

**Konzeption der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben  
Beratung bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt**

**Konzeption  
der  
Evangelischen Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben  
Beratung bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt  
an Kindern und Jugendlichen**

**im Diakonischen Werk  
des  
Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein  
(Stand Juni 2018)**

- 1. Aufgaben und Auftragsgrundlagen**
  - 1.1. Aufgabe
  - 1.2. Auftragsgrundlagen
- 2. Träger und Finanzierung**
  - 2.1 Träger
  - 2.2 Finanzierung
- 3. Leistungsangebot und Zielformulierung**
  - 3.1. Fallbezogenen Leistungen
  - 3.2. Fallunabhängige Beratungen von Fachkräften und Institutionen
  - 3.3. Fallübergreifende Leistungen
  - 3.4. Prävention
- 4. Durchführung der Leistungen**
  - 4.1. Strukturqualität und Rahmenbedingungen
    - 4.1.1. Öffnungszeiten
    - 4.1.2. Offenen Sprechzeiten
    - 4.1.3. Personelle Ausstattung und fachliche Standard
    - 4.1.4. Vernetzung und Kooperation
    - 4.1.5. Räumliche Ausstattung
  - 4.2. Prozessqualität
    - 4.2.1. Ablauf der fallbezogenen Leistungen
    - 4.2.2. Schweigepflicht
    - 4.2.3. Hilfeplanung
    - 4.2.4. Dokumentation und Berichtswesen
    - 4.2.5. Fortbildung und Supervision

- 4.3. Ergebnisqualität und Evaluation
  - 4.3.1. Nachbefragung von KlientInnen
  - 4.3.2. Statistik
  - 4.3.3. Controlling
  - 4.3.4. Beschwerdemanagement
  - 4.3.5. Qualitätsmanagement

## 1. Aufgaben und Auftragsgrundlagen

### 1.1 Aufgaben

Die Ev. Beratungsstelle für Familien – sicher im Leben mit dem Beratungsschwerpunkt **Beratung bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen** basiert auf der Anbindung an die Erziehungsberatungsstelle, die bestimmte Grundfunktionen wie die Qualitätssicherung durch gemeinsame Supervision, Intervision und Selbstevaluation sicherstellt. Die gegenseitige Vertretung bei Krankheit und Urlaub ist dadurch ebenfalls gewährleistet.

Sie bietet in einer systemisch ausgerichteten Beratung betroffenen Kindern, Jugendlichen und ihren schützenden Bezugspersonen wie Eltern, Elternteilen, Pflegefamilien, Großeltern und anderen stabilisierenden Bezugspersonen im Umfeld des betroffenen Kindes oder Jugendlichen **Beratungen und therapeutische Unterstützung** bei der **Stabilisierung** des betroffenen Kindes oder Jugendlichen sowie des Familiensystems und der **Bewältigung der Traumata** durch sexualisierte Grenzverletzungen, Übergriffe und Gewalt.

Das Kind / der Jugendliche erhält in der Regel eine gesonderte therapeutische Begleitung. Die Beratungsstelle bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen erfüllt den Auftrag gem. §28 KJHG SGB VIII. Als Hilfe zur Erziehung umfasst sie pädagogische und damit verbundene therapeutische Leistungen (§27 Abs. 2 SGB VIII).

Die Beratung des/der betroffenen Kindes / -r und Jugendlichen und deren schützenden Bezugspersonen haben Vorrang gegenüber anderen Leistungen der Beratungsstelle.

Beschuldigte Täterinnen werden an entsprechende Einrichtungen verwiesen.

Die beschuldigten Männer und Jugendlichen werden zu der Beratungsstelle „Männersache“ der Ev. Beratungsstelle für Familien in Norderstedt verwiesen.

Die Beratungsstelle bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen berät im Rahmen der Gefährdungseinschätzung bei Kindeswohlgefährdung gem. §8a SGB VIII als **Expertin** Fachkräfte vor Ort aus verschiedenen Institutionen der Jugendhilfe wie Kita, Schule und andere Einrichtungen.

Die Mitarbeitenden stehen beratend als **ExpertInnen** bei Risikoeinschätzungen den insoweit erfahrenen Fachkräften aus dem §8a-Pool der Stadt Norderstedt, als auch bei den Risikoeinschätzungen im Jugendamt, zu Verfügung.

Für diese Beratungsarbeit stehen zurzeit drei zertifizierte insoweit erfahrene Fachkräfte gem. §8a SGB VIII zur Verfügung.

Die Beratungsstelle unterstützt und berät Fachkräfte vor Ort bei anonymen Fallbesprechungen bei Hinweisen und Vermutungen auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen.

Gesetzliche Grundlage der Beratungen ist das Sozialgesetzbuch (SGB) VIII – Kinder und Jugendhilfe, Artikel I des Kinder – und Jugendhilfegesetzes vom 26. Juni 1990 (RGBl. I S. 1163), i. d. F d. Bekanntmachung vom 15. März 1996 (BGBl. I S. 477), zuletzt geändert durch Art. 1 des Gesetzes zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe (Kinder- und Jugendhilfeweiterentwicklungsgesetz KICK) vom 8. September 2005 (BGBl. I S. 2729).

Die Beratungen haben das Ziel, die betroffenen Kinder und Jugendlichen sowie das schützende familiäre System nach Kenntnis eines sexualisierten Übergriffes, Grenzverletzung oder Gewalt zu stabilisieren.

In einem traumasensiblen Umfeld bietet die Beratungsstelle Betroffenen Schutzräume, das bedeutet u. a. die Sicherheit, dass sich keine der sexualisierten Gewalt Beschuldigten in der Einrichtung aufhalten und beraten werden.

Die Beratungsarbeit geschieht parteilich für das betroffene Kind oder den Jugendlichen und systemisch beratend in der Arbeit mit den das Kind/den Jugendlichen schützenden Personen im familiären Umfeld.

Die Beratungen sollen insbesondere der Notwendigkeit familienersetzender Hilfen vorbeugen.

Fester Bestandteil ist die **vorbeugende Arbeit (Prävention)** und die **Kooperation** mit anderen Helfersystemen und Multiplikatoren, insbesondere zwischen freien und öffentlichen Trägern der Jugendhilfe.

## 1.2 Auftragsgrundlagen

Die Beratungsstellenleistungen werden aufgrund folgender Auftragsgrundlagen erbracht:

- Vertrag zwischen der Stadt Norderstedt und dem Diakonischen Werk des Kirchenkreises Hamburg West/Südholstein über den Betrieb der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben in Norderstedt (**Neu ab 1.1.2019**)
- Leistungsbeschreibung/Konzept der Fachberatung bei sexualisierter Gewalt an Kindern und Jugendlichen
- **Zusatzvereinbarung zu §8a SGB VIII** (Stand 2013)?
- **Zusatzvereinbarung zu §72a SGB VIII** (Stand 2013)?
- Leitbild des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein vom 12.08.2011 – **Anlage 1 zum Konzept**
- Leitbild der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben vom 29.01.2018 – **Anlage 2 zum Konzept**
- Kinderschutzkonzept der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben (Stand Dezember 2017) – **Anlage 3 zum Konzept**

## 2. Träger und Finanzierung

### 2.1 Träger

Träger der Ev. Beratungsstelle ist das Diakonische Werk des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein, Kieler Straße 103 in 22769 Hamburg, Tel. 040 - 52 558 44.

Die Beratungsstelle ist Bestandteil des kirchlichen Zentrums am Falkenberg und des Familienzentrum Harksheide, Kirchenplatz 1-2, 22844 Norderstedt.

### 2.2 Finanzierung

Die Finanzierung ist festgelegt im Vertrag zwischen der Stadt Norderstedt und dem Diakonischen Werk Hamburg-West/Südholstein vom ..... **2018**.

## 3. Leistungsangebot und Zielformulierung

### 3.1 Fallbezogenen Leistungen

Die **fallbezogenen Leistungen** richten sich an Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und andere Erziehungsberechtigte aus Norderstedt mit dem **Ziel** möglichst schnelle, das Familiensystem stabilisierende Beratungen und therapeutische Hilfe für die betroffenen Kinder und Jugendlichen zur Bewältigung der sexualisierten Gewalt zu gewährleisten und stärker eingreifende Hilfen des SGB VIII zu vermeiden.

Dazu zählen

- Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung, Jugendberatung gem. § 16 SGB VIII),
- Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung und bei der Ausübung der Personensorge gem. §§ 17, 18 SGB VIII,
- Beratung, Therapie und Hilfeplanung für Kinder, Jugendliche, Junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld gem. §§ 28, 36, 41 SGB VIII,
- Längerfristige Beratung/Therapie (ab 16 Stunden) für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld im Rahmen einer Hilfeplanung gem. §§ 28, 36, 41 SGB VIII,
- Beratung der Eltern im Rahmen des familien- oder strafrechtlichen Verfahrens,
- Beratung und Begleitung im Rahmen eines Strafverfahrens und im Kontakt mit Polizei, Staatsanwaltschaft und Gericht,
- Beratung zu und Vermittlung von geeigneten ambulanten und/oder stationären psychotherapeutischen Versorgungen der betroffenen Kinder und Jugendlichen.

### **3.2 Beratung von Fachkräften (fallunabhängige Beratung)**

Die Beratungsstelle unterstützt und berät Fachkräfte vor Ort in anonymen Fallbesprechungen bei Hinweisen und Vermutungen auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen.

Die Mitarbeitenden der Beratungsstelle sind als ExpertInnen beratend bei internen Risikoeinschätzungen von Einrichtungen, bei Risikoeinschätzungen der insoweit erfahrenen Fachkräfte des § 8a-Pools der Stadt Norderstedt und bei Risikoeinschätzungen des Jugendamtes tätig. (siehe Punkt 1)

### **3.3 Prävention und fallübergreifende Leistungen**

Die **fallübergreifenden Leistungen** richten sich an Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und Fachkräfte in anderen Institutionen.

Sie sollen aufklärend wirken, schon im Vorfeld einer Verfestigung von Störungen entgegenwirken, sowie die frühzeitige Kenntnis über das Angebot der Beratungsstelle in der Bevölkerung in Norderstedt und dem umliegenden Kreisgebiet fördern. Hierzu zählen insbesondere:

- **Prävention durch Aufklärung** über Informations-, Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten
- **Prävention durch präventive Projekte** z. B.:
  - Elternabend als Einführung der „Petze-Ausstellungen“ als präventive Schul- und Kitaprojekte zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen und zur Sensibilisierung von Eltern, Kindern und Jugendlichen für das Thema sexualisierte Gewalt.
  - Elternabende zum Thema „Schutz vor sexualisierter Gewalt“, „Frühkindliche Sexualentwicklung und Entwicklungsaufgaben“ in Kooperation mit Pro familia
  - Entwicklung von sexualpädagogischen Projekten in Kita und Schule, wie „Mein Körper gehört mir“ und „Gute Geheimnisse – Schlechte Geheimnisse“
- Netzwerkarbeit mit anderen Institutionen (z. B. Informations- und Beratungsleistungen für Fachkräfte in anderen Einrichtungen wie Schulen, Kindergärten etc.)
- Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen (z. B. AG § 78 SGB VIII)

## 4. Durchführung der Leistungen

### 4.1 Struktur und Rahmenbedingungen

Die unter Punkt 3 genannten Zielgruppen der Beratung erhalten einen freien und niedrigschwelligen Zugang zu den Beratungsangeboten. Die Ratsuchenden können sich ohne Antragsverfahren telefonisch oder persönlich im Sekretariat anmelden.

Die Ratsuchenden erhalten in der Regel sofort, ansonsten innerhalb von 24 bis 48 Stunden einen Beratungstermin.

Die Beratungen nehmen die Ratsuchenden auf eigenen Entschluss oder nach Anregung durch andere Institutionen (Schule, Kindergarten etc.) in Anspruch. Ein weiterer Zugang zur Fachberatung bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt kann nach einem Hilfeplanverfahren (§36 SGB VIII) auf Anraten durch das Jugendamt erfolgen und wird dann sofort behandelt.

Die Beratungen erfolgen unabhängig von Nationalität, Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung. Alle Beratungen und Hilfeangebote nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz werden für die Ratsuchenden kostenfrei angeboten.

Alle Beratungen unterliegen der Schweigepflicht.

Die Regelungen des §8a SGB VIII und insbesondere der Schutzauftrag der Einrichtung bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung, werden den KlientInnen in einem Datenschutzblatt (**Anlage 4**) erklärt. Das Datenschutzblatt ist deutlich erkennbar im Wartebereich aufgehängt.

Die Aufklärung über den Umgang mit den Sozialdaten erfolgt bei Anmeldung durch das Sekretariat und im Erstgespräch durch die/den Beraterin/er.

#### 4.1.1 Öffnungszeiten

Die Beratungen finden montags bis Freitags in der Zeit zwischen 08:00 und 19:00 Uhr statt.

Das Sekretariat ist an 5 Tagen durch die Verwaltungskraft besetzt, davon sind 20 Stunden die Woche für Telefonbereitschaft vertragsgemäß vorgehalten.

Telefonische Erreichbarkeit für **Anmeldungen** ist gewährleistet von Montag bis Freitag jeweils von 10:00 bis 13:00 Uhr und zusätzlich noch an einem Nachmittag (zurzeit Mittwoch) von 15:00 bis 18:00 Uhr.

Zu anderen Zeiten nimmt ein Anrufbeantworter Nachrichten auf. Er wird mehrmals täglich abgehört.

#### 4.1.2 Offene Sprechzeiten

Besonders bei **Krisensituationen** haben Ratsuchende die Möglichkeit kurzfristig, anonym und ohne vorherige Anmeldung die **Offene Sprechstunde** zu nutzen. Die Offene Sprechstunde findet an zwei Tagen, jeweils für zwei Stunden die Woche, statt. Zurzeit finden die Sprechzeiten am Montagvormittag und am Mittwochnachmittag statt.

In den Schulferien bleibt die Offene Sprechstunde geschlossen.

#### 4.1.3 Personelle Ausstattung und fachliche Standards

Die Beratungsarbeit wird durch ein **multiprofessionelles Team** wahrgenommen.

Die Beratungsstelle wird von einer Diplom-Sozialpädagogin (oder vergleichbar) geleitet, die die Dienst- und Fachaufsicht vor Ort wahrnimmt und sich in fachlichen Fragen mit dem Diakonie Landesverband Schleswig-Holstein in Rendsburg abstimmt.

Art und Umfang der Tätigkeiten der Mitarbeitenden sind durch schriftliche Arbeitsverträge und Arbeitsplatzbeschreibungen geregelt.

Das multiprofessionelle Team der Fachberatung umfasst neben der Leitung mit 8 Personalstunden noch 30 Personalstunden für die Beratung der betroffenen Familien.

Bestimmte Aufgaben, z.B. Projekte in der Präventionsarbeit oder Beratungsschwerpunkte, die ein spezifisches Fachwissen benötigen, oder Vertretungsregelungen können auch mit Honorarkräften geleistet werden.

Gegenwärtig gibt es folgende Zusatzqualifikationen:

- 3 insoweit erfahrene Fachkräfte gem. §8a SGB VIII
- Kinder- und Jugendtherapie (Gestalttherapie und Traumatherapie)
- Systemische Paar- und Familientherapie
- Gestalttherapie
- Supervision

Die Mitarbeitenden arbeiten mit berufsbegleitenden fachspezifischen Fortbildungen und unter Supervision und kollegialer Intervention.

#### **4.1.4 Vernetzung und Kooperation**

Die Vernetzung und Kooperation mit anderen Trägern und Institutionen findet statt:

- Im fachlichen Austausch mit dem Jugendamt und in den kollegialen Beratungen der Sozialraumteams, das regelmäßig Fälle für Erziehungsberatung/Familienberatung und Kinder- und Jugendberatung an uns verweist;  
Die Leitungen stehen in regelmäßigen Kontakt miteinander, um über Auslastung und Problemtendenzen und Beschwerden bei den Fallbearbeitungen auf dem Laufenden zu sein,
- durch Teilnahme an den Beratungsstellenkonferenzen des Fachverbandes im Diakonischen Werk Schleswig-Holstein in Rendsburg,
- durch die Teilnahme an der Arbeitsgemeinschaft „Schutzkonzepte“ des Diakonischen Landesverbandes Schleswig-Holstein in Rendsburg,
- durch die Teilnahme an dem Arbeitskreis „Kinderschutz“ des Kreises Segeberg,
- durch die Teilnahme am AK-Prävention des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein,
- durch die Teilnahme an dem Regionalen Arbeitskreis in Norderstedt,
- durch die Teilnahme an dem psychosozialen Arbeitskreis in Norderstedt,
- durch die Teilnahme am Arbeitskreis für therapeutische Hilfen für Kinder in Norderstedt,
- durch die fachliche Zusammenarbeit mit
  - der Ev. Beratungsstelle für Familien – Erziehungsberatung und „Männersache“,
  - der Psychologischen Beratungsstelle des Sozialwerkes,
  - dem SOS-Kinderdorf,
  - der Familienbildungsstätte,
  - der Evangelischen Kirchengemeinde Harksheide,
  - der Tagespflegevermittlung,
  - den Migrationsberatungsstellen,
  - Integrationsbeauftragten der Stadt,
  - der Gleichstellungsstelle der Stadt,
  - dem Familiengericht,
  - der Kita- Beratungsstelle,
  - der Frühförderung,
  - dem Lichtblick,
  - dem ZKE (Zentrum für kooperative Erziehungshilfen),
  - mit diversen Schulen, Kita`s und Hort,
  - den Schulsozialarbeiter/innen,
  - der Pro familia,
  - dem Frauenhaus,
  - dem Kriminalpräventiver Rat,

- die Kinder- und Jugendpsychiatrie Norderstedt,
- der Praxis La Roche,
- andere Ärzte und Kliniken,
- den ambulanten niedergelassenen Therapeuten/innen,
- dem Werner-Otto-Institut/Flehmgig-Institut und
- dem Autismus Institut,
- den Gerichtspsychologische Gutachter/innen,
- den Verfahrenspfleger/innen,
- den Umgangsbegleiter/innen,
- den Sozialpädagogische Familienhelfer/innen unterschiedlicher Träger,
- Gericht/Polizei und Staatsanwaltschaft,
- FachanwältInnen.

#### 4.1.5 Räumliche Ausstattung

Die Beratungsstelle verfügt über die für die Beratungsarbeit notwendigen Räume und technischen Ausstattungen:

- 2 Beratungsräume
- 1 Kinder- und Jugendtherapieraum
- 1 Gruppen-, Team- und Familienberatungsraum
- 1 Wartezone im Flur mit Flyer und Informationsmaterial (z.B. das Datenschutzblatt)
- EDV-gestütztes Dokumentations- und Statistikprogramm
- Fax- und Internetanschluss

## 4.2. Prozessqualität

### 4.2.1 Ablauf der fallbezogenen Arbeit

Die Beratungsprozess gliedert sich in

#### Die Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt telefonisch oder persönlich in der Beratungsstelle über das Sekretariat. Bei der Anmeldung wird formal die **Zuständigkeit der Beratungsstelle** geklärt und Ratsuchende ggf. an andere Institutionen weiter verwiesen. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Besonderheit des Beratungsanlasses wird in der Regel sofort ein Termin für ein Erstgespräch mit einer/einem Beraterin/er vergeben. Die Ratsuchenden werden mündlich (telefonisch oder persönlich) und schriftlich (Datenschutzblatt) über die Arbeitsweise der Beratungsstelle informiert (Schweigepflicht, Dokumentation, Umgang mit den Sozialdaten, rechtzeitige Absage usw.).

#### Das Erstgespräch

Das erste Gespräch findet innerhalb von 24 – 48 Stunden statt.

Das Erstgespräch wird nach einem Anamnesebogen/Checkliste immer von zwei Mitarbeitenden (Kinder- und Jugendtherapeutin und der Elternberaterin) geführt. Eine Beraterin übernimmt die Gesprächsführung und die Zweite führt eine ausführliche Gesprächsdokumentation.

Im Erstgespräch geht es darum, den konkreten Beratungsauftrag herauszuarbeiten. Wiederum wird die Zuständigkeit der Beratungsstelle geprüft und ggf. an andere geeignete Beratungsangebote verwiesen.

Die Regelungen zur Schweigepflicht und Datenschutz werden erneut besprochen.

Sollte die Fortsetzung der Beratung sinnvoll und notwendig sein, geschieht dies ohne weitere Wartezeit.

Es werden dann Beratungsziele gemeinsam definiert und ein ungefährender Beratungsrahmen aufgezeigt (Dauer der Beratungen, Einzel- Paargespräche oder Familiengespräche, Abstände zwischen den Beratungen).

Im Gespräch mit den sorgeberechtigten Eltern wird gemeinsam abgewogen, ob das Kind/der Jugendliche in der Beratungsstelle ein eigenes unterstützendes Angebot erhält. Dies ist von mehreren Faktoren abhängig:

- Wird ein strafrechtliches Verfahren angestrebt oder läuft es bereits?
- Ist das betroffene Kind/Jugendliche schon von Polizei vernommen worden?
- Welche Belastungen und/oder Verhaltensauffälligkeiten beschreiben die Sorgeberechtigten
- Beide sorgeberechtigten Elternteile müssen dem Angebot in der Kinder- und Jugendberatung zustimmen, oder es muss eine Zustimmung dieser Maßnahme über das Jugendamt/Gericht eingeholt werden

Hat die Kinder- und Jugendtherapeutin nach in Augenscheinnahme und Kennenlernen des betroffenen Kindes/Jugendlichen die fachliche Meinung, dass eine andere z. B. medizinische Versorgung angebracht ist, werden die notwendigen Maßnahmen mit den Sorgeberechtigten in die Wege geleitet.

Der Gesundheitszustand des Kindes/ des/der Jugendlichen und deren medizinische Versorgung hat immer Vorrang vor strafrechtlicher Verfolgung. Ist ein strafrechtliches Verfahren angestrebt werden die Maßnahmen der Hilfe für die betroffenen Kinder und Jugendlichen mit den Strafverfolgungsbehörden besprochen und abgestimmt. Hierbei werden die schützenden Personen von den Mitarbeitenden der Beratungsstelle unterstützt.

### **Der Beratungsverlauf**

Art und Umfang der weiteren Beratung orientiert sich sowohl an den Zielen der Ratsuchenden, als auch an der **fachlichen Einschätzung** der/die Berater/innen und an dem Prozess während eines strafrechtlichen Verfahrens.

Im Beratungsverlauf besteht für den/die Berater/in die Möglichkeit und auch die Pflicht, die Beratungsprozesse in der Intervention und Supervision im multiprofessionellen Team der Beratungsstelle nach einem festen Verfahren der Kollegialen Beratung und/oder Reflecting Team zu reflektieren um ggf. Änderungen in der Intervention vorzunehmen und/oder andere Hilfen hinzu zu ziehen.

Mit Einverständnis der Ratsuchenden werden andere Personen und Fachdienste (z.B. Jugendamt, Frühförderung, Lehrer, Erzieherin etc.) mit einbezogen.

### **Der Beratungsabschluss**

Der Beratungsabschluss kann durch eine Ausweitung der Sitzungsintervalle vorbereitet werden. Die Beratung wird in der Regel **gemeinsam** mit den Ratsuchenden beendet.

Im Abschlussgespräch wird der durchlaufende Prozess mit den Ratsuchenden reflektiert und auf die Möglichkeit einer Wiederanmeldung hingewiesen.

#### **4.2.2 Schweigepflicht**

Die Beratungsgespräche unterliegen der gesetzlich geregelten Schweigepflicht gem. § 203 StGB Abs. 1 (berufliche Schweigepflicht) und den Regelungen im SGB VIII §§ 61 ff, SGB X §§ 67 ff (bereichsspezifischen Datenschutz). Da die BeraterInnen Einblick in die Privatsphäre der Ratsuchenden erhalten, sind sie zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Ausnahmen sind nur nach einer Schweigepflichtsentbindung oder es besteht eine andere gesetzliche Offenbarungsbefugnis.

Folgende Offenbarungsbefugnisse kommen in Betracht:

- §4 KKG (Bundeskinderschutzgesetz) – Im Falle einer möglichen Kindeswohlgefährdung Die Offenbarungspflicht gilt nur gegenüber dem Jugendamt, nicht gegenüber den Strafverfolgungsbehörden
- Rechtfertigender Notstand gemäß § 34 StGB

### 4.2.3 Hilfeplanung

Die BeraterInnen nehmen an Jugendhilfeplanungen im Jugendamt und an den Kollegialen Beratungen in den Sozialraumteams der Stadt Norderstedt bei Bedarf teil. Längerfristige Beratungen (ab 16 Sitzungen) geschehen in Absprache mit dem Jugendamt. Ob eine Beratung weiterhin sinnvoll und notwendig ist, wird im Verlauf eines Beratungsprozesses sowohl mit den Ratsuchenden gemeinsam als auch durch eine Reflektion im Team geprüft.

### 4.2.4 Dokumentation und Berichtswesen

Der Beratungsverlauf wird durch den/die Berater/in in dem Statistik- Programm der Einrichtung dokumentiert. Das Statistikprogramm berücksichtigt auch die sozialräumliche Aufteilung von Norderstedt mit ihren 4 Sozialräumen und den 16 Bezirken. Eine ausführliche Dokumentation der geleisteten Beratungsarbeit wird in den Quartalsstatistiken, in der Jahresstatistik (A1 Bogen) und in dem jährlichen Sachbericht der Beratungsstelle aufgezeigt. Darüber hinaus erfüllt die Beratungsstelle die gesetzlich vorgeschriebene Dokumentationspflicht gegenüber dem Statistischen Landesamt.

### 4.2.5 Fortbildung und Supervision

Die fachliche Kompetenz der BeraterInnen wird kontinuierlich durch zweiwöchentliche **kollegiale Intervision** im Team, durch **regelmäßige Supervision** und **interne wie externe Fortbildung** gefördert. Den Mitarbeitenden werden als Unterstützung – insbesondere bei der Einarbeitung in sich verändernde Aufgabenfelder oder neue Problemfelder Einzel,- und gemeinsame Teamfortbildungen angeboten.

### 4.2.6 Jugendhilfeplanung

Die Beratungsstelle beteiligt sich an der örtlichen Jugendhilfeplanung, in der das **Hilfeangebot der Jugendhilfe** zusammen mit den öffentlichen Trägern und Betroffenen überprüft und weiter entwickelt wird. Dabei werden insbesondere die Erkenntnisse und Erfahrungen, die in der präventiven Arbeit gewonnen wurden, sowie sich verändernde Problemlagen und Handlungsbedarfe durch die Beratungsstelle in die Jugendhilfeplanung eingebracht.

## 4.3 Ergebnisqualität und Evaluation

Die Wirksamkeit der Beratungsleistungen wird alle zwei Jahre durch eine systematische Nachbefragung in anonymer Form geprüft. Die Einschätzung der **Zufriedenheit von Ratsuchenden** mit dem Beratungsverlauf und dem Ergebnis der Beratung soll als wesentlicher Impuls in die Weiterentwicklung der Beratungsarbeit zurückfließen. In ähnlicher Weise soll die Zufriedenheit von Kooperationspartnern mit dem Angebot und der Arbeitsweise der Beratungsstelle in der regionalen Jugendhilfe erfasst und ausgewertet werden.

### 4.3.2 Statistik

Beratungsleistungen werden regelmäßig und systematisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden in den Quartalsstatistiken, dem A1-Bogen und in dem jährlichen **Sachbericht** dargestellt.

Wesentliche **Kennziffern** sind:

- die Anzahl der Neuanmeldungen und Fallabschlüsse
- die regionale Herkunft der Ratsuchenden
- die durchschnittliche Beratungsdauer
- das Alter und Geschlecht der betroffenen Kinder und Jugendlichen
- die beschuldigten Täter/innen
- die Beratungsanlässe und
- der Zugang zur Beratungsstelle

Der Sachbericht stellt insbesondere dar, ob die vertraglich vereinbarten und in der Konzeption der Beratungsstelle genannten Leistungen in Art und Umfang erreicht wurden.

### 4.3.3 Controlling

Die Leitung der Beratung Beratungsstelle führt mit der Leitung des Jugendamtes Norderstedt jedes Halbjahr ein **Controlling Gespräch**, in dem gemeinsam die Leistungsentwicklung der Beratungsstelle und die sich verändernden Handlungsbedarfe analysiert und bewertet werden. Ebenso sollen die Nachbefragung der Ratsuchenden reflektiert und die **Zusammenarbeit** der Beratungsstelle mit dem örtlichen Jugendamt abgestimmt werden.

Die Leitung führt jedes Jahr mindestens einen Konzepttag durch, in dem das bisherige Angebot im Hinblick auf Bedarf und Nachfrage überprüft und ggf. verändert wird. Unter Berücksichtigung der vom örtlichen Jugendamt genannten Handlungsbedarfe werden ggf. neue Angebote durch die Beratungsstelle geplant.

### 4.3.4 Beschwerdemanagement

Fehler werden vom Team der Beratungsstelle als eine Chance zur Verbesserung der Qualität der Beratungsarbeit angesehen. Insoweit ist das Wahrnehmen und Behandeln von Beschwerden ein Merkmal von **Qualitätsentwicklung**.

In 2016 und 2017 hat das Team der Beratungsstelle ein einrichtungsinternes Kinderschutzkonzept (**Anlage 3**) entwickelt, indem ein internes Beschwerdemanagement entwickelt wurde.

- Die ratsuchenden Erwachsenen, Kinder und Jugendliche werden über ihre Rechte in der Beratungsstelle informiert (Pixi-Buch, Plakat im Eingangsbereich, Erstgespräch).
- Die ratsuchenden Erwachsenen, Kinder und Jugendliche werden über die Beschwerdemöglichkeiten und Wege informiert (mündlich, Schriftlich, anonym/ Rückmeldekästen).
- Die Beschwerden werden schriftlich dokumentiert.
- Je nach Beschuldigung und der Schwere der Beschuldigung werden durch Leitung klärende Gespräch oder andere Interventionen (z. B. Krisenintervention bei Beschuldigung eines/er Mitarbeitenden der sexualisierten Gewalt) in die Wege geleitet.
- Maßnahmen/Lösungsvorschläge zur Abwendung von Gefahren oder andere Maßnahmen (z. B. Entschuldigungen) werden besprochen und durch Leitung eingeleitet.
- Der Beschwerdeführer erhält ein Protokoll über die Gespräche und über die eingeleiteten Maßnahmen.
- Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird im Team reflektiert (z. B. Veränderungen von Strukturen oder Verhaltensänderungen) und/ oder durch das Einholen einer Rückmeldung des/der Beschwerdeführers/in
- Ist die Beschwerde innerhalb der Beratungsstelle nicht einvernehmlich zu klären, ist der Träger über den Konflikt zu informieren, soweit dies noch nicht geschehen ist.
- Eine Beschwerde über die Leitung ist direkt an die Geschäftsführung des Trägers zu richten (Frau von der Heyde, Frau Makies, 040 – 58 950 100, Kieler Straße 103 in 22769 Hamburg).
- Die Geschäftsführung des Trägers macht sich durch Anhörung ein eigenes Bild von dem Konflikt, erhält die bisherige Dokumentation und entscheidet über das weitere Vorgehen in der Konfliktsituation.

### 4.3.5 Qualitätsmanagement

Das Team der Beratungsstelle versteht sich als einen **Qualitätszirkel** in dem Sinne, dass es die Resultate seiner eigenen Beratungsarbeit kritisch in den dafür vorgesehenen Strukturen der Beratungsstelle kritisch reflektiert, das Erreichen vorgegebener Ziele regelmäßig überprüft und an Verbesserungen des Leistungsangebotes der Beratung bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt bei Kindern und Jugendlichen mitwirkt.

Regelmäßige Qualitätsgespräche finden in den Teamsitzungen und in den jährlichen Mitarbeitenden-Gesprächen statt.

Die Beratungsstelle ist offen gegenüber Anregungen anderer Kooperationspartner in Norderstedt und steht in einem regelmäßigen Dialog mit dem Träger der Beratungsstelle.

Mit diesen Maßnahmen übernimmt das Team und die Leitung die Verantwortung für eine kontinuierliche, fachliche Weiterentwicklung der Beratungsarbeit.

Seit 2006 ist das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) in der Beratungsstelle implementiert.