SicherImLeben
Ev. BERATUNGSSTELLE FÜR FAMILIEN IN NORDERSTEDT

Diakonie
Beratungsstelle für Familien Norderstedt

Konzeption

Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben

Erziehungs-, Lebens- und Eheberatungsstelle

-

Diakonisches Werk

Kirchenkreis Hamburg-West/Südholstein

Stand Oktober 2026

Inhalt

1. Aufgaben und Auftragsgrundlagen 3
1.1. Aufgaben 3
1.2. Auftragsgrundlagen 3
2. Träger und Finanzierung 4
2.1. Träger 4
2.2. Finanzierung 4
3. Leistungsangebot und Zielformulierung 4
3.1. Fallbezogene Leistungen 4
3.2. Fallübergreifende Leistungen 5
3.3. Ehe- und allgemeine Lebensberatung 5
3.4. Aktualisierungen der Angebote 5
3.5. Die fallübergreifende Arbeit der Beratungsstelle 6
4. Durchführung der Leistungen 6
4.1. Struktur und Rahmenbedingungen 6
4.1.1. Öffnungszeiten 7
4.1.2. Offene Sprechzeiten 7
4.2. Personelle Ausstattung und fachliche Standards 7
4.3. Vernetzung und Kooperation 8
4.4. Räumliche Ausstattung 8
4.5. Prozessqualität 8
4.5.1. Ablauf der fallbezogenen Arbeit 8
4.5.2. Der Beratungsverlauf 9
4.5.3. Jugendhilfeplanung 10

4.5.4. Dokumentation und Berichtswesen 10
4.5.5. Fortbildung und Supervision 10
4.5.6. Schweigepflicht 10
4.6. Ergebnisqualität und Evaluation 10
4.6.1. Controlling 11
4.6.2. Statistik 11
4.6.3. Beschwerdemanagement 11
4.6.4. Qualitätsmanagement 11

1. Aufgaben und Auftragsgrundlagen

1.1. Aufgaben

Die Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben - mit den Beratungsschwerpunkten Erziehungs-, Lebens- und Eheberatung, bietet Kindern, Jugendlichen und ihren Familien sowie Erwachsenen ohne Kinder **Beratung** und **therapeutischen Unterstützung** bei Entwicklungsproblemen, Konflikten und Krisen in Partnerschaft, Ehe und Familie, bei Trennung und Scheidung und in Fragen der allgemeinen Lebensbewältigung an.

Gesetzliche Grundlage der Beratungen ist das Sozialgesetzbuch (SGB) VIII in der jeweils gültigen Fassung.

Die Erziehungsberatungsstelle erfüllt den Auftrag gem. §§ 16, 17, 18 und 28 SGB VIII. Als Hilfe zur Erziehung umfasst sie pädagogische und damit verbundene therapeutische Leistungen.

Die Beratungen haben das Ziel, dass Eltern und andere Erziehungsberechtigte ihre Verantwortung gegenüber ihren Kindern angemessen wahrnehmen können, indem sie sich mit ihren Problemen auseinandersetzen und dafür Lösungen finden sowie mit ihren Belastungen und Grenzen umzugehen lernen.

Die Beratungen in Trennungs- und Scheidungssituationen sollen dazu beitragen, dass Kinder und Jugendliche diese gut bewältigen und einen angemessenen Kontakt zu beiden Elternteilen aufrechterhalten.

Das Gruppenangebot für Kinder bei Trennung und Scheidung ist parteiliche Arbeit für das betroffene Kind / die betroffenen Kinder bei Trennung und Scheidung. Diese systemische Familienarbeit dient der Bewältigung der Krise für die Kinder und dem Perspektivwechsel für Eltern, um die Situation aus der Sicht der Kinder zu betrachten, um dann zu kindgerechten Umgangsregelungen zu gelangen.

Feste Bestandteile sind die **Prävention** sowie die notwendigen fallbezogenen und fallübergreifenden **Kooperationen** 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 Hamburg-West/ Südholstein über die Einrichtung der Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben in Norderstedt
- Leistungsbeschreibung / Konzept der Fachberatung bei sexualisierter Gewalt an Kindern und Jugendlichen
- Zusatzvereinbarung zu § 8a SGB VIII in der jeweils gültigen Fassung
- Zusatzvereinbarung zu § 72a SGB VIII in der jeweils gültigen Fassung
- Leitbild des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein in der jeweils aktuellen Fassung – Anlage 1 zum Konzept
- Leitbild der Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben in der jeweils aktuellen Fassung – Anlage 2 zum Konzept
- Kinderschutzkonzept der Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben (in der jeweils aktuellen Fassung) – Anlage 3 zum Konzept

2. Träger und Finanzierung

2.1. Träger

Träger der Beratungsstelle – Sicher im Leben ist das Diakonische Werk Hamburg-West/ Südholstein, Max-Zelck-Str. 1, 22459 Hamburg, Tel. 040 – 558 220 130.

Die Beratungsstelle ist Bestandteil des kirchlichen Zentrums am Falkenberg, Kirchenplatz 1-2, 22844 Norderstedt, Tel. 040- 52 558 44.

2.2. Finanzierung

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

3. Leistungsangebot und Zielformulierung

3.1. Fallbezogene Leistungen

Die fallbezogenen Leistungen richten sich an Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und andere Erziehungsberechtigte aus der Stadt Norderstedt und dem umliegenden Kreis Segeberg mit dem Ziel, Krisen und/oder Konflikte in Familien möglichst frühzeitig zu bewältigen 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 und Therapie für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld gem. § 28 SGB VIII
- längerfristige Beratung/Therapie (ab 16 Std.) für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld gem. § 28 SGB VIII
- Beratung der Eltern im Rahmen des familiengerichtlichen Verfahrens nach § 156 Abs, 1 FamFG (Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen Beratungsstelle, Jugendämtern u. Familienrichtern im Rahmen des Cochemer Modells vom 11.11.2009)
- Geplant ist eine Ausweitung des Beratungsangebots auf die Beratung gewaltbelasteter Familiensysteme

Innerhalb dieses Rahmens setzt die Beratungsstelle aktuell unter anderem diese thematischen Schwerpunkte, die sowohl in der fallbezogenen Arbeit als auch fallübergreifend als Gruppenangebote oder Elternabende stattfinden können:

- Social Media und (Cyber-)Mobbing
- Digitale (sexualisierte) Gewalt und den Umgang mit „Cybergrooming“
- Aufsichtspflicht im Internet
- Queere Kinder und Jugendliche sowie deren Eltern
- Elternberatung beim Thema „Schulabsentismus“
- inklusive Erziehungsberatung mit den Schwerpunkten ADHS, Autismus und Lernverzögerungen

Für hochstrittigen Elternteile:

- Getrennte Beratungsangebote pro Elternteil mit dem Ziel, eine tragfähige Basis für gemeinsame Elterngespräche zu schaffen und weitere Eskalationen wie Gerichtsverfahren zu vermeiden.

Für Kinder und Jugendliche:

- Kinder und Jugendliche zeigen sich durch weltweite Krisen und gesellschaftliche Veränderungen oft verunsichert. Eltern, die selbst großen Belastungen ausgesetzt sind, gelingt es in diesem Fall vielfach nicht, die Kinder und Jugendlichen adäquat zu unterstützen.
  In der Beratungsstelle zeigt sich dies durch eine seit Jahren hohe Nachfrage an Beratungs- und Therapieangeboten für Kinder und Jugendliche.
  Alle Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle bieten Beratungen für Kinder und Jugendliche an.

3.2. Fallübergreifende Leistungen

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 die Angebote der Beratungsstelle in der Bevölkerung in Norderstedt und dem umliegenden Kreisgebiet fördern.

Hierzu zählen insbesondere:

- Prävention durch Aufklärung über Informations-, Beratungs- und Unterstützungs-möglichkeiten z. B. Alleinerziehende, Eltern von Kindern mit besonderen Herausforderungen, Eltern in der Trennungsphase
- Prävention durch Aufklärung in speziellen Fragen der Erziehung, z. B. Elterngruppen zum Thema Trennung und Scheidung, z. B. Gruppenangebote für Kinder und Jugendlichen in Trennung und Scheidungssituationen, sowie weitere Gruppenangebote
- Netzwerkarbeit mit anderen Institutionen, z. B. Informations-, Schulungs- und Beratungs-leistungen für Fachkräfte in anderen Einrichtungen wie Schulen, Kindertagesstätten etc., Begleitung von Elterngesprächen und Elternabenden.
- Elternabende zu spezifischen, häufig nachgefragten Beratungsthemen
- Bedarfsorientierte Schaffung und Durchführung von Elternworkshops und Elternkursen
- Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen, z. B. AG § 78 SGB VIII

3.3. Ehe- und allgemeine Lebensberatung

Ehe-, Partnerschafts- und allgemeine Lebensberatung richtet sich an Erwachsene mit Konflikten in der Lebensbewältigung, in der Partnerschaft oder bei Trennung und Scheidung, welche keinen Anspruch haben auf Leistungen durch das Kinder- und Jugendhilfegesetz.

Beratungsangebote sollen Selbsthilfekräfte, individuelle Verantwortungsbereitschaft, Eigenständigkeit und soziale Kompetenz der Ratsuchenden erhalten und fördern. Eingeschlossen sind Kriseninterventionen bei akuten Notsituationen sowie die Unterstützung und Weiterverweisung bei der Suche nach ambulanten und/oder stationären Therapieplätzen im Rahmen des Gesundheitssystems.

3.4. Aktualisierungen der Angebote

In den vergangenen Jahren hat sich die Welt stark gewandelt. Seit der Coronapandemie hat die digitale Welt als Sozialraum vor allem junger Menschen an Bedeutung zugelegt. Soziale Medien haben die traditionellen Nachrichten als Informationsquelle besonders bei jüngeren Menschen längst abgelöst.

Der Krieg in der Ukraine hat Ängste ausgelöst, mit welchen die Ratsuchenden die Beratungsstelle aufsuchen. Für traumatisierte Kinder und Jugendliche aus Kriegsgebieten werden Hilfsangebote gesucht.

Hieraus resultieren neue Herausforderungen, Chancen und Gefahren, welche zunehmend in den Beratungsgesprächen thematisiert werden.

Das wachsende Verständnis für Geschlechterdiversität und das Bewusstsein, dass queere Menschen sich ihre Identität nicht bewusst „aussuchen", sondern Vielfalt ein elementarer Bestandteil menschlichen Lebens ist, stellt für viele Familien eine Herausforderung dar.

Um in einer sich rasant verändernden Welt den Bedarfen der Ratsuchenden gerecht werden zu können, hat die Beratungsstelle für Familien in Norderstedt neben den klassischen Angeboten neue bedarfsgerechte Ansätze entwickelt. Stärker als bisher sollen Gruppenangebote alle Leistungsbereiche ergänzen.

Die Angebote werden regelmäßig intern evaluiert und an die Bedarfe der Zielgruppen angepasst.

3.5. Die fallübergreifende Arbeit der Beratungsstelle

Die Beratungsstelle versteht sich als lernendes System. Als solches gehört es zu den Zielen, die Partizipation von Kindern und Jugendlichen in der Beratung zu fördern.

- Medienpädagogik - Elternabende und Workshops
- In Abgrenzung zur Suchtberatung liegt der Schwerpunkt unserer Beratungen in den Bereichen „Aufsichtspflicht im Internet", Altersfreigaben, mit Kindern über Medien sprechen, Cybergrooming, digitale sexualisierte Gewalt.
- Gruppenangebot für Kinder aus Trennungs- und Scheidungsfamilien, geplant ist ein Durchlauf jeder Altersgruppe (6-8 Jahre, 9-12 Jahre) pro Jahr, im Halbjahr versetzt mit einem vergleichbaren Angebot im Sozialwerk Norderstedt, um die Wartezeiten der Kinder zu verkürzen.
- Kurse wie „Kinder im Blick" oder „Starke Eltern, starke Kinder" in Kooperation mit der Familienbildung in Norderstedt
- Sexualisierte und /oder häusliche Gewalt.
- Schulungen für den ASD und weitere Institutionen zu typischen Themen aus der Beratungsstelle; in Einzelfällen nach Bedarf besteht ggf. auch die Möglichkeit der Begleitung bei Elterngesprächen (Die Begleitung von Elterngesprächen im Jugendamt beim Thema „Verdacht auf innerfamiliäre Übergriffe" ist in jüngerer Vergangenheit bereits mehrfach vom Jugendamt nachgefragt und von der Beratungsstelle durchgeführt worden.)
- Emotionen von Kindern und Jugendlichen
- Etablierung von Elternabenden und Workshops

Grundsätzlich ist eine Weiterentwicklung unserer Angebote oder die bedarfsorientierte Schaffung neuer Angebote jederzeit während der Vertragslaufzeit in Abstimmung mit dem Jugendamt denkbar.

4. Durchführung der Leistungen

4.1. Struktur und Rahmenbedingungen

- Zielgruppen der Beratung nach dem SGB VIII erhalten einen kostenfreien und niedrigschwelligen Zugang zu den Beratungsangeboten.
- Ratsuchende können sich ohne Antragsverfahren telefonisch oder persönlich im Sekretariat anmelden.

- Beratungen werden durch die Ratsuchenden auf eigenen Entschluss oder nach Anregung durch andere Institutionen, wie Schule, Kindergarten etc., in Anspruch genommen.
- Beratungen erfolgen unabhängig von Nationalität, Religionszugehörigkeit, Sexualität oder Weltanschauung.
- Sämtliche Beratungen unterliegen der Schweigepflicht. Regelungen des § 8a SGB VIII und insbesondere der Schutzauftrag der Einrichtung bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung, werden den KlientInnen im Datenschutzblatt (Anlage 4) erläutert. Das Datenschutzblatt ist deutlich erkennbar im Wartebereich aufgehängt. Weitere gesetzliche Ausnahmen von der Schweigepflicht sind in Abschnitt 4.2 des Konzeptes aufgelistet.
- Aufklärung über den Umgang mit den Sozialdaten erfolgt bei Anmeldung durch das Sekretariat und im Erstgespräch durch Berater*innen.

4.1.1. Öffnungszeiten

Die Beratungen werden bedarfsorientiert Montag bis Freitag im Zeitraum von 09:00 und 17:00 Uhr angeboten, wobei 17:00 den spätesten Starttermin des Beratungsgesprächs angibt.

Die Kürzungen der Öffnungszeiten resultieren aus den aus Kostengründen verringerten Personalkapazitäten.

Das Sekretariat ist an 4 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 und zusätzlich noch an einem Nachmittag (zurzeit Mittwoch) von 15:00 bis 17:00 Uhr.

Zu anderen Zeiten oder in laufenden Telefonaten nimmt ein Anrufbeantworter Nachrichten auf, ein erster Rückrufversuch erfolgt werktags in der Regel innerhalb von 24 Stunden. Der ratsuchenden Person wird der nächstmögliche Termin angeboten.

4.1.2. Offene Sprechzeiten

Wöchentlich werden durch die Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle bedarfsgerecht freie Termin-Zeitfenster für dringende Erstgespräche zu unterschiedlichen Tageszeiten bereitgehalten, welche kurzfristig vergeben werden können. Diese Vorgehensweise kommt den veränderten Lebensrealitäten vieler Familien (z. B. durch mobiles Arbeiten oder bessere technischer Ausstattung zur Durchführung von Videoberatungen) entgegen und ist ein Resultat der Coronapandemie. Die Beratungsnachfrage hat sich seitdem insofern verändert, als dass offene Sprechzeiten aktuell kaum noch nachgefragt werden.

4.2. Personelle Ausstattung und fachliche Standards

Die Beratungsarbeit wird durch ein multiprofessionelles Team ausgeführt. Die Multiprofessionalität besteht durch unterschiedliche Grundqualifikationen (zzt. Sozialpädagog*innen, Pädagog*innen) und unterschiedliche beraterisch-therapeutische Weiterbildungen (systemische Beratung, Paarberatung, insoweit erfahrene Fachkraft nach §8a SGB VIII, Systemische Therapie für Kinder und Jugendliche). Sie wird von geleitet von einer/einem Sozialpädagogen*in, der/die sich in fachlichen Fragen mit dem Diakonie Landesverband Schleswig-Holstein in Rendsburg abstimmt.

Die personelle Ausstattung ergibt sich aus dem verhandelten Personaltableau.

Aktuell halten wir folgende Fachqualifikationen vor:

- Insoweit erfahrene Fachkraft nach §8a SGB VIII
- Systemische Kinder- und Jugendtherapie

- Systemische Paar- und Familientherapie
- Systemische Beratung

Die Mitarbeitenden machen bedarfsgerecht berufsbegleitende Fort- und Weiterbildungen in speziellen Themenbereichen, können Supervision und kollegiale Intervision nutzen.

4.3. Vernetzung und Kooperation

Vernetzung und Kooperation mit anderen Trägern und Institutionen findet statt:

- Im fachlichen Austausch mit dem Jugendamt und in kollegialen Beratungen der Sozialraumteams. Letzteres verweist regelmäßig Fälle für an uns.
- Die Leitungen beider Erziehungsberatungsstellen in Norderstedt stehen in regelmäßigen Kontakt miteinander, um über Auslastung, Problemtendenzen und Beschwerden bei den Fallbearbeitungen, sowie aktuellen Bedarfen und Phänomenen auf dem Laufenden zu sein.
- Insbesondere bei den Fällen nach dem Cochemer Modell gem. § 156 Abs.1 FamFG finden regelmäßige Kooperationstreffen zwischen Jugendamt, der psychologischen Beratungsstelle des Sozialwerkes und dem Familiengericht zur Weiterentwicklung von Verfahren- Standards der Zusammenarbeit statt.
- Vernetzung und Kooperation mit anderen Trägern und Institutionen findet in den wichtigen regionalen und ggf. überregionalen Arbeitskreisen regelmäßig und zusätzlich bei Bedarf statt. Eine detaillierte Auflistung der Arbeitskreise ist Teil des Verwendungsnachweises.

4.4. Räumliche Ausstattung

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

- 4 Beratungsräume
- 1 Kinder- und Jugendtherapieraum
- 1 Gruppen-, Team- und Familienberatungsraum
- 1 Wartezone im Flur mit Flyer und Informationsmaterial (z. B. das Datenschutzblatt)
- geeignete Hard- und Software zur Durchführung von Online-Beratungen unter Berücksichtigung des geltenden Datenschutzgesetzes
- EDV-gestütztes Dokumentations- und Statistikprogramm
- Fax- und Internetanschluss

4.5. Prozessqualität

4.5.1. Ablauf der fallbezogenen Arbeit

Die **Anmeldung** erfolgt persönlich in der Beratungsstelle, telefonisch oder per Mail. Bei der Anmeldung wird formal die regionale Zuständigkeit der Beratungsstelle geklärt und Ratsuchende ggf. an andere Institutionen verwiesen. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Besonderheit des Beratungsanlasses wird in der Regel sofort ein Termin für ein Erstgespräch vergeben und schriftlich bestätigt.

Des Weiteren werden die Ratsuchenden über die Arbeitsweise der Beratungsstelle, Schweigepflicht, Dokumentation, Umgang mit Sozialdaten im Rahmen des geltenden Datenschutzes informiert und zur sie betreffenden Pflichten (z. B. Terminabsage) aufgeklärt.

Das **Erstgespräch** findet in der Regel 2 bis 4 Wochen nach der Anmeldung statt. Dieses dient der Erarbeitung des konkreten Beratungsauftrag, der erneuten Prüfung der Zuständigkeit sowie einer wiederholten Aufklärung zur Schweigepflicht und Datenschutz.

Wird eine Beratung als sinnvoll und notwendig erachtet, erfolgt diese in der Regel ohne weitere Wartezeit. Es werden gemeinsam Beratungsziele definiert und der mögliche Beratungsrahmen, wie Dauer der Beratungen, Abstände zwischen den Beratungen, Einzel-, Paar- oder Familiengespräche, abgestimmt.

Beratungen für Kinder werden nicht im Erstgespräch vereinbart. Dieser Wunsch wird häufig von Eltern geäußert, jedoch wird die Verantwortung für Veränderungen in den Familien bei den Eltern gesehen. Der Fokus in Erziehungsberatung liegt in der Stärkung der Erziehungskompetenzen.

Wird während des Beratungsprozess deutlich, dass Kinder ein eigenes spieltherapeutisches oder beraterisches Angebot benötigen (z. B. für Verhaltensbeobachtungen im Kontakt, oder in der Interaktion mit den Eltern oder einzelnen Elternteilen), wird dieses in Abstimmung mit den betroffenen Kindern/Jugendlichen angeboten.

Die **Jugendberatung** wird analog zur Erwachsenenberatung durchgeführt. In der Regel werden die Jugendlichen durch ihre Eltern angemeldet.

In Einzelfällen suchen Jugendliche ohne Kenntnis der Eltern die Beratungsstelle auf. Je nach Alter, Reifegrad und Beratungsanliegen führen die Mitarbeitenden die Beratungen in den Anamnesesitzungen ohne Kenntnis der Eltern durch. Die Beziehung zu den Eltern und der Grund der Geheimhaltung sind immer zentraler Beratungsinhalt mit dem Ziel, die Verantwortung und Fähigkeiten der Eltern zur Erziehung der jugendlichen Kinder (wieder) zu stärken und mit dem Einverständnis deren Wünsche und Bedürfnisse gegenüber den Eltern zu kommunizieren. Im Vordergrund steht der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung und eine gemeinsame Hilfeplanung anhand der Ziele der jugendlichen Kinder.

Längere Beratungen ohne Einbeziehung der Eltern werden mit Kenntnis und Ansprache des Jugendamtes durchgeführt.

Die Kinder- und Jugendberatung grenzt sich, trotz der Bezeichnung als Kindertherapie, von den Angeboten klinischer Kinder- und Jugendtherapeut*innen dadurch ab, dass keine Heilbehandlung auf der Grundlage von klinischen Diagnosen durchgeführt wird, sondern die Kinder und Jugendlichen im Kontext der Familien-, Erziehungs- (und ggf. Trennungs-) Dynamik gestützt und stabilisiert werden. Im Bedarfsfall werden die Familiensysteme bei der Suche nach geeignet erscheinenden Diagnose- oder klinischen Therapieangeboten unterstützt.

4.5.2. Der Beratungsverlauf

Art und Umfang der Beratung orientieren sich an den Zielen der Ratsuchenden und an der fachlichen Einschätzung der Berater*innen. Beratungen werden in der Intervision und Supervision des multiprofessionellen Teams nach einem festgelegten Verfahren der Kollegialen Beratung und/oder Reflecting Team reflektiert, um ggf. Änderungen in der Intervention vorzunehmen und/oder andere Hilfen hinzuzuziehen.

Mit Einverständnis der Ratsuchenden werden andere Personen und Fachdienste (z. B. Jugendamt, Suchtberatung, Frühförderung, Lehrkräfte, Erzieher*innen etc.) mit einbezogen.

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 reflektiert und auf die Möglichkeit einer Wiederanmeldung hingewiesen.

4.5.3. Jugendhilfeplanung

Die Beratungsstelle beteiligt sich an der örtlichen Jugendhilfeplanung, in der das Hilfeangebot der Jugendhilfe zusammen mit den öffentlichen Trägern und Betroffenen überprüft und weiterentwickelt 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. Auf neu aufgetretene Phänomene wird durch die Beratungsstelle zeitnah reagiert.

4.5.4. Dokumentation und Berichtswesen

Der Beratungsverlauf wird durch die Mitarbeiter*innen im Statistik-Programm dokumentiert. Das Programm berücksichtigt die sozialräumliche Aufteilung Norderstedts mit ihren 4 Sozialräumen und sechzehn Bezirken. Eine ausführliche Dokumentation der geleisteten Beratungsarbeit wird in den Quartalstatistiken, in der Jahresstatistik (A1 Bogen) und in dem jährlichen Sachbericht der Beratungsstelle aufgezeigt. Darüber hinaus erfüllt die Beratungsstelle die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentations-pflicht gegenüber dem Statistischen Landesamt.

4.5.5. Fortbildung und Supervision

Die fachliche Kompetenz der Berater*innen wird kontinuierlich durch wöchentliche kollegiale Intervision im Team, durch regelmäßige Supervision und interne wie externe Fortbildung gefördert. Die Mitarbeitenden erhalten als Unterstützung, insbesondere bei der Einarbeitung in sich verändernde Aufgabenfelder oder neue Problemfelder, Einzel- und Teamfortbildungen.

4.5.6. Schweigepflicht

Die Beratungsgespräche unterliegen der gesetzlich geregelten Schweigepflicht gem. § 203 StGB Abs. 1 (berufliche Schweigepflicht) und den Regelungen im §§ 61 ff SGB VIII §§ 67 ff , SGB X (bereichsspezifischer Datenschutz). Da die Berater*innen Einblick in die Privatsphäre der Ratsuchenden erhalten, sind sie zur Verschwiegenheit verpflichtet. Ausnahmen sind nur nach einer Schweigepflichtentbindung möglich, es sei denn, es besteht eine andere gesetzliche Offenbarungsbefugnis.

Nachstehende Offenbarungsbefugnisse kommen in Betracht:

- §4 KKG – im Falle einer möglichen Kindeswohlgefährdung
- Die Offenbarungspflicht gilt nur gegenüber dem Jugendamt, nicht gegenüber den Strafverfolgungsbehörden
- § 138 StGB – konkrete Planung einer schweren Straftat
- PsychHG (Schleswig-Holstein) bzw. HmbPsychKG – bei Hinweisen auf Selbst- oder Fremdgefährdung
- Eine zulässige Anfrage im Rahmen der DSGVO

4.6. Ergebnisqualität und Evaluation

Die Wirksamkeit der Beratungsleistungen durch eine regelmäßige Befragung der Beratenden zum Abschluss des Beratungsprozesses durch ein digitales Befragungstool evaluiert. Die Befragung basiert auf einer Rückmeldung der Beratenen zur Zufriedenheit mit der Beratung und den Veränderungen aus deren Sicht. Dies dient im Wesentlichen als Impuls für die Weiterentwicklung der Beratungsarbeit.

4.6.1. Controlling

Die Leitung der Beratungsstelle trifft sich 1x im Jahr bzw. nach Bedarf mit der Fachbereichsleitung des ASDs in Norderstedt zum Austausch über aktuelles Geschehen und gegebenenfalls neu entstandene Bedarfe.

Das bisherige Angebot mit Blick auf Bedarf und Nachfrage wird jährlich intern an einem Konzepttag überprüft und ggf. verändert.

Die Ergebnisse des Konzepttages fließen in das jährliche Qualitäts- und Controlling Gespräch, mit der Jugendamtsleitung ein. Gemeinsam werden die Leistungsentwicklung der Beratungsstelle und die sich verändernden Handlungsbedarfe analysiert und bewertet. Ebenso werden die Nachbefragung der Ratsuchenden reflektiert und die Zusammenarbeit der Beratungsstelle mit dem örtlichen Jugendamt abgestimmt. Die Einladung erfolgt durch das Jugendamt Norderstedt.

4.6.2. Statistik

Beratungsleistungen werden regelmäßig und systematisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden in den Quartalsstatistiken, dem A1-Bogen und in dem jährlichen Sachbericht dargestellt. Der Sachbericht zeigt insbesondere auf, ob die vertraglich vereinbarten und in der Konzeption der Beratungsstelle genannten Leistungen in Art und Umgang erreicht wurden.

Wesentliche Kennziffern sind:

- Anzahl der Neuanmeldungen und Fallabschlüsse
- durchschnittliche Wartezeit bis zum Beginn der Beratungen
- regionale Herkunft der Ratsuchenden
- durchschnittliche Beratungsdauer
- Alter und Geschlecht der betroffenen Kinder und Jugendlichen
- Beratungsanlässe
- Zugang zur Beratungsstelle

4.6.3. Beschwerdemanagement

Die Beratungsstelle vertritt die Haltung, dass Fehler immer eine Chance zur Verbesserung der Qualität darstellen, und betrachtet Beschwerden und (kritische) Rückmeldungen sowie Verbesserungsvorschläge daher als wichtiges Merkmal der Qualitätsentwicklung.

Die Beratungsstelle nutzt das Beschwerdemanagement des Diakonischen Werkes Hamburg-West/ Südholstein.

4.6.4. Qualitätsmanagement

Das Team der Beratungsstelle versteht sich als Qualitätszirkel in dem Sinne, dass es die Resultate seiner eigenen Beratungsarbeit in den dafür vorgesehenen Strukturen kritisch reflektiert, das Erreichen vorgegebener Ziele regelmäßig überprüft und an Verbesserungen des Leistungsangebotes der Beratungsstelle mitwirkt.

Regelmäßige Qualitätsgespräche mit den aufgeführten Aspekten finden in den Teamsitzungen und in den jährlichen Mitarbeiter*innengesprächen statt.

Im regelmäßigen Dialog mit dem Träger der Beratungsstelle und den Kooperationspartnern in Norderstedt und darüber hinaus ist die Beratungsstelle offen gegenüber Anregungen von außen.

Leitung und Team übernehmen gemeinsam die Verantwortung, die Beratungsarbeit kontinuierlich auf fachlicher und organisatorischer Ebene weiterzuentwickeln.

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