Diakonie
Beratungsstelle für Familien Norderstedt

Konzeption

Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben

Beratung bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen

-

Diakonisches Werk
Kirchenkreis Hamburg-West/Südholstein

Stand Oktober 2026

Inhalt:

1 Aufgaben und Auftragsgrundlagen 3
1.1. Aufgaben 3
1.2. Auftragsgrundlagen 4
2 Träger und Finanzierung 4
2.1. Träger 4
2.2. Finanzierung 4
3 Leistungsangebot und Zielformulierung 4
3.1. Fallbezogenen Leistungen 4
3.2. Beratung von Fachkräften (fallunabhängige Beratung) 5
3.3. Prävention und fallübergreifende Leistungen 5
4 Durchführung der Leistungen 6
4.1. Struktur und Rahmenbedingungen 6
4.1.1. Öffnungszeiten 6
4.1.2. Offene Sprechzeiten 6
4.1.3. Personelle Ausstattung und fachliche Standards 7
4.1.4. Vernetzung und Kooperation 7
4.1.5. Räumliche Ausstattung 7
4.2. Prozessqualität 8
4.2.1. Ablauf der fallbezogenen Arbeit 8
4.2.2. Jugendhilfeplanung 9
4.2.3. Dokumentation und Berichtswesen 9
4.2.4. Fortbildung und Supervision 9
4.2.5. Schweigepflicht 9
4.3. Ergebnisqualität und Evaluation 10

4.3.1. Controlling 10
4.3.2. Statistik 10
4.3.3. Beschwerdemanagement 10
4.3.4. Qualitätsmanagement 10

1 Aufgaben und Auftragsgrundlagen

1.1. Aufgaben

Die 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**[1] bei der **Stabilisierung** des betroffenen Kindes oder Jugendlichen sowie des Familiensystems und der **Bewältigung der Traumata** durch sexualisierte Grenzverletzungen, Übergriffe und Gewalt.

Das Kind bzw. der/die 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 SGB VIII.

Die Beratung von durch sexualisierte Gewalt betroffenen Kindern oder Jugendlichen und deren schützenden Bezugspersonen haben Vorrang gegenüber anderen Leistungen der Beratungsstelle.

Beschuldigte Erwachsene und Jugendliche werden an andere geeignete Beratungsstellen verwiesen.

Die Mitarbeitenden der Beratungsstelle bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen beraten gemäß dem Interventionsplan der Stadt Norderstedt im Rahmen der Gefährdungseinschätzung bei Kindeswohlgefährdung gem. § 8 a SGB VIII als **Expert*innen** Fachkräfte vor Ort aus verschiedenen Institutionen der Jugendhilfe wie Kita, Schule und andere Einrichtungen.

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

Für diese Beratungsarbeit stehen eine zertifizierte insoweit erfahrene Fachkraft 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 in der jeweils gültigen Fassung.

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.

[1] Die Kinder- und Jugendberatung grenzt sich, trotz der Bezeichnung als Kindertherapie, von den Angeboten klinischer Kinder- und Jugendtherapeut*innen dadurch ab, dass wir keine Heilbehandlung auf der Grundlage von klinischen Diagnosen durchführen, sondern die Kinder und Jugendlichen und ihre Bezugssysteme im Kontext der erlebten sexualisierten Gewalt und der dadurch ausgelösten Dynamik stützen und stabilisieren. Im Bedarfsfall unterstützen wir die Familiensysteme bei der Suche nach geeignet erscheinenden Diagnose- oder klinischen Therapieangeboten.

Die Beratungsarbeit geschieht parteilich für das betroffene Kind oder den/die Jugendliche*n und systemisch beratend in der Arbeit mit den das Kind bzw. den/die Jugendliche*n 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 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. Fallbezogenen Leistungen

Die fallbezogenen Leistungen richten sich an Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Sorgeberechtigte und andere Betreuungspersonen aus Norderstedt mit dem Ziel, möglichst schnelle, das Familien- und Betreuungssystem 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 von Eltern und anderen sorgeberechtigten Personen, die in der Betreuung von Kindern/Jugendlichen, die von sexualisierter Gewalt betroffen sind, stehen,

- Beratung von Fachkräften (Lehrer*innen, Erzieher*innen, Schulsozialarbeits-Mitarbeitenden, Trainer*innen, Betreuer*innen usw.) zum Umgang mit Kindern / Jugendlichen, die von sexualisierter Gewalt betroffen sind,
- Beratung und therapeutische Begleitung von Kindern / Jugendlichen, die von sexualisierter Gewalt betroffen sind,
- auf Wunsch von Mitarbeitenden des Jugendamtes Begleitung von Elterngesprächen bei Verdacht auf innerfamiliären sexualisierten Übergriffen,
- 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 Expert*innen 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)

Bei Bedarf unterstützen die Mitarbeitenden der Beratungsstelle Fachkräfte bei der Durchführung von Elterngesprächen.

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, primärpräventiv der Entstehung von sexualisierten Übergriffen entgegenwirken bzw. sekundärpräventiv einer Verfestigung von durch sexualisierte Gewalterfahrungen ausgelösten 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 Unterstützungs-möglichkeiten
- **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“
  - Sexualisierte Gewalt im Kontext von Social Media, Internet und anderen digitalen Medien
  - Aufsichtspflicht im Internet
  - „Cybergrooming“
  - Sexualisierte Gewalt im Kontext von Diversität (z. B. für queere Kinder und Jugendliche sowie deren Eltern bzw. Betreuungssysteme)

- 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, RSAN, Kriminalpräventiver Rat)
- Auf Nachfrage des Jugendamtes „Mini-Fortbildungs-Module“ für die Mitarbeitenden zu spezifischen Themen aus dem Spektrum „Sexualisierte Gewalt“ (z. B. Täter*innen-Strategien; Gesprächsführung mit betroffenen Kindern/Jugendlichen; psychosexuelle Kindesentwicklung usw.)

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 maximal zwei Werktagen einen Beratungstermin.
- Die Beratungen nehmen die Ratsuchenden auf eigenen Entschluss oder nach Anregung durch andere Institutionen (Schule, Kindergarten etc.) in Anspruch. Auf Wunsch kann die Beratung anonym stattfinden.
- 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.
- 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.
- Die Aufklärung über den Umgang mit den Sozialdaten erfolgt bei Anmeldung durch das Sekretariat und im Erstgespräch durch die/den Berater*in

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.
In der Fachberatung wird ein Termin innerhalb von 48 Stunden 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.

4.1.3. 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.

4.1.4. Vernetzung und Kooperation

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.

4.1.5. 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

4.2. 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 weiterverwiesen. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Besonderheit des Beratungsanlasses wird in der Regel sofort ein Termin für ein Erstgespräch mit einer/einem Berater*in 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 im Regelfall innerhalb von maximal zwei Werktagen statt.

Das Erstgespräch wird nach einem Anamnesebogen/Checkliste in der Regel immer von zwei Mitarbeitenden geführt. Ein*e Berater*in übernimmt die Gesprächsführung und der/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 ungefährer Beratungsrahmen aufgezeigt (Dauer der Beratungen, Einzel- Paar- oder Familiengespräche, Abstände zwischen den Beratungen).

Im Gespräch mit den sorgeberechtigten Eltern wird gemeinsam abgewogen, ob das Kind bzw. der/die 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, ersatzweise muss eine Zustimmung zu dieser Maßnahme über das Familiengericht eingeholt werden

Hat die beratende Fachkraft 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 körperliche und seelische Gesundheitszustand des Kindes bzw. des/der Jugendlichen und deren medizinische Versorgung haben immer Vorrang vor strafrechtlicher Verfolgung. Wird 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 Berater*innen und an dem Prozess während eines strafrechtlichen Verfahrens.

Im Beratungsverlauf besteht für den/die Berater*in die Möglichkeit und die Pflicht, die Beratungs-prozesse in der Intervision und Supervision im multiprofessionellen Team der Beratungsstelle nach

einem festen Verfahren der Kollegialen Beratung zu reflektieren, um ggf. Änderungen in der Intervention vorzunehmen und/oder andere Hilfen hinzuzuziehen.

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

Der Beratungsabschluss

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

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

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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

4.3. Ergebnisqualität und Evaluation

Die Wirksamkeit der Beratungsleistungen wird durch eine regelmäßige Befragung der Beratenen 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.

4.3.1. 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.

4.3.2. 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

4.3.3. 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.

4.3.4. 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.