

## Die Evaluation politischer Institutionen als Beitrag zur Politikberatung – Erfahrungen aus Costa Rica

---

**Susanne von Jan, CEval**

Hintergrund dieser Evaluation sei eine Hochschulkooperation mit der *Universidad de Costa Rica*. Evaluert werde die Servicequalität des Beratungsprogramms für Verbrechenopfer und dessen Wirkung auf die Opfer von 2010 bis 2013, so von Jan. Dieses Programm biete durch Interventionen in den Bereichen soziale Arbeit, psychologische Betreuung und Beratung zu Rechtsfragen eine ganzheitliche Betreuung bis zum Urteil. Es lege starken Wert darauf, die Opfer nicht erneut in die Opferrolle zu drängen, d.h. zu viktimisieren. Dadurch sollen die weiteren Auswirkungen des Verbrechens im Nachhinein minimiert werden.

Bei der Evaluation der Servicequalität stehe der Prozess im Vordergrund. Dafür sei der organisationstheoretische Ansatz des CEval-Modells herangezogen worden, der verschiedene Aspekte wie der Qualifikation der Mitarbeiter/innen oder eine geeignete Infrastruktur thematisiere: Welche Ausbildung hätten die Berater/innen vor Ort? Gäbe es angemessene Räumlichkeiten auch für Einzelgespräche? Wie sei die Erreichbarkeit des Büros? Darüber hinaus seien Konstruktionen wie ‚Qualität‘ und ‚aktive Teilhabe‘ genau definiert worden.

Die Sprecherin wertete vor allem die Verwendung eines Quellen- und Methodenmixes aus Beobachtung, Dokumentenanalyse, Workshops und Befragungen zur Triangulierung der Daten als großen Vorteil der Evaluierung. Darüber hinaus unterstütze die Nutzung einer vorhandenen Datenbank die Datengenerierung. Auf der anderen Seite wäre aber auch eine gewisse Flexibilität im Evaluierungsdesign gefragt: Entgegen der Planung habe die Opferbefragung ohne Vergleichsgruppe stattfinden müssen und man hätte auf andere Interviewgruppen und Regionen ausweichen müssen, was die Wirkungszuordnung erschwert hätte.

Die Opferbefragung lege im Einklang mit dem Programm großen Wert darauf, die Opfer nicht erneut zu Opfern zu machen. Daher beschränke sie sich auf Fragen zur Betreuung statt zum Verbrechen selbst zu fragen. Trotzdem könne als Lektion festgehalten werden, dass die Interviewer/innen in einem derart schwierigen Umfeld leicht an ihre Grenzen stießen. Eine „Mini Ausbildung“ in psychologischer Erster Hilfe könne hier die Kompetenz der Evaluierenden erhöhen.

Zweck der Evaluation wäre eine Beratung des Büros durch das Schaffen von Lerneffekten. Dazu würden die Mitarbeiter/innen durch Workshops sensibilisiert– sie sollten nicht kontrolliert werden, sondern Empfehlungen erhalten, die ihnen wirklich weiterhelfen. Diese Sensibilisierungsmaßnahme, zusammen mit der starken Einbeziehung des Büros und dessen hoher Ownership wären starke Erfolgsfaktoren der Evaluierung gewesen. Zusätzlich könne durch die interne und externe Perspektive auf die Servicequalität durch den Einbezug von Mitarbeiter/innen, Opfern und Stakeholdern in den Evaluationsprozess ein sehr umfassender Blick geschaffen werden.