

Gemeinnützigkeit als Qualitätsmerkmal?

Ein Beitrag zur Diskussion über Qualität im Schüleraustausch



Knut Möller

Deutschland ist Weltmeister, wenn es um die Teilnehmerzahlen an einjährigen Schüleraustauschprogrammen geht. Die Nachfrage nach solchen Programmen ist in den vergangenen Jahren stark gestiegen. Mehr und mehr Jugendliche verbringen während ihrer Schulzeit – im Alter von 15 bis 18 Jahren – ein Jahr im Ausland, wo sie bei einer Gastfamilie leben und eine Schule besuchen. Mehr als 50 Organisationen, die sehr unterschiedliche Rechtsformen haben, bieten derartige Programme in Deutschland an¹. Sowohl der Preis dieser Programme als auch die Qualität sind sehr unterschiedlich, eine Übersicht über die Angebote und ein Vergleich sind schwierig.

Gemeinnützige Vereine, die Schüleraustauschprogramme veranstalten, genießen bei vielen Teilnehmern, bei deren Eltern und an vielen Schulen den Ruf, die besten Anbieter zu sein. Die Gemeinnützigkeit wird oft als Qualitätsnachweis verstanden. Die im Arbeitskreis gemeinnütziger Jugendaustauschorganisationen (AJA) zusammengeschlossenen Anbieter² sind in der Tat davon überzeugt, dass ihre Programme denen der privatwirtschaftlich organisierten Konkurrenz an Qualität überlegen sind. Eine hohe Qualität des Programmangebots ergibt sich aber nicht zwingend aus der Gemeinnützigkeit.

1 Vgl. Gundlach und Schill (2008).

2 Außer dem Deutschen Youth For Understanding Komitee e.V. (YFU) hat der AJA derzeit fünf Mitglieder: AFS Interkulturelle Begegnungen e.V., Experiment e.V., Open Door International e.V. (ODI), Partnership International e.V. und der Rotary Jugenddienst Deutschland e.V. (RJD).

Dieser Artikel verfolgt das Ziel, einen Beitrag zu der Diskussion über die Qualität solcher Programme und die Möglichkeiten ihrer Messung zu leisten, um einen Vergleich der Angebote zu erleichtern:

1. Es soll erläutert werden, wie die Qualität von einjährigen Schüleraustauschprogrammen bestimmt werden kann und welche Schwierigkeiten es dabei gibt.
2. Es soll dargestellt werden, worin die Vorteile für Austauschschüler bestehen, wenn sie an einem Programm eines gemeinnützigen statt eines kommerziellen Anbieters teilnehmen.

■ Ohne Probleme kein Lernerfolg

Vorab soll vor einem möglichen Missverständnis gewarnt werden: Wir plädieren für hohe Erwartungen und Ansprüche an die Qualität der angebotenen Programme und eine kritische Haltung gegenüber den Anbietern. Eine Garantie für den Erfolg eines individuellen Austauschprogramms kann aber auch der beste Veranstalter nicht geben, und ein gelungenes Austauschjahr zeichnet sich keineswegs durch die Abwesenheit von Problemen aus.

Zum einen sind das Zusammenleben mit einer Gastfamilie, der erfolgreiche Besuch einer Schule und das Finden von Freunden von vielen Faktoren abhängig, die der Veranstalter des Programms gar nicht beeinflussen kann. Dazu gehören vor allem auch die Einstellung und das Verhalten des Teilnehmers selbst.

Und zum zweiten sind Probleme während eines Austauschjahres nicht als Zeichen einer negativen Erfahrung zu verstehen. Im Gegenteil: Bildungsorientierte Austauschprogramme haben ja gerade das Ziel, Probleme bewältigen zu lernen, die durch das Leben in einer anderen Kultur entstehen. Die Erfahrung von Problemen im Alltag und die Versuche, sie zu lösen, gehören zum Leben als Austauschschüler und sind eine notwendige Voraussetzung für einen interkulturellen Lernprozess.

Man sollte als Teilnehmer eines Schüleraustauschprogramms deshalb weder vom Veranstalter des Programms noch von sich selbst erwarten, dass man ein reibungsloses Austauschjahr erlebt, sondern auftretenden Problemen mit einer positiven, konstruktiven und optimistischen Einstellung begegnen.

■ Interesse der Verbraucher: Übersicht, Vergleichbarkeit

Nach Schätzungen der Autoren von Handbüchern über den Schüleraustausch verbringen jedes Jahr mehr als 15.000 Jugendliche aus Deutschland ein Schuljahr im Ausland³. Der Markt der Anbieter für einjährige Austauschprogramme in Deutschland ist groß und unübersichtlich. Die Unterschiede im Umfang und in der Qualität sowie im Preis sind erheblich, weshalb ein Vergleich der Angebote und eine bewusste Auswahl wichtig sind.

Für die Jugendlichen, die ein Jahr im Ausland verbringen möchten, und für ihre Eltern ist die Auswahl eines Anbieters aber nicht einfach. Es ist äußerst schwierig, die Leistung des Anbieters im Voraus zu beurteilen, da Testen, Anfassen und Anschauen des Produktes praktisch ausgeschlossen sind.

Jeder Teilnehmer nimmt nur ein Mal an einem solchen Programm teil. Man hat also nur eine Chance, das Programm und die Leistung eines Veranstalters genau kennen zu lernen. Konsequenzen aus persönlichen Erfahrungen mit einem Anbieter können innerhalb einer Familie deshalb nur gezogen werden, wenn jüngere Kinder ebenfalls Austauschschüler werden möchten, oder innerhalb des Bekanntenkreises, wenn Erfahrungen weitergegeben werden. Gespräche mit ehemaligen Programmteilnehmern sind sinnvoll und sollten gesucht werden, da deren Erfahrungen eine wichtige Orientierung bieten können. Aber es ist schwierig, direkte Konsequenzen für die Auswahl des richtigen und des besten Anbieters zu ziehen, denn intensive und unmittelbare persönliche Erfahrungen macht jeder Teilnehmer ja nur mit einem Anbieter, was noch keinen Vergleich erlaubt.

Die Unterschiede zwischen den Angeboten der Veranstalter werden nach unserer Überzeugung von den Medien, auch von der Fachpresse und der Verbraucherschutzorganisation Aktion Bildungsinformation e. V. (ABI) bisher leider nicht hinreichend dargestellt und transparent gemacht.

Um die Qualität der angebotenen Austauschprogramme definieren und messen zu können und um Unterschiede feststellen zu können, braucht es nachvollziehbare Kriterien und eine Qualitätsdefinition, die möglichst allgemeine Anerkennung besitzen. Von diesem Ziel sind wir bisher noch weit entfernt.

3 Schill und Gundlach (2008) – www.schueleraustausch.de – nennen die Zahl von 15.000 für das Schuljahr 2008/2009, während Thomas Terbeck im Handbuch Fernweh für das Schuljahr 2008/2009 die Zahl von 19.000 angibt, die »an einem mehrmonatigen Schüleraustausch an einer öffentlichen Schule« teilgenommen haben.

■ Welche Kriterienlisten gibt es bisher? Wer hilft bei der Übersicht über die Angebote?

Es gibt in Deutschland drei relevante Institutionen, die die Anbieter beobachten und regelmäßig aktualisierte Ratgeber veröffentlichen. Hier sind ihre gegenwärtig aktuellsten Publikationen und die Internetadressen:

- Christian Gundlach, Sylvia Schill: Ein Schuljahr in den USA und weltweit 2010/2011. Austausch-Organisationen auf dem Prüfstand, 10. Aufl., 2009, 302 Seiten, www.schueleraustausch.de.
- Thomas Terbeck: Handbuch Fernweh. Der Ratgeber zum Schüleraustausch, 8. Aufl. 2009, 575 Seiten, www.weltweiser.de.
- Aktion Bildungsinformation (ABI): Schüleraustausch weltweit und Schuljahresaufenthalte in den USA, 17. Aufl. 2009, 244 Seiten, www.abi-ev.de.

In zwei dieser Publikationen – Gundlach/Schill und die ABI-Broschüre – finden sich Listen mit Qualitätskriterien. Obwohl Thomas Terbeck, Autor des Handbuchs Fernweh, den Anspruch erhebt, einen vollständigen Überblick über die Anbieter und gegen ein Honorar Ratschläge für die Auswahl eines Programms geben zu können, hat er bislang keine Kriterienliste vorgelegt. In seiner Veröffentlichung »Itchy Feet« (Ausgabe 2/2006) hat er aber einen Artikel mit dem Thema »Qualität im Schüleraustausch – Legenden, Fakten, Tipps« veröffentlicht, dem Kriterien zu entnehmen sind (siehe unten).

In Deutschland gibt es zudem zwei Dachverbände für Austauschorganisationen, die sich auch mit dem Thema Qualität im Schüleraustausch befassen:

- AJA – Arbeitskreis gemeinnütziger Jugendaustauschorganisationen, in dem sechs Organisationen zusammengeschlossen sind; der AJA gehört auch dem IJAB an;
- DFH – Deutscher Fachverband Highschool, dem elf kommerzielle Anbieter angehören.

Beide Verbände haben auf ihrer Homepage (www.aja-org.de bzw. www.dfh.org) Qualitätskriterien veröffentlicht.

■ Kritik an den vorliegenden Kriterienlisten

Um praktische und konkrete Hilfen bei der Auswahl eines Anbieters und einer Aussage über die Qualität von Austauschprogrammen geben zu können, müssen Kriterienlisten unseres Erachtens drei Bedingungen erfüllen:

- Sie müssen *umfassend* sein, also alle für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer relevanten Leistungsmerkmale abbilden.
- Sie müssen *selektiv* sein, also ein anspruchsvolles Mindestniveau definieren, damit Qualitätsunterschiede zwischen verschiedenen Anbietern erkennbar werden.
- Sie müssen *plausibel* sein, also inhaltlich fundiert und verständlich formuliert sein.

Keine der bisher vorgelegten Kriterienlisten erfüllen diese Bedingungen in hinreichender Form:

- Die Kriterien bei Gundlach/Schill sind plausibel und vor allem selektiv. Sie scheinen mit dem ausdrücklichen Ziel zusammengestellt zu sein, Unterschiede zwischen den Anbietern deutlich zu machen. Sie haben den großen Vorteil, verständlich und kurz zu sein, und sie sind wegen ihrer Selektivität bei der Entscheidung für einen Anbieter sehr nützlich. Aber sie sind – vermutlich bewusst, um die Übersichtlichkeit und die Lesbarkeit zu gewährleisten – nicht umfassend. Viele Qualitätsmerkmale, darunter auch wichtige, sind überhaupt nicht erfasst. Es fehlen zum Beispiel Kriterien, anhand derer die Gestaltung des Programmpreises, die Vertragsbedingungen, die Versicherungsleistungen, die Auswahl einer Gastfamilie, die Betreuung der Schüler während des Programms und die Organisation der An- und Abreise beurteilt werden können.
- Die Kriterien von ABI verfolgen den Anspruch, umfassend zu sein, was sich in ihrer beträchtlichen Anzahl und Länge niederschlägt⁴. Sie haben allerdings erhebliche Nachteile: Sie sind wenig übersichtlich, stellenweise verwirrend formuliert und man merkt ihnen allzu deutlich an, dass die Verfasser kaum über praktische Erfahrungen im Schüleraustausch verfügen. Als extremes Beispiel sei hier genannt, dass eine »unangekündigte Prüfung« der Gastfamilien verlangt wird, was zum einen praktisch kaum vorstellbar und zum anderen eine Zumutung gegenüber den Familien wäre, die sich bereit erklären, unentgeltlich einen Schüler aufzunehmen.
- Die in dem »Itchy Feet«-Artikel genannten Kriterien von Weltweiser sind weder umfassend noch selektiv und insoweit kaum brauchbar. Da Terbeck bisher keine konsistente Liste vorgelegt hat, verzichten wir hier auf eine detaillierte Kritik⁵. Der Anspruch des

4 In der Publikation »Schuljahresaufenthalte in den USA«, 17. Auflage aus dem Januar 2009 finden sich an zwei Stellen ausführliche Listen: Unter »Das Wichtigste in Kürze« gibt es 48 Hinweise auf den Seiten 13 bis 19. Und auf den Seiten 106 bis 111 werden unter dem Thema »Merkmale/Checkliste für korrekten High School-Aufenthalt« 53 »Kriterien« genannt.

5 Terbeck nennt in dem Aufsatz in unsystematischer Form, zum Teil nur in Halbsätzen, zehn Kriterien, die sich aus dem Fließtext isolieren lassen. Hier sind, wörtlich

Handbuchs Fernweh, eine Übersicht über die Angebote aus der Perspektive eines unabhängigen Beobachters zu geben, sollte allerdings in Form einer nachvollziehbaren Kriterienliste eingelöst werden. Die AJA-Qualitätskriterien bilden die Grundlage für die Zusammenarbeit gemeinnütziger Anbieter und definieren das gemeinsame Verständnis von bildungsorientiertem, qualitativ anspruchsvollem Schüleraustausch. Neben bestimmten Merkmalen für die Durchführung von Austauschprogrammen, nennen sie aber eher die Anforderungen, die Mitgliedsorganisationen des AJA erfüllen müssen, als dass sie eine umfassende und detaillierte Kriterienliste für Austauschprogramme wären.

- Die DFH-Kriterien sind nicht umfassend. Es fehlen etwa Standards, die sich auf Seminare und Treffen während des Austauschjahres beziehen. Vor allem aber sind diese Kriterien nicht selektiv. Als Vorbereitung der Teilnehmer wird etwa nur verlangt, dass ein »für alle Teilnehmer obligatorisches Vorbereitungstreffen« stattfindet, dessen Länge oder dessen Inhalte nicht näher definiert werden und dass »vorbereitende Unterlagen« über acht in einer Liste genannte Punkte zur Verfügung gestellt werden. Die Teilnehmer sollen »so umfassend und sorgfältig wie möglich auf das Leben in ihrem Gastland vorbereitet« werden. Es werden damit derart niedrige Mindeststandards gesetzt, dass es für einen Anbieter fast unmöglich ist, sie nicht zu erfüllen.

■ Ist Qualität im Schüleraustausch messbar?

Da sich die Leistungen der Anbieter von Austauschprogrammen erheblich voneinander unterscheiden, ist ein Qualitätsvergleich nicht nur sinnvoll, sondern auch notwendig. Dazu können die vorliegenden Listen mit Qualitätsmerkmalen herangezogen werden. Einschränkend muss aber darauf hingewiesen werden, dass die Messung der Qualität von Austauschprogrammen Grenzen hat. Pädagogische (Dienst-)Leistungen, die sich vor allem auch durch die gelungene Gestaltung von zwischenmenschlichen Beziehungen, durch die Organisation von Lernprozessen sowie das Handeln als überzeugendes Vorbild auszeichnen und die Lernerfolge im Bereich von Einstellungen und Haltungen zur Folge haben, lassen sich kaum oder nur sehr schwer objektiv und direkt mes-

siert, vier Beispiele: 1. »jeden einzelnen Austauschschüler und seine Eltern intensiv auf alle Eventualitäten vorzubereiten«, 2. »sie auch während und nach ihrem Auslandsaufenthalt intensiv zu betreuen«, 3. »Bestimmt nicht schädlich sind mehrtägige Einführungsseminare im Gastland.«, 4. »funktionierende Kommunikationsstruktur« und »Kommunikationskultur der Mitarbeiter«.

sen. Hilfsweise können quantitative Faktoren gemessen werden, zum Beispiel die Länge der Seminare. Vor allem aber ist man darauf angewiesen, sich einen subjektiven Eindruck von dem Erscheinungsbild der Organisation zu machen, sich auf sein Gefühl und auf die persönlichen Erfahrungen und das Urteil anderer Menschen zu verlassen, denen man vertraut.

Als Hilfskriterien bei der Bewertung von Schüleraustauschprogrammen lassen sich allenfalls die folgenden Merkmale heranziehen:

- Die überzeugende Formulierung der mit dem Austauschprogramm verfolgten Bildungsziele, die dann auch den das Austauschjahr begleitenden Seminaren zu Grunde liegen. Folgende Fragen sollten ausreichend beantwortet werden: Worin bestehen für den Veranstalter Erfolg und Ziel eines Austauschprogramms? Geht es um die Erfüllung touristischer Erwartungen der Bewerber (Werbung mit Urlaubsfotos und Sehenswürdigkeiten), um den Erwerb eines Führerscheins oder eines Diploms an einer Schule oder geht es um interkulturelle Bildung, die auch eigenen Einsatz und eine Anpassungsleistung des Teilnehmers erfordert?
- Die Qualifikation der Mitarbeiter, die die begleitenden Seminare planen und durchführen und für die Betreuung zuständig sind, sowie ihre Aus- und Fortbildung innerhalb der Organisation.
- Der Eindruck, den das Betreuungssystem macht, das den Teilnehmern während des Austauschjahres zur Verfügung steht.

Eine weitere Schwierigkeit besteht darin, dass einige der Leistungen von den jeweiligen ausländischen Partnerorganisationen der deutschen Anbieter erbracht werden⁶. Sie sind – vor allem für Schüler und Eltern, die sich zum ersten Mal über die Angebote der Veranstalter informieren – nur schwer zu beurteilen. Dies gilt vor allem dann, wenn der deutsche Anbieter mit mehreren, häufig wechselnden Partnern in den Aufnahmeländern kooperiert.

Der Vergleich der Qualität von Schüleraustauschprogrammen auf der Basis der vorliegenden Kriterienlisten und anhand der genannten Hilfskriterien ist mit einigem Aufwand verbunden; er ist aber durchaus heute schon möglich. Es ist dringend zu empfehlen, einen solchen Vergleich anzustellen, bevor ein Vertrag mit einem Anbieter unterschrieben wird.

6 Hier geht es zum Beispiel um die durchaus zentralen Leistungen des Veranstalters: Finden einer für den Teilnehmer passenden, geeigneten Gastfamilie, Veranstaltung begleitender Seminare und um die Betreuung im Falle von Problemen während des Aufenthaltes im Ausland.

Bevor allerdings das ausschlaggebende Merkmal für die Beurteilung, die pädagogische Qualität eines Austauschprogramms, überzeugend gemessen, beurteilt und verglichen werden kann, sind sowohl im Rahmen der derzeit in Deutschland stattfindenden allgemeinen Diskussion über die Qualität von Bildungsangeboten sowie innerhalb der Schüleraustausch-Branche noch viele Diskussionen erforderlich.

■ Würde ein Qualitätssiegel nützlich sein?

Welche Schwierigkeiten gäbe es bei der Vergabe eines Qualitätssiegels?

- Minimalstandards, auf die sich alle Anbieter einigen würden, wären kaum selektiv. Sie würden von (nahezu) allen Organisationen erfüllt werden und hätten deshalb kaum eine Aussagekraft für Bewerber und deren Eltern, die Kriterien für eine Orientierung suchen.
- Es darf bezweifelt werden, dass wünschenswerte höhere Standards in der Branche kompromissfähig wären. Welche Organisation würde sich an einem Zertifizierungsverfahren beteiligen, das die mögliche oder wahrscheinliche Folge hätte, selbst disqualifiziert zu werden? Veranstalter, die zum Beispiel gar keine Vorbereitungsseminare anbieten oder nur solche, die einige Stunden dauern, würden sich vermutlich nicht auf Standards einlassen, die mehrtägige Seminare verlangen.
- Viele der entscheidenden Leistungen eines Anbieters sind pädagogischer und psychologischer Natur und bisher kaum objektiv messbar (siehe oben).
- Es ist schwierig, geeignete unabhängige Instanzen zu finden, die Mindeststandards definieren, die Qualität der Anbieter prüfen und die Vergabe eines Siegels gewährleisten könnten. Institutionen wie dem TÜV fehlen die Fachkenntnis und die Erfahrung hinsichtlich der Beurteilung von langfristigen Austauschprogrammen. Ferner haben sie oft in erster Linie ein finanzielles Eigeninteresse. Die einfache Übertragung von Standardisierungen und Zertifizierungen in der Industrie auf pädagogische Dienstleistungen wäre zudem absolut nicht hinreichend. Die bestehenden Brancheninstitutionen, der AJA und der DFH, kommen ebenfalls nicht in Frage, da sie als Interessensorganisationen nicht unabhängig sind; sondern ihre Mitglieder und deren Interessen vertreten.

Ein Qualitätssiegel für langfristige Austauschprogramme wäre nicht ausreichend dafür, dass Interessenten an Austauschprogrammen eine positive Auswahl eines Anbieters treffen können. Eine Zertifizierung

von Austauschorganisationen mit der Vergabe eines Siegels könnte allenfalls dabei helfen, schwarze Schafe zu identifizieren⁷.

Würde sich die Mehrheit der Anbieter auf einen Qualitätsbegriff und auf konkrete Qualitätsstandards verständigen, fände sich eine allgemein akzeptierte und qualifizierte Instanz, die ein Siegel vergeben und die Einhaltung der Kriterien kontrollieren würde und gelänge es, die praktischen Probleme bei der Einführung eines solchen Siegels zu lösen, wäre die Etablierung eines Qualitätssiegels aber durchaus sinnvoll.

■ Die Qualitätsziele von YFU⁸

Youth for Understanding (YFU) war mit den bisher vorliegenden Listen mit Qualitätskriterien aus den erläuterten Gründen nicht zufrieden und hat nach einer längeren vereinsinternen Diskussion eine eigene Liste entwickelt und veröffentlicht – »unsere Qualitätsziele«⁹.

YFU sind an einem Dialog darüber interessiert, ob die vorgeschlagenen Kriterien brauchbar sind. Sie beruhen auf den Qualitätskriterien des AJA, auf Diskussionen in den Gremien des Vereins, auf dem Gedankenaustausch im AJA sowie im internationalen Netzwerk der YFU-Partner. Kritik an den Kriterien und Hinweise sind erwünscht – ebenso wie eine Debatte innerhalb der Branche, die als Ergebnis eine Qualitätsdefinition hat, auf die man sich im Konsens verständigt. Wir hoffen, einen Anstoß und einen Beitrag für eine solche Diskussion geleistet zu haben. Einen besonderen Beitrag dazu erwarten wir von den unabhängigen Branchenbeobachtern, deren Kommunikation untereinander bisher nur als ungenügend beschrieben werden kann.

■ Qualitätssicherung bei YFU

Die Sicherung und die Verbesserung der Qualität der YFU-Programme nehmen in der Organisation einen hohen Stellenwert ein. Sie erfolgen

7 Vergleiche die Qualitätssiegel für Freiwilligendienste, »Quifd – Qualität in Freiwilligendiensten«, wo Qualitätsgrundsätze entwickelt wurden und das Quifd-Gütezeichen an Organisationen vergeben wird sowie die Qualitätskriterien für Au-Pair-Programme, die die Gütegemeinschaft Au Pair e.V. entwickelt hat.

8 Youth for Understanding (YFU) hat knapp 5000 Mitglieder, etwa 1500 ehrenamtliche Mitarbeiter und 40 fest angestellte hauptamtliche Mitarbeiter. An seinen fast ausschließlich einjährigen Austauschprogrammen in mehr als 40 Ländern nehmen jährlich etwa 1200 Jugendliche aus Deutschland teil, während etwa 600 Jugendliche aus den Partnerländern ein Austauschjahr in Deutschland verbringen.

9 Vgl. www.yfu.de/ins-ausland-gehen/qualitaet.

auf der Basis der nationalen und internationalen YFU-Qualitätsziele sowie der Ergebnisse der Befragung aller Programmteilnehmer mit Hilfe von Fragebögen. Verantwortlich dafür ist eine hauptamtliche Mitarbeiterin in der Geschäftsstelle, die die Ergebnisse ihrer Analysen den Gremien des Vereins und der Geschäftsführung vorlegt. Deren Auswertung bildet jeweils die Grundlage für die Planung des folgenden Programmjahres und für Diskussionen über notwendige Veränderungen. Diesem Ablauf liegt das Verständnis zu Grunde, dass YFU sich als eine lernende Organisation versteht, die ihre Abläufe ständig überprüft und bestrebt ist, sie fortlaufend zu verbessern. Auch die Qualitätsziele selbst werden laufend überprüft und modifiziert; sie sind kein statisches, unveränderliches Dokument.

Die Bemühungen von YFU zur Sicherung der Programmqualität sind nicht auf den Bereich der deutschen Organisation beschränkt. Die Programmteilnehmer aus Deutschland werden während ihres Austauschjahres von den YFU-Organisationen in den Partnerländern betreut. Um auch deren Leistungen zu erfassen und die Qualität messen zu können, wurden im internationalen YFU-Netzwerk »Minimum Requirements and Qualitative Goals for International YFU Programs« verabschiedet, die die Qualitätsziele widerspiegeln. Es handelt sich um ein ausschließlich intern verwendetes Dokument. Es stellt als Verhandlungsergebnis eines Diskussionsprozesses im YFU-Netzwerk einen großen Fortschritt dar, da alle YFU-Organisationen die Standards anerkannt haben. YFU Deutschland hätte sich allerdings – zum Beispiel was die Länge der obligatorischen Seminare betrifft – durchaus ein höheres Niveau bestimmter Kriterien gewünscht.

Das mit fünf Vollzeitstellen besetzte Internationale Sekretariat des YFU-Netzwerks mit Sitz in Washington, D. C. koordiniert ein Qualitätsmonitoring, überprüft die Einhaltung der Standards und initiiert Maßnahmen zur Verbesserung der Programmqualität.

Die Qualitätssicherung auf der internationalen Ebene bei YFU besteht aus vier Elementen:

- Auswertung der Befragung der Teilnehmer und ihrer Eltern,
- »Self Assessment« aller Partner auf der Basis der Qualitätskriterien, das heißt eine regelmäßig erfolgende Selbsteinschätzung mit einer Messung der Programmqualität an den internationalen Standards,
- »Partner Assessment«, das heißt detaillierte Bewertung der Arbeit jedes YFU-Partners durch alle anderen Partner, die Austauschprogramme mit ihm veranstalten. (So wurden die 40-seitigen Fragebögen über die Bewertung der Arbeit von YFU Deutschland von 39 Partnern ausgefüllt, während zum Beispiel die Arbeit von YFU Ecuador nur von zehn YFU-Partnern bewertet wurde, die Austauschprogramme mit diesem Land durchführen).

- »Quality Report« des Internationalen Sekretariats der die Ergebnisse des Self Assessment und des Partner Assessment zusammenfasst, Schwachstellen benennt und Verbesserungsvorschläge macht.

Als Mitglied des YFU-Netzwerks, in dem Partner in mehr als 50 Ländern eng und dauerhaft miteinander kooperieren, ist YFU Deutschland dabei im Vorteil gegenüber Anbietern, die mit mehreren und mit wechselnden Partnern im Ausland arbeiten. Nicht nur fehlt es bei einer solchen Struktur an einer intimen und genauen Kenntnis der Arbeitsweise der Partnerorganisationen; auch der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung, die auch gegenseitige Kritik erlaubt, ist aus unserer Sicht auf diese Weise wesentlich schwieriger.

■ **Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Qualität der angebotenen Programme und dem Charakter des Veranstalters? Sind gemeinnützige Anbieter besser?**

Die Rechtsform des Veranstalters teilt die Anbieter in zwei Gruppen: auf der einen Seite die privatwirtschaftlich organisierten Anbieter (meistens GmbH) und auf der anderen die als gemeinnützig anerkannten eingetragenen Vereine (e. V.). Eingebürgert haben sich dafür die Bezeichnungen kommerziell bzw. gemeinnützig.¹⁰

Es gibt erhebliche Unterschiede in der Qualität der angebotenen Programme sowie im Preis-Leistungsverhältnis. Es lässt sich feststellen, dass die Programmangebote gemeinnütziger Anbieter bei einem detaillierten Vergleich in aller Regel besser abschneiden als kommerzielle. Dafür gibt es die folgenden strukturellen Gründe:

1. *Die Motivation und der Enthusiasmus der Mitarbeiter:* Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die den unmittelbaren Kontakt zu den Programmteilnehmern, deren Eltern und zu den Gastfamilien haben, sind ideell motiviert und verfügen praktisch immer über persönliche Erfahrungen im Schüleraustausch. Der Idealismus und der Enthusiasmus, den ehrenamtliche Mitarbeiter mitbringen, sind für die Programmteilnehmer und ihre Eltern spürbar und von großem Vorteil. Für eine wirksame und zuverlässige Betreuung der Programmteilnehmer sowie für die Gestaltung von pädagogisch wertvollen Seminarangeboten braucht es erfahrene und kompetente Mitarbeiter und vor allem persönliches Engagement. Es ist dabei von großem Vorteil, wenn die Professionalität der hauptamtlichen Mitar-

¹⁰ Vollständig trennscharf ist diese Unterscheidung nicht, da es zum Beispiel auch Anbieter gibt, die als gemeinnützige GmbH (gGmbH) organisiert sind.

- beiter durch die spezifische Qualifikation und Motivation der ehrenamtlichen ergänzt wird. Es muss dann hinzukommen, dass diese Mitarbeiter gezielt und systematisch geschult und fortgebildet werden.
2. *Die Anzahl der Mitarbeiter:* Die gemeinnützigen Anbieter haben in der Regel weitaus mehr Mitarbeiter als kommerzielle, denn kaum jemand engagiert sich ehrenamtlich für ein kommerzielles Unternehmen. Persönliche Erfahrungen in der interkulturellen Kommunikation sind in größerer Breite vorhanden, die Präsenz der Mitarbeiter auf lokaler Ebene ist größer, die potenzielle Verfügbarkeit der Mitarbeiter ist besser und die Dauer ihres Einsatzes länger.
 3. *Der finanzielle Rahmen:* Die Preise für das Austauschprogramm liegen bei kommerziellen Anbietern auf dem gleichen Niveau wie bei gemeinnützigen oder sind (teilweise deutlich) teurer. Das ist nur zum Teil durch die Tatsache zu erklären, dass bei kommerziellen Anbietern anders als bei gemeinnützigen Umsatzsteuern fällig werden. Die Ausgaben, die ein gemeinnütziger Veranstalter für jeden Teilnehmer, für die Qualität des Programms und für Stipendien einsetzt und einsetzen kann, sind aber vor allem auch deshalb deutlich höher als bei einem kommerziellen, weil es keine privatwirtschaftlichen Interessen gibt.
 4. *Das Bemühen um die Qualität des Programms und ihre stetige Verbesserung:* Die Organisationsform der gemeinnützigen Anbieter mit ehrenamtlichen Mitarbeitern ist der Verein. Ehrenamtliche Mitarbeiter, die über persönliche Erfahrungen im Schüleraustausch verfügen, würden sich ohne einen ständigen und regen Dialog über die Durchführung der Austauschprogramme nicht engagieren. Sie haben hohe Erwartungen und stellen viele Forderungen, sie zeigen aber auch die Bereitschaft, die eigene Arbeit, die Konzepte und die Grundsätze ständig in Frage zu stellen und weiterzuentwickeln. Bei YFU wirkt sich deshalb nicht nur der eigene Anspruch an eine hohe Qualität der Arbeit aus, sondern auch die Notwendigkeit, nicht nur die Erwartungen der Programmteilnehmer und ihrer Eltern, sondern auch die der gut informierten und intensiv einbezogenen ehrenamtlichen Mitarbeiter zu erfüllen. Ihre Motivation sich zu engagieren, würde sonst leiden und letztlich würden sie sich abwenden. Dieser Druck wirkt sich im Interesse der Teilnehmer produktiv aus, weil es den steten Wunsch gibt, die eigene Arbeit, die Organisation und die Seminarkonzepte kritisch zu prüfen und zu verbessern. Wie jede andere Organisation ist YFU bestrebt, Fehler zu vermeiden und aus ihnen zu lernen. Selbstverständlich passieren diese schon mal, denn der gute Wille allein reicht nicht aus. Deshalb hat YFU ein professionelles Qualitätssicherungssystem entwickelt, um einen professionellen und entgegenkommenden Umgang mit Beschwerden zu

ermöglichen. Der Antrieb dazu kommt nicht nur aus den Erwartungen der Teilnehmer und ihrer Eltern – der so genannten Kundenzufriedenheit –, sondern auch von den Erwartungen und Überzeugungen der ehrenamtlichen Mitarbeiter und der Mitglieder des Vereins.

5. *Ein soziales Netzwerk*: Es existiert ein soziales Netzwerk, das sich aus den ehrenamtlichen Mitarbeitern, Mitgliedern des Vereins und deren Umfeld zusammensetzt. Dieses Netz steht den Teilnehmern zur Verfügung und fängt sie gegebenenfalls auf. Es ist viel größer als bei den kommerziellen Anbietern, und es ist relativ stabil aufgrund des freiwilligen Engagements und der Identifikation der ehrenamtlichen Mitarbeiter mit dem Verein.¹¹ Ein solches Netzwerk besteht natürlich auch bei Organisationen ohne ehrenamtliche Mitarbeiter. Es besteht dann aber nur aus den Angestellten und deren Umfeld sowie aus den Gastfamilien – ist also wesentlich kleiner. Die hauptamtlichen Mitarbeiter können dieses Netzwerk nicht ersetzen, ihre Aufgabe besteht darin, die Voraussetzungen für die Existenz des Netzwerks zu gewährleisten und administrative Aufgaben zu übernehmen; sie können nur in Notfällen einspringen.

■ **Konkrete Beispiele: Welche Vorzüge haben die Programme renommierter gemeinnütziger Anbieter gegenüber denen der kommerziellen?**

Bei einem Vergleich der Programme kommerzieller Anbieter mit denen der im AJA organisierten gemeinnützigen Anbieter fallen folgende Merkmale auf, anhand derer die bessere Qualität der Programme gemeinnütziger Anbieter belegt werden kann. Wir gehen bei diesen Beispielen von dem Austauschprogramm aus, das YFU anbietet.

- *Verantwortungsbewusste Auswahl*: Kommerzielle Anbieter neigen eher dazu, Bewerber zu akzeptieren, weil es sich um die gelungene Akquisition eines Kunden handelt. YFU als gemeinnütziger Anbieter versteht sich als Bildungsorganisation und führt Auswahlgespräche durch, die von den ehrenamtlichen Vorsitzenden und Mitgliedern der Auswahlkomitees sehr ernst genommen werden. Selbstverständlich ist es für Bewerber schwer, die unangenehme Erfahrung einer negativen Auswahlentscheidung hinzunehmen und zu verkraften. Eine solche Entscheidung liegt aber letztlich sogar im Interesse der betroffenen Schüler selbst, denn der Integrations- und Anpassungsprozess im Aufnahmeland ist mit einem hohen psychischen Druck

¹¹ Als Beispiel sei ein notwendig werdender Familienwechsel kurz vor Weihnachten genannt, der ohne ein funktionierendes soziales Netzwerk sehr schwierig wird.

verbunden, dem man standhalten können muss, um Schaden zu vermeiden.

- *Ausreichende Zeit für Vorbereitung und Organisation:* Der Bewerbungsschluss liegt bei YFU mehrere Monate vor dem Beginn des Austauschjahres. Eine gründliche Vorbereitung auf die Austauscherafahrung und eine zuverlässige Organisation ist anders nicht möglich. Anbieter, die teilweise noch im März, im April oder noch später Bewerbungen für Programme mit einer Abreise im Sommer entgegennehmen, scheinen darauf keinen Wert zu legen. Manchmal werden bei sogenannten Spätbewerbungen sogar zusätzliche Gebühren verlangt, was nur aus kaufmännischen Gründen nachvollziehbar, aber unseriös ist.
- *Gründliche Vorbereitung:* Die Vorbereitungsseminare von YFU sind mit sieben Tagen deutlich länger als bei anderen Anbietern. Für Entwicklungsprozesse und das Heranreifen von Einsichten bei den Teilnehmern braucht es Zeit und einen ruhigen Dialog. Eine sinnvolle Vorbereitung auf einen interkulturellen Lernprozess fordert mehr als technische Hinweise und praktische Anpasstipps, sondern z. B. auch gründliche Kenntnisse über die Funktionsweise von Kulturen. Bei einem Treffen an einem Nachmittag oder einem Abend oder auch bei einem zweitägigen Seminar ist eine ausführliche und gründliche Vorbereitung nicht möglich.
- *Große Zahl motivierter Mitarbeiter:* Bei einer siebentägigen Vorbereitungstagung bei YFU kümmern sich acht bis zwölf Teamer, die selbst Austauschschüler waren, um etwa 40 Teilnehmer. Sie sind mit einem hohen persönlichen Einsatz und einer ausschließlich ideellen Motivation fast rund um die Uhr für die Schüler da. Durch die geringeren personellen Kapazitäten können kommerzielle Anbieter tendenziell nicht so viele Ansprechpartner zur Verfügung stellen.
- *Persönliche Betreuung:* Die Betreuung der YFU-Austauschschüler während des Austauschjahres erfolgt auf lokaler Ebene durch ideell motivierte ehrenamtliche Mitarbeiter. Eine derart persönliche und individuelle Unterstützung ist durch ausschließlich hauptamtliche Mitarbeiter nicht zu organisieren.
- *Engagierte pädagogische Arbeit:* Nahezu alle ehrenamtlichen Mitarbeiter beteiligen sich mit großem Engagement an Kritik und Ergänzung der Seminarkonzepte. Die pädagogischen Konzepte werden deshalb methodisch und auch inhaltlich laufend überarbeitet und weiterentwickelt.
- *Treffen für Eltern:* Auch für die Väter und Mütter der Austauschschüler sowie für die Gasteltern werden vorbereitende und begleitende Elterntreffen und -abende angeboten. Dort vermitteln ehrenamtliche Mitarbeiter, deren Kinder Austauschschüler waren oder die

selbst Gasteltern waren, ihre Erfahrungen, und die teilnehmenden Eltern können ihre persönlichen Erfahrungen austauschen und vergleichen. Kommerzielle Anbieter bieten solche Treffen kaum an, vermutlich weil sie es personell nicht können oder weil die Kosten zu hoch sind.

- *Stipendien – nicht nur zu Werbezwecken:* YFU vergibt in jedem Jahr eine sehr große Anzahl an Teilstipendien, die – abhängig vom Einkommensniveau der Eltern – sozial schwachen Bewerbern zur Verfügung gestellt werden, sowie zahlreiche Vollstipendien. Kommerzielle Anbieter schreiben oft wenige oder nur ein Stipendium aus Werbegründen aus – bei YFU werden derzeit jährlich fast 900.000,- Euro Stipendiengelder ausgeschüttet, wodurch etwa jeder vierte Teilnehmer finanziell unterstützen werden kann.
- *Faire Rücktrittsbedingungen:* Im Falle des Rücktritts vom Vertrag werden bei YFU nur die tatsächlich entstandenen Kosten fällig: 4% des Programmpreises vor Absolvierung des Vorbereitungsseminars, 8% danach. Das sind mit Abstand die niedrigsten Rücktrittsgebühren. YFU wendet diese Praxis an, weil kein Schüler, der nicht mehr motiviert ist, aus finanziellen Gründen gezwungen werden soll, das Austauschjahr anzutreten. Die Höhe von Rücktrittsgebühren von zum Teil 40 bis 50% des Programmpreises ist nicht nachvollziehbar.
- *Inklusivpreis:* Die Preiskalkulation ist transparent. Diese wird bei YFU z.B. in der Broschüre über das Programm und auf der Homepage veröffentlicht. Der Preis für das Programm ist ein ehrlicher und nachvollziehbarer Inklusivpreis. Zusätzliche Kosten für ein Austauschjahr, die nicht enthalten sind, sind lediglich Gebühren für Visa sowie für Kleidung und Taschengeld. Bei anderen Anbietern sind häufig die Kosten für die Versicherung, für die Reise in das Gastland, für Anschlussflüge in Deutschland oder Extra-Gebühren für Seminare nicht im Preis enthalten.
- *Begleitung auf der Reise:* Die Schüler werden auf ihrer Reise in das Austauschland in aller Regel von YFU-Mitarbeitern begleitet. An den Abreise Flughäfen (oder -bahnhöfen), an den Umsteigeorten sowie am Ankunftsort stehen ebenfalls YFU-Mitarbeiter zur Unterstützung bereit. YFU kann dies aufgrund der vielen ehrenamtlichen Mitarbeitern leisten und finanziert die zusätzlichen Kosten.
- *Vielfalt – gesellschaftliche Verantwortung:* YFU bietet mit über 40 Zielländern eine große Vielfalt an. Umgekehrt lädt YFU auch Austauschschüler aus fast 50 Ländern nach Deutschland ein. Als gemeinnützige Organisation werden nicht deshalb Programme veranstaltet, um damit wirtschaftlich erfolgreich zu sein. YFU bietet auch Programme an, die einen gewissen – auch finanziellen – Aufwand erfordern, die aber vor allem aus inhaltlichen Gründen für wertvoll und

wichtig gehalten werden. Insofern richten sich die Bemühungen von YFU auch auf den Aufbau von Programmen mit Ländern, mit denen der interkulturelle Dialog aus politischen Gründen wünschenswert ist. Derzeit konzentriert sich YFU dabei auf Ost- und Mitteleuropa, auf Asien und auf islamisch geprägte Länder.

Selbstverständlich gibt es kommerzielle Anbieter von Austauschprogrammen, die professionell und seriös arbeiten. Und es gibt gemeinnützige Anbieter mit fragwürdiger Programmqualität. Bewerber und Eltern, die nach einem geeigneten Anbieter suchen, können sich eine genaue Betrachtung des Angebots eines Veranstalters – am besten anhand konkreter Kriterien – deshalb nicht ersparen, wenn sie lediglich auf das Label Gemeinnützigkeit achten. Grundsätzlich ist es aber so, dass gemeinnützige Anbieter, die zum einen die Bildungsziele des angebotenen Programms überzeugend und nachvollziehbar darlegen und zum anderen einem Vergleich anhand konkreter Kriterien Stand halten, aufgrund der oben genannten strukturellen Merkmale zu bevorzugen sind.

■ **Ausblick**

Die Definition eines allgemein anerkannten Qualitätsbegriffes für Schüleraustauschprogramme steht ebenso aus wie eine Verständigung auf konkrete und möglichst messbare Kriterien, mit denen deren Qualität beurteilt werden kann. Das Deutsche YFU Komitee unterbreitet mit diesem Beitrag und mit denen auf der YFU-Homepage veröffentlichten Qualitätszielen Vorschläge, die einen Diskussionsprozess fördern sollen, der in diese Richtung zielt. YFU lädt dazu ein, diese Diskussion auf möglichst vielen Ebenen fortzusetzen. Dafür wären Fachtagungen ebenso geeignet wie Podiumsdiskussionen, Workshops, weitere Veröffentlichungen und persönliche Gespräche. Aufgerufen dazu sind die Anbieter von Programmen, deren Dachorganisationen, die unabhängigen Beobachter des Marktes und selbstverständlich auch IJAB und die wissenschaftliche Austauschforschung.

■ **Literatur**

Engler, Barbara (Hrsg. ABI – Aktion Bildungsinformation e.V.): Schuljahresaufenthalte in USA, Stuttgart 2009.

Gundlach, Christian; Schill, Sylvia: Ein Schuljahr in den USA und weltweit, Berlin 2009.

Terbeck, Thomas: Handbuch Fernweh – Der Ratgeber zum Schüleraustausch, Cappelberg/Westfalen 2009.

Terbeck, Thomas: »Qualität im Schüleraustausch – Legenden, Fakten, Tipps«, in: Itchy Feet 2/2006, S. 15–17.

■ Internet-Seiten

AJA – Arbeitskreis gemeinnütziger Jugendaustausch: www.aja-org.de

DFH – Deutscher Fachverband Highschool: www.dfh.org

YFU – Deutsches Youth For Understanding Komitee e. V.: www.yfu.de

■ Abstract

Die Teilnehmerzahl an Schüleraustauschprogrammen ist in den vergangenen Jahren erheblich gestiegen. Knapp 20.000 Jugendliche aus Deutschland leben jährlich bei einer Gastfamilie in einem anderen Land und besuchen dort für ein halbes oder meistens für ein ganzes Jahr eine Schule. Auf dem Markt der Anbieter bewegen sich mehr als 50 Organisationen. Wie können Schüler und Eltern, die sich für solche Programme interessieren, den richtigen Anbieter auswählen? Woran ist die Qualität der Angebote zu messen?

In dem Beitrag wird erläutert, wie die Qualität von einjährigen Schüleraustauschprogrammen bestimmt werden kann und welche Schwierigkeiten es dabei gibt. Ein Schwerpunkt liegt darauf, die strukturellen und die konkreten Vorzüge darzustellen, die die Programme von gemeinnützigen Anbietern – in der Regel eingetragenen Vereinen – gegenüber denen von kommerziellen Anbietern – in der Regel GmbH – haben. Es wird die These vertreten, dass es für den Schüleraustausch bisher weder brauchbare Qualitätskriterien noch eine anerkannte Qualitätsdefinition gibt. Es wird dargestellt, welche Auto-

ren sich zu dem Thema in Deutschland bisher geäußert haben und welche Kriterienlisten sie vorlegen. Diese Ansätze werden einer Kritik unterzogen, wobei die Schwierigkeiten diskutiert werden, die es bei der Messung von pädagogischen Dienstleistungen im Allgemeinen und der von Schüleraustauschprogrammen im Besonderen gibt. Zudem wird die Frage diskutiert, ob die Einführung eines Qualitätssiegels (wie etwa für Au-Pair-Programme oder den Freiwilligendienst) sinnvoll wäre und welche Schwierigkeiten es dabei gäbe.

Der Autor bietet die Qualitätsziele des Deutschen YFU Komitees als eine geeignete Kriterienliste an, und er stellt das Qualitätssicherungssystem der Organisation vor.

Abschließend wird dazu eingeladen, die Diskussion über die Definition eines Qualitätsbegriffes für Schüleraustauschprogramme und eine Verständigung auf konkrete und möglichst messbare Qualitätskriterien fortzusetzen. Aufgerufen dazu sind die Anbieter von Programmen, deren Dachorganisationen, die unabhängigen Beobachter des Marktes und selbstverständlich auch IJAB und die wissenschaftliche Austauschforschung.

■ Abstract**‘Non-profit’ as a sign of quality?**

The number of school students taking part in an exchange programme has risen exponentially in recent years. Every year, almost 20,000 young people from Germany spend a certain time with a host family in another country, where they also attend school for six months or, in most cases a full academic year. The market for student exchanges currently has more than 50 providers. How can interested students and parents assess which is the right one for them? How can they measure the quality of their services?

The article illustrates ways to evaluate the quality of one-year student exchange programmes and also describes the difficulties of doing so. Special emphasis is given to describing the structural and factual advantages of programmes offered by non-profit providers, most of them registered associations, compared to those offered by commercial providers, which tend to be limited liability companies.

The author hypothesises that there is so far neither an effective set of quality characteristics for student exchanges nor a recognised definition of what

constitutes quality. The article looks at existing German literature in the field and what criteria previous authors have used. Their approaches are analysed critically, with attention given to the difficulties of measuring the quality of educational services in general and that of school exchange programmes in particular. In addition, the author discusses whether it makes sense to introduce a seal of quality (as has been done for au pair programmes and the voluntary services) and what challenges this would cause.

As a suitable set of criteria the author proposes the quality objectives chosen by the German YFU Committee and introduces the organisation’s quality assurance system.

Finally, readers are invited to continue the debate on the nature of ‘quality’ for student exchange programmes and the definition of tangible and, where possible, measurable quality criteria. This appeal is directed at exchange programme providers, their umbrella organisations, independent market observers and of course also IJAB and researchers in the field of student exchanges.

■ Korrespondenzadresse:**Knut Möller**

c/o Deutsches Youth for Understanding (YFU),

Averhoffstr. 10, D-22085 Hamburg;

Tel.: +49 (0)40 227002-0;

E-Mail: moeller@yfu.de.