Die Berufstätigkeit von Müttern: Eine empirisch-soziologische Erhebung an 900 Müttern aus vollständigen Familien. Tübingen
- PFITZINGER, E. (2001): DIN EN ISO 9000:2000 für Dienstleistungsunternehmen. 2. Aufl., Berlin/Wien/Zürich
- PHILLIPP, E.; ROLFF, H.G. (1998): Schulprogramme und Leitbilder entwickeln. Ein Arbeitsbuch. Weinheim/Basel
- PHILLIPS, D. ; HOWES, C. (1987): Quality in child-care. What does research tell us? Washington D.C.
- PINCHBECK, I.; HEWITT, M. (1978): Kindheit und Familie im vorrestaurativen England. In: ROSENBAUM, H., a.a.O., S. 495-511
- PLATON (1958): Der Staat. 8. Aufl., Stuttgart
- PLATON (1974): Die Gesetze. Zürich
- POPITZ, H. (1967): Der Begriff der sozialen Rolle als Element der soziologischen Theorie. Tübingen
- POPPER, K.R. (1971): Logik der Forschung. Tübingen
- POPPER, K.R. (1976): Logik der Forschung. 6. Aufl., Tübingen
- PREYER, W.T.; SCHAEFER, K. L. (Hg.) (1923): Die Seele des Kindes: Beobachtungen über die geistige Entwicklung der Menschen in den ersten Lebensjahren. 9. Aufl., Leipzig
- PROSS, H. (Hg.) (1979): Familie - wohin? Leistungen, Leistungsdefizite und Leistungswandlungen der Familie in hochindustrialisierten Gesellschaften. Reinbek b. Hamburg
- RABE-KLEBERG, U. (1986): Wissen - aber keine Macht! Oder: Was hat die Bildungsreform den Frauen gebracht? In: VORGÄNGE, H. 3, S. 60-68
- RABE-KLEBERG, U. (1987): Frauenberufe - Zur Segmentierung der Berufswelt. Bielefeld
- Rabe-KLEEGERG, U.; GRABBE, E.; NAGEL, U.; SCHOLZ, H. (1990): Unvollendete Statuspassagen? Über Prozesse der Berufseinmündung in soziale Berufe. In: DRESSEL, W.; HEINZ, W.R.; PETERS, G.; et all.: Lebenslauf, Arbeitsmarkt und Sozialpolitik. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg, S. 101-119

- RABE-KLEBERG, U. (1993): Verantwortlichkeit und Macht: Ein Beitrag zum Verhältnis von Geschlecht und Beruf angesichts der Kritik traditioneller Frauenberufe. Wissenschaftliche Reihe. Bd. 54, Bielefeld
- REBLE, A. (1962): Geschichte der Pädagogik. Erziehungswissenschaftliche Bücherei. Reihe 2: Geschichte der Bildung. 6. Aufl., Stuttgart
- REBLE, A. (1999): Geschichte der Pädagogik. 19. Aufl., Stuttgart
- REICH, K. (1996): Systemisch-konstruktivistische Pädagogik. Neuwied
- REINERS, L. (1943): Stilkunst. München.
- REINHOLD, G., LAMNEK, S., RECKER, H. (Hg.) (1991): Soziologie-Lexikon. München/Wien
- REYER, J. (1982): Entstehung, Entwicklung und Aufgaben der Krippen im 19. Jahrhundert in Deutschland. In: ZEITSCHRIFT FÜR PÄDAGOGIK, S. 715-736
- REYER, J. (1983): 'Wenn die Mütter arbeiten gingen...': Eine sozialhistorische Studie zur Entstehung der öffentlichen Kleinkinderziehung im 19. Jahrhundert in Deutschland. Köln
- ROBINSOHN, S.B. (1967): Bildungsreform als Revision des Curriculum. Neuwied
- ROGGE, U. (2000): Eltern setzen Grenzen. Reinbek b. Hamburg
- ROGGE, U. (2002): Kinder brauchen Grenzen. 22. Aufl., Reinbek b. Hamburg
- ROLFF, H.-G.; ZIMMERMANN, P. (1990): Kindheit im Wandel: eine Einführung in die Sozialisation im Kindesalter. Weinheim/Basel
- ROSENBAUM, H. (Hg.) (1978): Familie und Gesellschaftsstruktur - Materialien zu den ökonomischen Bedingungen von Familienformen. Frankfurt/M.
- ROSENBAUM, H. (1982): Formen der Familie: Untersuchungen zum Zusammenhang von Familienverhältnissen, Sozialstruktur und sozialem Wandel in der deutschen Gesellschaft des 19. Jahrhunderts. Frankfurt/M.
- ROSSBACH, H.G. (1992): Analyse von Meßinstrumenten zur Erfassung von Qualitätsmerkmalen frühkindlicher Betreuungs- und Erziehungswelten. Münster
- ROTH, L. (Hg.) (1976): Handlexikon zur Erziehungswissenschaft. München
- ROTH, E. (1993): Sozialwissenschaftliche Methoden.: Lehr- und Handbuch für Forschung und Praxis. 3. Aufl., München
- ROUSSEAU, J.J. (1969): Oevres complètes. 4. Émile. Paris
- RÜCK, H.G.R. (1995): Dienstleistungen. Ein Definitionsansatz auf Grundlage des "Make or buy"- Prinzips. In: KLEINALTENKAMP, M. (Hg.): Dienstleistungsmarketing. Konzeptionen und Anwendungen. Wiesbaden, S. 1-3
- RUNGE, J. H. (1995): Schlank durch Total Quality Management. Strategien für den Standort Deutschland. 2. Aufl., Frankfurt/NewYork.

- SAATWEBER, J. (1994): Inhalt und Zielsetzung von Qualitätsmanagementsystemen gemäß den Normen DIN und ISO 9000 – 9004. In: STAUSS, B. (Hg.): Qualitätsmanagement und Zertifizierung. Wiesbaden. S. 63-91
- SACHSE, Ch. (1986): Mütterlichkeit als Beruf: Sozialarbeit, Sozialreform und Frauenbewegung 1871-1929. Frankfurt/M.
- SAUTER, E.; TILLMANN, H. (1996): Berufliche Weiterbildung und Zukunftsberufe. In: BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB) (Hg.): Berufliche Weiterbildung - Professionalisierung für neue Beschäftigungsfelder, Ergebnisse, Veröffentlichungen und Materialien aus dem BIBB. Berlin, S. 5-9
- SAY, J.-B. (1876): Traité d'economie politique ou simple exposition de la manière dont se forment, se distribuent et se consomment les richesses. Paris
- SCHÄFER, J. (1987): Geschichte der Vorschulerziehung. Frankfurt/M.
- SCHÄFERS, B. (1995): Gesellschaftlicher Wandel in Deutschland - Ein Studienbuch zur Sozialstruktur und Sozialgeschichte. 6. Aufl., Stuttgart
- SCHARMANN, TH. (Hg.) (1966): Schule und Beruf als Sozialisationsfaktoren: der Mensch als soziales und personales Wesen. Bd. 2, Stuttgart
- SCHEFFELD, W. (1996): Vor- und außerschulische sozialpädagogische Einrichtungen. In: KRÜGER, H.H.; HELPSER, W. (Hg.), Stuttgart, S.177 -186
- SCHELSKY, H. (1960): Wandlungen der deutschen Familie in der Gegenwart: Darstellung und Deutung einer empirisch-soziologischen Tatbestandsaufnahme. 4. Aufl., Stuttgart
- SCHEUERL, H. (Hg.) (1992): Lust an der Erkenntnis: Die Pädagogik der Moderne. München
- SCHLEIERMACHER, F.; VON WEININGER, E. (Hg.); SCHULZE, TH. (1957): Pädagogische Schriften. Düsseldorf/München
- SCHMALOHR, E. (1968): Frühe Mutterentbehmung bei Mensch und Tier: Entwicklungspsychologische Studie zur Psychohygiene der frühen Kindheit. 3. überarb. Aufl., München/Basel
- SCHMIDT, G.R. (1979): Locke (1632 - 1704). In: SCHEUERL, H. (Hg.): Klassiker der Pädagogik. Bd. 1, München, S. 104-115
- SCHNELL, R.; HILL, P.B.; ESSER, E. (1992): Methoden der empirischen Sozialforschung. 3. Aufl., München/Wien
- SCHOECK, H. (1969): Soziologisches Wörterbuch. 10. Aufl., Freiburg/Basel/Wien
- SCHOLZ-ZEEMANN, M. (1983): Professionalisierungsprozesse in der Kleinkinderziehung: zum Zusammenhang von individueller Vergesellschaftung, Vergesellschaftung der Kleinkinderziehung und Professionalisierung der Erzieher/innen. Münster

- SCHUMANN, M. (1996): Qualifizierung von Tagespflegepersonen durch Aus- und Fortbildung. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND, a.a.O., S. 351-408
- SCHÜRMER, G. (2001): Institutionelle Bedingungen schulischen Lernens im internationalen Vergleich. In: DEUTSCHES PISA-KONSORTIUM, S. 411-427
- SCHÜTZE, Y. (1986): Die gute Mutter: Zur Geschichte des normativen Musters „Mutterliebe“. Bielefeld
- SCHÜTZE, Y. (1988): Zur Veränderung im Eltern-Kind-Verhältnis seit der Nachkriegszeit. In: NAVE-HERZ, R. (Hg.), a.a.O., S. 95-114
- SCHWAMEN VON, J. (1994): Effiziente Vorbereitungen auf die Zertifizierung sowie deren Durchführung in einem Dienstleistungsunternehmen. Erfahrungsbericht der Deutschen Paket Dienst GmbH. In: STAUSS, B., a.a.O., S.165-196
- SCHWARZ, F.H. Chr. (1827): Erziehungslehre. Augsburg
- SCHWENK, B. (1996): Geschichte der Bildung und Erziehung von der Antike bis zum Mittelalter: Aus dem Nachlaß herausgegeben von DREWEK, B.; LESCHINSKY, A.. Weinheim
- SCHWERTDNER, K. (1994): Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. In: ARBEITGEBER, S. 570-572
- SEEHAUSEN, H. (1994): Gemeinsame Lösungen von Jugendhilfe und Unternehmen sind gefragt. Am Beispiel der betrieblichen Förderung von Kinderbetreuung. In: DEUTSCHES JUGENDINSTITUT (Hg.), a.a.O., S. 255-273
- SEGALEN, M. (1990): Die Familie: Geschichte, Soziologie, Anthropologie. Frankfurt/M.
- SHORTER, E. (1975): Der Wandel Mutter-Kind-Beziehungen zu Beginn der Moderne. In: BERDING, H.; VON BEYME, K.; KOCKA, J., et all. (Hg.): Geschichte und Gesellschaft. Zeitschrift für Historische Sozialwissenschaft. Göttingen, S. 256-287
- SHORTER, E. (1977): Die Geburt der modernen Familie. Reinbek b. Hamburg
- SHOSTACK, G.L. (1984): Planung effizienter Dienstleistungen. In: HAWARD-MANAGER 3, S. 93-95
- SIEDER, R. (1987): Sozialgeschichte der Familie. Frankfurt/M.
- SIEGRIST, H. (Hg.) (1988): Bürgerliche Berufe: Zur Sozialgeschichte der freien und akademischen Berufe im internationalen Vergleich. Reihe: Kritische Studien zur Geschichtswissenschaft. Bd. 80, Göttingen
- SIEGRIST, J. (1988a): Medizinische Soziologie. 4. Aufl., München/Wien/Baltimore
- SOMMER, B. (1999): Kinder mit erhobenem Kopf: Kindergärten und Krippen in Reggio Emilia. Neuwied/Berlin

- SOMMERKORN, I.N. (1988): Die erwerbstätige Mutter in der Bundesrepublik: Einstellungs- und Problemveränderungen. NAVE-HERZ, R. (Hg.), a.a.O., S. 115-144
- SPECHT, G.; SCHENK, M. (1995): Auswirkungen der Zertifizierung nach DIN (EN) ISO 9001 -9003. Arbeitspapier des Instituts für BWL der Technischen Hochschule Darmstadt.
- SPIEB, K. (1998): Staatliche Eingriffe in Märkte für Kinderbetreuung. Theorie und Empirie im deutsch-amerikanischen Vergleich. Frankfurt/New York
- SPITZ, R. (1967): Vom Säugling zum Kleinkind: Naturgeschichte der Mutter-Kind-Beziehungen im ersten Lebensjahr. Stuttgart
- SPRONDEL, W. M. (1979): „Experte“ und „Laie“: Zur Entwicklung von Typenbegriffen in der Wissenssoziologie. In: Ders.; GRATHOFF, R. (Hg.): Alfred Schütz und die Idee des Alltags in den Sozialwissenschaften. Stuttgart, S. 140-154
- STATISTISCHES BUNDESAMT (1996): Fachserie 1, Reihe 3
- STATISTISCHES BUNDESAMT (1996): Statistik der Jugendhilfe – Fachserie 13, Reihe 6.3.1
- STATISTISCHES BUNDESAMT (2000): Fachserie 1, Reihe 3
- STATISTISCHES BUNDESAMT (2000): Statistik der Jugendhilfe – Fachserie 13, Reihe 6.3.1
- STATISTISCHES BUNDESAMT (2001): Fachserie 1, Reihe 3, Tabelle 2903
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hg.) (1977): Statistisches Jahrbuch 1977 für die Bundesrepublik Deutschland. Stuttgart/Mainz
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hg.) (1993): Statistisches Jahrbuch 1993 für die Bundesrepublik Deutschland. Wiesbaden
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hg.) (1994): Statistisches Jahrbuch 1994 für die Bundesrepublik Deutschland. Wiesbaden
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hg.) (1995): Bevölkerung und Erwerbstätigkeit, 1994 (Ergebnisse des Mikrozensus). Wiesbaden
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hg.) (1995): Im Blickpunkt: Familien heute. Stuttgart
- STAUSS, B. (1994): Qualitätsmanagement und Zertifizierung als unternehmerische Herausforderung, Wiesbaden
- STAUSS, B. (1998): Die Bedeutung von Qualitätspreisen für Dienstleistungsunternehmen. In: BRUHN, M.; MEFFERT, H. (Hg.), a.a.O., S. 483 -511
- STURZENBECHER, D. (Hg.) (1998): Kindertagesbetreuung in Deutschland – Bilanz und Perspektiven. Ein Beitrag zur Qualitätsdiskussion. Freiburg i.Br.

- SUBOCZ, B. (1996): Kinderbüro. Die Entstehung einer "neuen Institution" und ihr soziales Problemfeld. Unveröffentlichte Diplomarbeit. München
- TAGESMÜTTER BUNDESVERBAND FÜR KINDERBETREUUNG IN TAGESPFLEGE E.V. (TMBV) (Hg.) (1997): Tagespflege-Curriculum zur Qualifizierung von Tagespflegepersonen. Meerbusch
- TAGESMÜTTER BUNDESVERBAND FÜR KINDERBETREUUNG IN TAGESPFLEGE E.V. (TMBV) (Hg.) (12/2000; 2002): Tagesmütter Infopost. Meerbusch
- TEXTOR, M.R. (1995): Tagespflege: Ausgewählte Forschungsergebnisse. In: SOZIALE ARBEIT. S. 362-367
- TIETGENS, H. (1986): Aufgaben und Probleme der Evaluation in der Erwachsenenbildung. Bonn
- TIETGENS, H. (1988): Professionalität für die Erwachsenenbildung. In: GIESEKE, W., a.a.O., S. 28-75
- TIETGENS, H. (1990): Evaluation. In: GRUNDLAGEN DER WEITERBILDUNG, S. 1-6
- TIETZE, W.; ROBBACH, H.G. (1991): Die Betreuung von Kindern im Vorschulalter. In: ZEITSCHRIFT FÜR PÄDAGOGIK, S. 555 -579
- TIETZE, W.; ROBBACH, H.-G.; ROITSCH, K. (1993): Betreuungsangebote für Kinder im vorschulischen Alter: Ergebnisse einer Befragung von Jugendämtern in den alten Bundesländern. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Frauen und Jugend, Bd. 14; Stuttgart/Berlin/Köln
- TIETZE, W.; SCHUSTER, K.M.; ROBBACH, H.G. (1997): Kindergarteneinschätzska. Deutsche Fassung der Early Childhood Enviroment Rating Scale von Th. HARMS; R.M. CLIFFORD. Neuwied
- TIETZE, W. (Hg.) (1998a): Wie gut sind unsere Kindergärten? Eine Untersuchung zur pädagogischen Qualität in deutschen Kindergärten. Neuwied
- TIETZE, W. (1998b): Pädagogische Qualität in Kindertagesstätten. Was ist das? In: FRÜHE KINDHEIT, H. 3, Berlin. S.28 -34
- TILLMANN, B. (1990): Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und Tagespflege. In: GERNERT, W. (Hg.), a.a.O., S. 63-76
- TILLMANN, H. (1992): Fortbildungsberufe - Berufe mit Zukunft? - Einige Aspekte. In: BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (BIBB) (Hg.): Fortbildungsberufe - Berufe mit Zukunft. Ergebnisse, Veröffentlichungen und Materialien aus dem BIBB. Berlin/Bonn
- TILLMANN, K.J. (1994): Sozialisierungstheorien. 4. Aufl., Reinbek b. Hamburg
- TRIMPIN, U.; BAUER, H. (1996): Der *tagesmütter* Bundesverband für Kinderbetreuung in Tagespflege e.V. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND, a.a.O., S. 527-548

- TROMMER-KRUG, L.; KRAPPMANN, L. (1980): Soziale Herkunft und Schulbesuch. In: PROJEKTGRUPPE BILDUNGSBERICHT, MAX-PLANCK-INSTITUT (Hg.): Bildung in der Bundesrepublik Deutschland - Daten und Analysen. Bd. 1, Reinbek b. Hamburg, S. 217-282
- URBAN, M. (1998): Qualitätsentwicklung als in dialogischer Prozesse. Der Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen. In: FRÜHE KINDHEIT, S.36 - 37
- VAAN DORN, J. (1971): Probleme der Professionalisierung in der Sozialarbeit. In: OTTO, H.-U.; UTERMANN, K., a.a.O., S. 67-74
- VASKOVICS, L.A. (1988): Veränderungen der Wohn- und Wohnumweltbedingungen in ihren Auswirkungen auf die Sozialisationsleistung der Familie. In: NAVE-HERZ, R. (Hg.), a.a.O., S. 36-60
- VERORDNUNG ÜBER MINDESTANFORDERUNGEN AN KINDERTAGESSTÄTTEN (1. DVO-KiTaG) vom 24.3.1993 (Niedersächsisches GVBl.), S. 82
- VÖLSCHOW, Y. (1996): Professionalisierungstendenzen nicht-institutionalisierter Kleinkindbetreuung. Unveröff. Diplomarbeit. Oldenburg
- WALTER-SMETS, L. (1996): Zur Situation der Tagespflege in der Bundesrepublik Deutschland. In: BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (Hg.), a.a.O., S. 79-125
- WEBER, M. (1924): Gesammelte Aufsätze zur Sozial- und Wirtschaftsgeschichte. Tübingen
- WEBER, M. (1972): Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriß der verstehenden Soziologie. 5. Aufl., Tübingen
- WEBER-KELLERMANN, I. (1975): Die deutsche Familie: Versuch einer Sozialgeschichte. Frankfurt/M.
- WEINERT, F.E. (1984): Forschung für eine kindgemäße und entwicklungsgerechte Frühpädagogik. In: FTHENAKIS, W.E. (Hg.): Tendenzen der Frühpädagogik. Düsseldorf, S. 29-47
- WEIß, K.; STEMPINSKI, S.; SCHUMANN, M.; KEIMELEDER, L. (2002): Qualifizierung in der Kindertagespflege. Das DJI-Curriculum „Fortbildung von Tagesmüttern“. Seelze
- WESSELER, M. (1994): Evaluation und Evaluationsforschung. In: TIPPELT, R. (Hg.): Handbuch der Erwachsenenbildung/Weiterbildung. Opladen, S. 671 -686
- WETZEL, G.; KRUMANN, V. (1998): Struktur- und Prozessqualität vorschulischer Erziehung 1.
http://www.SBG.AC.AT/GRZ/Salzburger_Beiträge/SBG_ECCE.htrr (vom 15.7.1998)

- WIENERS, T. (1999): Familientypen und Formen außerfamiliärer Kinderbetreuung heute: Vielfalt als Notwendigkeit und Chance. Opladen
- WILLMS-HERGET, A. (1985): Frauenarbeit: Zur Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt. Frankfurt/New York
- WIMMER, F. (1975): Das Qualitätsurteil des Konsumenten. Frankfurt/M.
- WINKLER, M. (1996): Grundbegriffe pädagogischen Handelns. Erziehung. In: KRÜGER, H.H.; HELPSER, B. (Hg.): Einführung in Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft. Bd. 1, 2. Aufl., Opladen, S. 53-70
- WINKLER, M. (1998): Erziehung in der Moderne: Die Aufgaben der allgemeinen Pädagogik. In: UNIVERSITÄT JENA, Fakultät für Sozial- u. Verhaltenswissenschaften: Antrittsvorlesungen I. Jenaer Universitätsreden 6. Jena, S. 53-83
- WITT, D. (1997): Organisationsstruktur sozialer Dienstleister. In: HAUSER, A.; NEUBARTH, R., OBERMAIR, W. (Hg.): Management-Praxis: Handbuch sozialer Dienstleistungen. Neuwied/Kriftel/Berlin, S. 100-117
- WITWER, W.; PILNEI, M. (1986): Die ungleichen Partner: Berufsbildung in der Bundesrepublik. Strukturen, Probleme, Perspektiven. Weinheim/Basel
- WOBBE, Th. (1989): Hausarbeit und Berufsarbeit um die Jahrhundertwende: Die Debatte der Frauenbewegung im Deutschen Kaiserreich. In: KLEWITZ, M. et al. (Hg.), a.a.O., S. 25-57
- WOLLERT, A. (1997): Modelle, Konzepte, neue Wege ... Warum sie so wichtig sind ... Unveröffentlichtes Statement anlässlich des Kongresses: Frauen in Führungspositionen Vision oder Realität? Frankfurt am Main 17.10.97
- WOLLERT, A.; WILMS, G. (1997): Innovative Personalpolitik: Familienfreundlichkeit als Impuls einer effizienten Unternehmensführung - Ein Projekt der gemeinnützigen Hertie-Stiftung. Unveröffentlichte Projektbeschreibung, Frankfurt/M.
- WULF, C. (1983): Theorien und Konzepte der Erziehungswissenschaft. 3. Aufl., München
- WURZBACHER, G. (1951): Leitbilder gegenwärtigen deutschen Familienlebens: Methoden, Ergebnisse und sozialpädagogische Folgerungen einer Analyse von 164 Familienmonographien. Dortmund
- ZEITHAML, V.A. (1981): How Consumer Evaluation Processes differ between Goods and Services. In: DONNELLEY, J.H.; GEORG, W.R.: Marketing of Services. Proceedings Series. American Marketing Association. Chicago, p. 186-190.
- ZIERAU, J.; VÖLKENING, G.; GLADE, A.; GNAHS, D. (1991): Möglichkeiten zur Aus- und Fortbildungsverkürzenden Anerkennung von Familientätigkeit.

Schriftenreihe des Bundesministeriums für Frauen und Jugend. Bd. 2, Stuttgart/Berlin/Köln

ZILL, Y. (1994): Pädagogische Qualität in Tageseinrichtungen für Kinder unter 3 Jahren. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Universität Koblenz-Landau

ZIMMER, J. (Hg.) (1971): Curriculum-Entwicklung im Vorschulbereich. 2 Bde., München

ZIMMER, J. (Hg.); SCHRÜNDER, A. (Mitarb.) (1985): Erziehung in der frühen Kindheit. Reihe: Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Bd. 6, Stuttgart

ZIMMER, J. (1998): Das kleine Handbuch zum Situationsansatz. Praxisreihe Situationsansatz. Ravensburg

Internet:

www.tagesmuetter-bundesverband.de/webdateien/mitglieder/Karte.html, 8.8.2002

www.familienservice.de/sys_scontent-viewer.php?v=162, 8.8.2002

www.deutsche-efqm.de/iso9000/iso_2000.html vom 22.7.1999

www.deutsche-efqm.de/ISO9000/ISO2000 v. 09.02.2000

www.deutsche-efqm.de/pages/efqmmodell_frm.html vom 8.8.2002, S. 122

www.deutsche-efqm.de/pages/lep_frm.html vom 8.8.2002

Tabellenverzeichnis

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Tab. 2.1: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 1991... | 41 |
| Tab. 2.2: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 1995... | 42 |
| Tab. 2.3: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 1998... | 42 |
| Tab. 2.4: Erwerbstätigkeitsquote (insgesamt und Vollzeit) bei Müttern 2000... | 43 |
| Tab. 2.5: Versorgungsquoten bezüglich Kinderbetreuungseinrichtungsplätzen je Altersgruppe 1990/91..... | 47 |
| Tab. 2.6: Versorgungsquoten bezüglich Kinderbetreuungseinrichtungsplätzen je Altersgruppe 1994..... | 47 |
| Tab. 2.7: Versorgungsquoten bezüglich Kinderbetreuungseinrichtungsplätzen je Altersgruppe 1998..... | 47 |
| Tab. 4.1: Übersicht über die Besonderheiten von Dienstleistungen nach FISCHER..... | 90 |
| Tab. 5.1: Dimension von pädagogischer Dienstleistungsqualität..... | 138 |
| Tab. 6.1: Ziele der Zertifizierung..... | 149 |
| Tab. 6.2.: Problemfelder im Rahmen der Zertifizierung von Dienstleistungsunternehmen..... | 151 |
| Tab. 6.3: Kategorien und Subkategorien des Ludwig-Erhard-Preises mit Punktgewichtung..... | 163f |
| Tab. 6.4: Qualitätsebenen des Modells QM elementar nach FLAIG..... | 166 |
| Tab. 8.1: Überblick über befragte Vermittlungseinrichtungstypen je Standort.. | 203 |
| Tab. 9.1: Übergeordnete Ziele der Vermittlungsarbeit aus Sicht der befragten Mitarbeiterinnen | 214 |
| Tab. 9.2: Übersicht über die Aufgaben der Vermittlungseinrichtungen | 228f |
| Tab. 10.1: Übersicht über formale Eingangsvoraussetzungen für eine Tages- pflegetätigkeit | 259 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tab. 11.1: Persönliche Eigenschaften – Ausgeglichenheit..... | 320 |
| Tab. 11.2: Persönliche Eigenschaften – Persönlichkeitsstärke..... | 321 |
| Tab. 11.3: Persönliche Eigenschaften – Verantwortungsbewusstsein | 322 |
| Tab. 11.4: Persönliche Eigenschaften – Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit..... | 323 |
| Tab. 11.5: Persönliche Eigenschaften – Kreativität | 324 |
| Tab. 11.6: Persönliche Eigenschaften – Neigung zum Umgang mit Kindern... | 325 |
| Tab. 11.7: Persönliche Rahmenbedingungen | 326 |
| Tab. 11.8: Allgemeine Kompetenzen – Organisationstalent..... | 327 |
| Tab. 11.9: Allgemeine Kompetenzen – Kommunikations- und Reflexions- fähigkeit | 328 |
| Tab. 11.10: Allgemeine Kompetenzen – Grundversorgung | 329 |
| Tab. 11.11: Pädagogische Kompetenzen – Strukturieren und Vorbereiten..... | 332 |
| Tab. 11.12: Pädagogische Kompetenzen - Atmosphäre und Kontaktfähigkeit | 333 |
| Tab. 11.13: Pädagogische Kompetenzen – Kenntnis kindlicher Entwicklungs- bedürfnisse..... | 335 |
| Tab. 11.14: Pädagogische Kompetenzen – Entwicklungsfördernde Angebote | 336 |
| Tab. 11.15: Pädagogische Kompetenzen – Grenzsetzung | 339 |
| Tab. 11.16: Pädagogische Kompetenzen – Erwachsenenkommunikation | 341 |
| Tab. 11.17: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittler- innen wahrgenommen – Persönlichkeitsstärke..... | 352 |
| Tab. 11.18: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittler- innen wahrgenommen – Verantwortungsbewusstsein | 352 |
| Tab. 11.19: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittler- innen wahrgenommen – Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit | 353 |
| Tab. 11.20: Persönliche Eigenschaften aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Rahmenbedingungen..... | 354 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tab. 11.21: Allgemeine Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen | 355 |
| Tab. 11.22: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Erziehungserwartungen..... | 356 |
| Tab. 11.23: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Atmosphäre und Kontaktaufnahme..... | 358 |
| Tab. 11.24: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Entwicklungsfördernde Angebote..... | 359 |
| Tab. 11.25: Pädagogische Kompetenzen aus Elternsicht, wie von Vermittlerinnen wahrgenommen – Erwachsenenkommunikation..... | 360 |
| Tab. 11.26: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive - bezüglich formaler Voraussetzungen und Ausstattung..... | 362 |
| Tab. 11.27: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive - bezüglich persönlicher Eigenschaften der Tagespflegeperson..... | 363 |
| Tab. 11.28: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive - bezüglich allgemeiner Kompetenzen..... | 365 |
| Tab. 11.29: Gegenüberstellung der je durch Eltern und Vermittlerinnen erwarteten Qualitätsmerkmale aus Vermittlerinnenperspektive – bezüglich pädagogischer Kompetenzen der Tagespflegeperson..... | 366 |
| Tab. 13.1: Von Vermittlerinnen gewünschte Vermittlungszeiten..... | 392 |
| Tab. 14.1: Höchster erworbener Berufsabschluss bzw. langjährige Tagespflege-tätigkeit..... | 410 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tab. 14.2: Möglichkeiten für Einblicke in bestehende Tagespflegeverhältnisse..... | 421 |
| Tab. 14.3: Wünsche zur Qualitätsverbesserung der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit..... | 432 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Abb. 3.1: Tagespflegepersonen..... | 52 |
| Abb. 3.2: Träger der Einrichtungen für Tagespflegevermittlung..... | 61 |
| Abb. 5.1: Hauptfunktionen von Kinderbetreuung nach SPIEB | 128 |
| Abb. 6.1: Theoretische Grundlagen zum Modell des Kronberger Kreises – Wechselwirkungen und Einbettung..... | 171 |
| Abb. 6.2: Theoretische Grundlagen zum Modell des Kronberger Kreises.. | 172 |
| Abb. 7.1: Unterscheidung nach Haupt- und Nebenleistung einer Dienstleistung..... | 178 |
| Abb. 7.2: Etappen zur Auswahl eines geeigneten Qualitätssicherungs- systems..... | 179 |
| Abb. 7.3: Molekularmodell einer Dienstleistung am Beispiel Tagespflege.. | 180 |
| Abb. 7.4: Molekularmodell von Vermittlungseinrichtungen für Tages- pflege..... | 181 |
| Abb. 8.1: Stellungen des Experteninterviews im Untersuchungsdesign..... | 197 |
| Abb. 8.2: Standorte der erhobenen Vermittlungseinrichtungen..... | 204 |

Leitfaden zum Expertinneninterview - Qualitätssicherung in der Kinderbetreuungsvermittlung

1) Allgemeine Informationen

- a) Wie - und wann entstand Ihre Einrichtung zur Vermittlung von Kinderbetreuung?

- b) Wieviel Mitarbeiterinnen gab es damals - und wieviel gibt es heute? Mit welcher Stundenzahl und welchem Aufgabenschwerpunkt sind diese derzeit jeweils beschäftigt? Wie wird die Einrichtung geleitet (LeiterIn, Team)?

- c) In welche Tätigkeitsbereiche ist Ihre Arbeit aufgeteilt (z.B. Beratung, Vermittlung, Hausbesuche, Verwaltungsarbeiten)? Welchen anteiligen Umfang nehmen die einzelnen Bereiche ein? Wie ist die Aufteilung hier bei Ihren KollegInnen?

- d) Welche Ziele verfolgt Ihre Einrichtung vorrangig (z.B. marktwirtschaftliche, soziale, betriebliche, religiöse, politische, frauenpolitische, jugendpolitische Ziele etc.)?

- e) Wie finanziert sich Ihre Vermittlungsinstitution?

- f) Für welche geographische Region sind Sie zuständig? Aus welcher Region werden Sie tatsächlich in Anspruch genommen?

- g) Wie viele Anfragen erhalten Sie pro Jahr und wie viele können Sie erfüllen (Bitte wenn möglich aktuelle Zahlen oder eigene Schätzungen - aufgelistet nach Tagesmüttern, Babysittern, Au-Pairs, Kinderfrauen und Notmüttern - beifügen)?

h) Für welchen Zeitraum wird welche Kinderbetreuung vorrangig angeboten, gesucht und vermittelt (lang- oder kurzfristig, wieviel Stunden an wieviel Tagen, zu welchen Tageszeiten)?

i) Welches Klientel - auf Seiten der Familien, die eine Kinderbetreuung suchen - soll angesprochen werden? - Welches Klientel wird angesprochen? Wie erfahren Eltern von Ihrer Einrichtung?

2) Auswahl und Qualifizierung von Tagespflegepersonen

a) Wie und durch wen werden die Betreuungspersonen ausgesucht? Welche Voraussetzungen (formale und sonstige) müssen sie mitbringen? Was wird, wie geprüft?

b) In welcher Lebenssituation, mit welchen Vorerfahrungen und mit welchen Perspektiven wenden sich die Betreuerinnen an Sie (bitte Auflisten je nach Tagesmüttern/ Kinderfrauen/ Babysitter/Au-Pairs)?

c) Gibt es Qualifizierungsvoraussetzungen für die Betreuerinnen bevor Sie sie vermitteln? Wenn ja - welche (gegebenenfalls nach Betreuungsform gesondert auflisten)?

d) Bieten Sie selber Qualifizierungsmaßnahmen für Betreuungspersonen an? Wenn ja - in welchem Umfang und mit welchen Schwerpunkten?

e) Gibt es für Tagesmütter eine Mindestausstattung der Wohnung? Wenn ja, wie sieht diese aus?

f) Wie viele Kinder sollten höchstens zugleich betreut werden? Wie viele werden i.d.R. zugleich betreut?

g) Welche pädagogischen, persönlichen und sonstige Eigenschaften und Fähigkeiten sollte die/der zu vermittelnde Betreuerin, aus ihrer Sicht aufweisen? Un-

terscheiden Sie ggf. auch nach Tagesmüttern, Kinderfrauen, Babysittern, Notmüttern und Au-Pairs! (Wie) Werden diese erhoben?

h) Was sollten die Betreuungspersonen den Kindern, wie vermitteln/geben/sein?

i) Welche pädagogischen, persönlichen und sonstige Eigenschaften und Fähigkeiten sollte die/der zu vermittelnde Betreuerin, als Wunsch bzw. aus Sicht der Eltern, aufweisen? Gibt es Diskrepanzen zu den von Ihnen geforderten Eigenschaften?

j) Wird die Vermittlung potentieller Tagesmütter etc. von Ihnen auch manchmal abgelehnt? Wenn ja -aus welchen Gründen?

3) Vermittlung - Durchführung

a) Nach welchen (möglicherweise konzeptionellen) Kriterien erfolgt die Vermittlung - d.h. wer wird mit wem, warum zusammengebracht?

b) Wie läuft die Vermittlung ab? (Wie lange dauert sie? Werden Kontakte durch Ihre Einrichtung direkt hergestellt und wenn ja, wie?)

c) Welche Rolle spielt bei der Vermittlung die formale Qualifizierung der Betreuungsperson tatsächlich?

d) Kann die Effektivität der Vermittlung langfristig beobachtet werden? (Wie?)

e) (Wie häufig) Sehen Sie sich mit Eltern/Müttern konfrontiert, die unsicher darüber sind, ob sie ihr Kind überhaupt von einer anderen Person betreuen lassen sollen? Worin sehen Sie dann Ihre Aufgabe?

f) Erfahren Sie auch vom Zustandekommen von Betreuungsverhältnissen, die Ihnen aus verschiedenen Gründen „Bauchweh“ bereiten? Wie gehen Sie damit um?

4) Voraussetzungen der Vermittlungseinrichtung

a) Welche Voraussetzungen muß eine „Vermittlerin“ in Ihrer Institution mitbringen (formale und sonstige z.B. selber Muttersein, erzieherisch-pflegerische oder kaufmännische Berufsausbildung, sonstige Vorerfahrungen)?

b) Gibt es eine Einarbeitungsphase und/oder Qualifizierungsmaßnahmen für Vermittlerinnen? Wenn ja - in welchem Umfang (Dauer z.B. Anzahl der Wochen und wöchentlichen Stunden und mit welchen Schwerpunkten)?

c) Haben Sie und Ihre Kolleginnen die Möglichkeit zu eigener beruflicher Fortbildung? Wenn ja - wie oft und zu welchen Themen besteht sie und wie häufig nutzen Sie sie (z.B. jährlich)? Wer organisiert diese Fortbildungen. Wenn nein - würden Sie solche Veranstaltungen gerne besuchen? Welche Themenwünsche haben Sie?

5) Betreuung

a) Inwiefern haben Sie auf bestehende Betreuungsverhältnisse noch Einfluß bzw. Einblick? (Inwiefern) Spielt hier Qualitätssicherung eine Rolle?

b) Was geschieht, wenn eine Betreuung kurzfristig ausfällt, z.B. bei Erkrankung der Tagesmutter, Kinderfrau etc.?

c) (Wie) Testen Sie Zufriedenheit oder Unzufriedenheit von Eltern oder Betreuerinnen?

d) Wenn es Unzufriedenheit seitens der Betreuungspersonen oder der Familien gibt, was sehen Sie hier als Ihre Aufgabe an? Wie gehen Sie vor?

6) Sonstiges und Perspektiven

a) Welche Rolle spielt Qualitätssicherung in Ihrer Arbeit? Gibt es konkrete Qualitäts-sicherungsmaßnahmen oder sogar ein angewandtes Qualitätssicherungssystem- System? Wenn ja, welches ist das bzw. was wird wie geprüft?

b) Planen Sie Qualitätssicherungsmaßnahmen, Evaluation oder ähnliches für die Zukunft?

c) Gibt es Pläne, Wünsche und Ideen, wie die Arbeit Ihrer Einrichtung verändert bzw. verbessert werden könnte? (Wenn konkrete Vorhaben geplant sind - welche - in welchem Zeitraum?)

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Dissertation selbstständig verfasst und nur die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe.

Oldenburg, den 15.04.2003

Yvette Völschow

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Yvette Völschow
Geburtstag und -ort: 11.08.1965 in Berlin

Berufsweg

Universitäre - und

Lehrtätigkeiten:

- seit 2004 Wissenschaftliche Angestellte der Zentralen Studienberatungsstelle der Universität und der Fachhochschule Osnabrück
- 2001 bis 2003 Wissenschaftliche Angestellte der Zentralen Beratungsstelle der Universität Oldenburg, Beratung zu Studien- und Lebensgestaltungsthemen und Projektleitung des KOMPASS-Programmes zum Erwerb von Schlüsselkompetenzen
- 2000 Wissenschaftliche Mitarbeiterin bei Frau Prof. Dr. Dr. Nave-Herz, Arbeitsgruppe Familiensoziologie, Institut für Soziologie der Universität Oldenburg
- 1995-2001 Kursleiterin für die Evangelische Familienbildungsstätte Oldenburg (Konzeption und Durchführung des Qualifizierungsprogrammes für Tagespflege, Kursleitung im Bereich Erziehungs- und Kleinkindangebote)
- 1997 Lehrbeauftragte im Fachbereich Pädagogik der Universität Oldenburg
- seit 1993 Supervisionsähnliche Beratung und Begleitung von pädagogischem Personal nach dem Modell der „Kollegialen Beratung und Supervision“ sowie Beratungen in der Dyade und Coaching
- 1992-1997 Referentin verschiedener Fortbildungsveranstaltungen u.a. für das Niedersächsischen Landesinstitut für Lehrerfortbildung, Lehrerweiterbildung und Unterrichtsforschung (NLI) und im Rahmen eines Bremer Schulentwicklungsprojektes
- 1992-1994 Studentische Hilfskraft bei Frau Prof. Dr. Dröge-Modelmog (Institut für Soziologie der Universität Oldenburg)
- 1990-1992 Studentische Hilfskraft bei Prof. Dr. Jörg Schlee (Institut für Erziehungswissenschaften der Universität Oldenburg)
- Außeruniversitäre Tätigkeiten:*
- 1990-1991 Tourenbegleiterin beim Osnabrücker Reiseunternehmen NATOURS
- 1989 Pflegehelferin im Berliner URBAN-Krankenhaus

- 1985-1986 Kommissarische Leitung eines Rüstzeit- und Erholungsheim der Evangelischen Kirche im Harz
- 1984-1985 Lohnbuchhalterin in Berlin

Ausbildung

Promotion:

- 1997-2003 Arbeit an der Dissertation zum Thema: "Qualität in der Kinderbetreuung durch Tagespflege" u.a. als Stipendiatin nach dem Graduiertenförderungsgesetz, Disputation: 17.10.2003, Note: „Sehr gut“

Studium:

- 1991-1994 Studium der Pädagogik an der Universität Oldenburg
Abschluss: Diplom 1997 mit der Note „Sehr gut“ (1,0)
- 1988-1994 Studium der Sozialwissenschaften an der Universität Oldenburg, Abschluss: Diplom 1997 mit der Note „Sehr gut“ (1,0)

Zusatzqualifikation:

- 1990-1992 Ausbildung im Studienkurs „Kooperation, Beratung und Supervision“ an der Universität Oldenburg mit zertifiziertem Abschluss 1993

Berufsausbildung:

- 1982-1984 Ausbildung zur Wirtschaftskauffrau in Berlin, Abschlussnote: „Sehr gut“

Schulbildung:

- 1986-1988 Besuch des Wirtschaftsgymnasium Flensburg
Abschluss: Allgemeine Hochschulreife mit der Note 1,9
- 1972-1982 Besuch der 3. Polytechnischen Oberschule in Berlin-Köpenick
Abschluss: Mittlere Reife mit der Note „Sehr gut“

Ehrenamtliche- und Gremienarbeit

- 2002/03 Elternsprecherin und Mitglied im Schulelternrat der Orientierungsstufe des Schulzentrums Alexanderstraße in Oldenburg
- seit 2002 1. Vorsitzende der „Gesellschaft für Kollegiale Supervision und subjektbezogene Organisationsentwicklung“ (GKSO)
- 1992-1995 Gründung einer Kleinkinderbetreuungsgruppe über den „Verein für Kinder e.V. Oldenburg“ mit anschließenden Elternarbeiten
- 1992-1993 Studentische Vertreterin in der Berufungskommission zur Besetzung einer Professur in Oldenburg, Soziologie
- 1990-1993 Studentische Vertreterin im Diplomprüfungsausschuss Sozialwissenschaften