

Inhaltsverzeichnis

1	Dienstleistungsqualität als rhetorische Modernisierung Sozialer Arbeit	7
2	Sozialpolitische Bezugspunkte der Qualität	13
2.1	Vom Versorgungsstaat zum aktivierenden bzw. sozialinvestiven Staat	16
2.2	Von der Subsidiarität zum Wettbewerb	27
2.3	Vom Klienten zum selbstbestimmten Akteur	36
3	Soziale Arbeit als Dienstleistung	47
3.1	Der erste Dienstleistungsdiskurs revisited	49
3.2	Von der christlichen Nächstenliebe zur Dienstleistung	57
3.3	Das Dienstleistungskonzept und die Verwaltungsmodernisierung	68
4	Von der Dienstleistung zur Dienstleistungsqualität	77
4.1	Qualität ist die Antwort – aber was war die Frage?	78
4.1.1	Qualität im Zuge der Ökonomisierung des Sozialen	80
4.1.2	Qualität revisited	86
4.1.3	Qualität – Alter Wein in neuen Schläuchen?	91
4.2	Verheißungen der Qualitätsdebatte	94
4.2.1	Qualität aus der sozialpolitischen Perspektive	96
4.2.2	Qualität aus der organisatorischen Perspektive	101
4.2.3	Qualität aus der professionellen Perspektive	105
4.3	Der Adressat im Qualitätsdiskurs	109
5	Das Hilfeplanverfahren bei den erzieherischen Hilfen	111
5.1	Der Umgang mit Unsicherheiten	113
5.1.1	Entscheidungsprozesse und Hilfeplanung in der Vergangenheit	116
5.1.2	Die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII	125
5.2	Hilfeplanung als Steuerungsinstrumentarium	131
5.2.1	Sozialpolitische Ressourcensteuerung durch das Hilfeplanverfahren	134
5.2.2	Professionalisierung durch Hilfeplanung?	139
5.2.3	Fachliche Standards bzw. Qualitätsstandards in der Hilfeplanung	146
6	Die Adressatinnen und Adressaten im Hilfeplanverfahren	153
7	Ausblick: Die unendliche Suche nach neuen Legitimationsstrategien	171
8	Literaturverzeichnis	177
9	Anhang	203