



v.Bodelschwingsche Stiftungen Bethel

Stiftungsbereich Schulen

Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern

Schwerpunkte: Epilepsien, Entwicklungsauffälligkeiten und Behinderungen

Bethelweg 22 - 33617 Bielefeld

Telefon 0521 32966210 Telefax 0521 32966229

beratungsstelle@bethel.de www.beratungsstelle-bethel.de

K O N Z E P T I O N

Inhaltsverzeichnis

1.	Leitbild und Traditionen	2
2.	Rechtliche Grundlagen	2
3.	Ziele und Zielgruppen	4
4.	Formen der Hilfe	5
5.	Prävention	6
6.	Vernetzung	7
7.	Strukturqualität	8
8.	Prozessqualität	12
9.	Ergebnisqualität	15
10.	Kosten der Beratung	18
	Weiterführende Anlagen	20

Vorbemerkungen:

- *Die folgende Darstellung orientiert sich im Wesentlichen an QS 22: Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe. Autoren: U. Gerth, K. Menne, X. Roth. Hrsg. von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung mit Unterstützung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.*
- *Die vorliegende Konzeption stellt eine gekürzte Fassung des ausführlichen Textes dar, der anlässlich der erneuten Gütesiegelbeantragung für 2015 erarbeitet wurde.*
- *Die vorliegende Konzeption wurde im 2. Halbjahr 2014 vom Leiter der Beratungsstelle, Diplompsychologe Friedrich Kassebrock, erarbeitet, nach intensiver Diskussion im Beratungsteam redaktionell überarbeitet und mit der Geschäftsführung des Stiftungsbereichs Schulen abgestimmt.*

1. Leitbild und Traditionen

Die Beratungsstelle Bethel orientiert sich als Fachdienst in diakonischer Trägerschaft an einem **christlich humanistischen Menschenbild** und versteht ihre Tätigkeit als gelebten Glauben in einer demokratischen Gesellschaft. Als pädagogisch-psychotherapeutischer **Fachdienst der Kinder- und Jugendhilfe** im Rahmen des Stiftungsbereichs Schulen der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel unterstützt die Beratungsstelle Bethel mit ihrem Hilfs- und Leistungsangebot Familien in der Erziehung und Entwicklungsbegleitung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen. Die Beratungsstelle Bethel hat dabei insbesondere den **speziellen Hilfebedarf** von Familien im Blick, in denen junge Menschen mit einer Epilepsie, Entwicklungsauffälligkeit oder Behinderung heranwachsen. Die Beratungsstelle Bethel fördert und fordert **Inklusion** für alle jungen Menschen nicht nur in Kindertagesstätte und Schule, sondern auch in Ausbildung, Arbeitswelt, Freizeit, Gleichaltrigengruppen, Politik und Kultur. Die Beratungsstelle Bethel versteht die **individuelle Förderung** des einzelnen jungen Menschen und die Öffnung der gesellschaftlichen Institutionen zur Teilhabe für alle als unauflösliche Einheit. In Orientierung an den Grundgedanken der **Toleranz und Gleichheit** aller Menschen bejaht die Beratungsstelle Bethel die Vielfalt der Lebensformen und sexuellen Orientierungen und tritt entschieden ein gegen Gewalt, Diskriminierung und Gettoisierung, d.h. für **Partizipation, Nachteilsausgleich und ein friedliches Zusammenleben unterschiedlicher Kulturen und Religionen**. „Bethel – Gemeinschaft verwirklichen!“ Unter dieses Leitbild stellt der Vorstand der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel „Unsere Vision und unsere Strategischen Entwicklungsschwerpunkte 2011 bis 2016“, S.16:

„Unsere Vision ist das selbstverständliche Zusammenleben, das gemeinsame Lernen und Arbeiten aller Menschen. Ihre Verschiedenheit verstehen wir als Bereicherung: Mehr oder weniger gesunde, mehr oder weniger behinderte, mehr oder weniger leistungsfähige, jüngere und ältere Menschen, Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft und religiöser Prägung sollen als Bürgerinnen und Bürger mit gleichen Chancen, Rechten und Pflichten in der Gesellschaft leben.“

2. Rechtliche Grundlagen

Die wichtigsten rechtlichen Grundlagen der Erziehungsberatungsstelle in Bethel sind im **Sozialgesetzbuch VIII (KJHG)** zu finden. Folgende Bestimmungen sollen besonders hervorgehoben werden:

- § 8a Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung
- § 16 Allgemeine Förderung der Erziehung in der Familie
- § 17 Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung
- § 28 Erziehungsberatungsstellen**
- § 35a Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche
- § 36(a) Mitwirkung bei der Hilfeplanung: Hilfeplanung in Regie der Erziehungsberatungsstelle oder in besonders begründeten Einzelfällen Hilfeplanung in Regie des Jugendamtes
- § 41 Hilfe für junge Volljährige

Weitere wichtige rechtliche Grundlagen der Beratungsarbeit sind

- das **Bundeskinderschutzgesetz** vom 1.1.2012,
- die **Förderrichtlinien für Familienberatungsstellen NRW** (Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung von Familienberatungsstellen, RL d. Ministeriums für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport – 212 -6704.1 vom 17.2.2014),
- die **Regeln des fachlichen Könnens** für die Arbeit der Familienberatungsstellen in NRW, Erläuterungen zu den Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zur

Förderung von Familienberatungsstellen (RL d. Ministeriums für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport – 212 -6704.1 vom 17.2.2014, hier: Ziffer 1.2 der Richtlinie in Verbindung mit Sozialgesetzbuch Aches Buch - Kinder- und Jugendhilfe - SGB VIII in der aktuellen Fassung),

- **die im Rahmen des Leistungsvertrags und der Leistungsvereinbarungen mit der Stadt Bielefeld aufgeführten Vereinbarungen und Richtlinien** (Leistungs- und Finanzierungsvereinbarungen für die 6. Vertragsperiode vom 9.12.2013 und die Leistungs- und Entgeltvereinbarung: „Die Vereinbarung regelt die Inanspruchnahme von Beratungsleistungen der Erziehungsberatungsstelle (§ 28 SGB VIII) über das per Leistungsvertrag finanzierte Angebot hinaus“) sowie
- **die innerhalb der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel getroffenen Vereinbarungen und Beschlüsse.** (Positionspapier Kinder- und Jugendhilfe, Grundsätze für Zusammenarbeit und Führung in den v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel, August 2012; Organisationsstruktur des Stiftungsbereichs Schulen)

Eine besonders bedeutsame rechtliche Grundlage der Beratungsstelle Bethel und von Erziehungsberatungsstellen insgesamt ist sicherlich der **§28 des SGB VIII**:

"Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsdienste und -einrichtungen sollen Kinder, Jugendliche, Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Klärung und Bewältigung individueller und familienbezogener Probleme und der zugrunde liegenden Faktoren, bei der Lösung von Erziehungsfragen sowie bei Trennung und Scheidung unterstützen. Dabei sollen Fachkräfte verschiedener Fachrichtungen zusammenwirken, die mit unterschiedlichen Ansätzen vertraut sind."

Diese Bestimmung im § 28 SGB VIII unterstreicht die **institutionelle und fachliche Unabhängigkeit** des beraterischen Handelns und die Verpflichtung zur Zusammenarbeit unterschiedlicher Fachrichtungen. Auf dieser Grundlage eröffnen sich für die Beratungsstelle Bethel vielfältige Möglichkeiten zur **Vernetzung** mit anderen Diensten der Kinder-, Jugend- und Behindertenhilfe, medizinischen Einrichtungen sowie mit Kindertagesstätten, Familienzentren, Familienbildungsstätten und Schulen. Innerhalb der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel ist die Beratungsstelle Bethel dem **Stiftungsbereich Schulen** zugeordnet.

Die mit der **Stadt Bielefeld getroffenen Leistungs- und Finanzierungsvereinbarungen** für die 6. Vertragsperiode vom 9.12.2013 benennen u. a. die folgenden fachlich-inhaltlichen Grundlagen: Ein familien-, senioren- und behindertenfreundliches Bielefeld, eine gezielte geschlechtsspezifische Förderung von Mädchen und Jungen, die Bielefelder Konzeption „Offene Kinder- und Jugendarbeit“, das Bielefelder Handlungsprogramm zur Gleichstellung von Lesben und Schwulen im Jugendbereich sowie die Leitlinien der offenen Jugendarbeit in Bielefeld.

Weitere wichtige Orientierungspunkte bieten die **Förderrichtlinien für Familienberatungsstellen NRW**, die zahlreiche Förderkriterien und Vorgaben für Erziehungsberatungsstellen enthalten. U. a. auf diese Vorgaben soll in den Abschnitten 7 bis 9 unter den Aspekten von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität Bezug genommen werden.

Die Beratungsstelle Bethel versteht diese Vielfalt der fachlichen und rechtlichen Regelungen mit unterschiedlichen Akzentsetzungen auf Bundes-, Landes-, Kommunal- und

Trägerebene als Stärkung und Sicherung ihrer Arbeit und überprüft ihr Beratungs- und Hilfeangebot regelmäßig im Sinne der dort definierten Ziele und Bestimmungen.

3. Ziele und Zielgruppen

Als Erziehungsberatungsstelle gehört die Beratungsstelle Bethel gemäß §28 SGB VIII zu den **Hilfen zur Erziehung** und den **Hilfen für junge Volljährige** (4. Abschnitt des SGB VIII). Im Einklang auch mit den §§ 16-18 SGB VIII hilft Erziehungsberatung bei der Erziehung in der Familie. Eine Erziehungsberatungsstelle leistet diese Unterstützung als **Hilfe zur Selbsthilfe** und tritt insbesondere für den **Schutz von Kindern** ein, deren Kindeswohl gefährdet ist (§8a SGB VIII).

Neben den individuellen bzw. auf die einzelne Familie bezogenen Hilfen stehen **präventive Angebote**, die sich sowohl an Kinder, Jugendliche, Eltern und Familien, als auch an kooperierende Fachleute und Institutionen richten.

Das multidisziplinäre Team der Beratungsstelle Bethel kann nicht alle Hilfe- und Förderbedarfe in eigener Regie erfüllen, sondern ist auf ein **Netz von Kooperationsbeziehungen** angewiesen, um auch die Unterstützungsmöglichkeiten anderer Dienste einzubeziehen.

Als **Familien ergänzende Hilfeform** tritt die Beratungsstelle Bethel parteilich ein für den Schutz von Kindern und Familien. Sie setzt ihre pädagogischen und psychotherapeutischen Kompetenzen ein für entsprechende Hilfen im **Einzelfall** und trägt durch vielfältige **Vernetzungen** zu einer Weiterentwicklung des Hilfesystems insgesamt bei. Die Beratungsstelle Bethel ist damit ein grundlegender Teil der psychosozialen Grundversorgung und der sozialen Infrastruktur Bielefelds.

Grundsätzlich steht das Hilfsangebot der Beratungsstelle Bethel allen Bielefelder Familien mit Kindern zur Verfügung.

Schwerpunktmäßig bietet die Beratungsstelle seit ihrer Gründung im Jahre 1976 über die Bielefelder Stadtgrenzen hinaus insbesondere den folgenden Zielgruppen ihre Hilfe an:

- Familien, in denen ein an Epilepsie erkranktes Kind lebt,
- Familien mit einem von einer Behinderung betroffenen Kind und
- Familien, deren Kinder Entwicklungsauffälligkeiten aufweisen, die eine multidisziplinäre Sichtweise erforderlich machen (z. B. Kinder, bei denen ein sog. ADHS diagnostiziert wurde).

Eine **weitere Zielgruppe** sind Familien aus dem Stadtteil Bielefeld-Gadderbaum, Familien der MitarbeiterInnen Bethels und Familien, deren Kinder eine Schule in Bethel bzw. Gadderbaum besuchen sowie junge Menschen, die in Bethel eine Ausbildung machen.

Diese Schwerpunktbildung einerseits als Beratungsstelle im Stadtteil, also der Ortschaft Bethel, und darüber hinaus als Beratungsstelle für chronisch kranke oder von einer Behinderung betroffene junge Menschen hat sich von Anfang an bewährt. Sozusagen war diese Verknüpfung eine Art **gelebte Inklusion** von Beginn an. Es hat sich daraus im Verlauf der Jahre ein eigenständiges Profil entwickelt. Durch die Einbettung in das Hilfesystem der Kinder- und Jugendhilfe insgesamt können in der Ausgestaltung der Hilfen einseitige Attribuierungen von Entwicklungsauffälligkeiten allein auf eine Krankheit oder Behinderung vermieden werden. Auf der anderen Seite wird das Hilfesystem einer Erziehungsberatungsstelle auf diese Weise für Zielgruppen erschlossen, denen vermutlich nicht immer die notwendigen Hilfen ohne Barrieren zugänglich sind.

Diese Schwerpunktbildungen stehen auch im Einklang mit den genuinen Ausrichtungen und Zielen des Trägers der Beratungsstelle, der **v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel**, der von Beginn an die Lebenslagen der von Segregation, Benachteiligung und Diskriminierung bedrohten Menschen im Blick hatte. Zusätzlich besteht die Möglichkeit zu **weiteren Schwerpunktsetzungen**, die auf Grund neu auftauchender Problemlagen notwendig werden wie z. B. den Beratungsanliegen der vermehrt wegen einer **Essstörung** um Beratung und Hilfe nachfragenden Familien.

4. Formen der Hilfe

In Orientierung an den Bedürfnissen und Erwartungen der Ratsuchenden, an den rechtlich-fachlichen Grundlagen von Erziehungs- und Familienberatung und an den durch das multidisziplinäre Beratungsteam entwickelten Kompetenzen haben sich in der Beratungsstelle Bethel folgende **grundlegende Formen der Hilfe** entwickelt:

(a) Klärung von Anliegen und Zuständigkeiten

- Problemklärung
- Weiterverweisung
- Krisenintervention

(b) Informationssammlung und Diagnostik

- Entwicklungsdiagnostik
- Psychologische Leistungsdiagnostik
- Verhaltensbeobachtung
- Persönlichkeits- und projektive Diagnostik
- Lebensweltanalyse
- Hausbesuche

(c) Hilfe zur Selbsthilfe

- Ressourcensuche
- Informationen geben
- Suche nach Fördermöglichkeiten
- Intervention in Kindertagesstätte oder Schule

(d) Erziehungs- und Familienberatung

- Elternberatung
- Beratung und Therapie für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene
- Familienberatung, Familientherapie
- Beratung bei Trennung und Scheidung, Beratung hochstrittiger Eltern
- Gruppen für Kinder
- Gruppen für Jugendliche
- Gruppen für Eltern
- Elternteraining anhand Videofeedback (Marte Meo)

(e) Prävention und Vernetzung

Diese Leistungen sind gesondert unter 5. Prävention und 6. Vernetzung aufgeführt.

Diese Aufstellung spiegelt im Wesentlichen das standardmäßig von einer Erziehungsberatungsstelle darzustellende Leistungsprofil. Auf Grund der Schwerpunkte der Beratungsstelle Bethel ergibt sich allerdings die Notwendigkeit, im Einzelfall besonders intensiv und gezielt nach **Kooperationsmöglichkeiten mit medizinischen Fachkräften (Schwerpunkt Epilepsien) sowie Fachleuten aus Regel- und Förderschule (Schwerpunkt Behinderungen)** zu suchen. Zur Sicherung dieser Kooperation im Schnittpunkt von medizinischer Versorgung und schulischer Förderung ist das multidisziplinäre Beratungsteam der Beratungsstelle Bethel von Beginn an um eine

ausgebildete **Förderschullehrerin** und eine **medizinisch-epileptologische Fachkraft** erweitert worden. Diese Fachkräfte sichern durch ihren Beitrag die medizinische und sonderpädagogische Qualifizierung der jeweils ausgesprochenen Empfehlungen und Beratungsinhalte.

Des Weiteren haben wir zunehmend die Notwendigkeit erkannt, für die große Zahl der wegen multikausal bedingter Entwicklungsauffälligkeiten (z. B. Kinder mit der Diagnose eines sog. ADHS) vorgestellten Kinder und Jugendlichen ein **eigenes therapeutisches Angebot** vorzuhalten als Alternative zu rein medikamentös ausgerichteten Behandlungsansätzen. Daraus hat sich ein eigenständiges pädagogisch-therapeutisch ausgerichtetes Gruppenangebot entwickelt.

5. Prävention

Entsprechend der vom Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport (NRW) für den jährlich zu erstellenden Jahresbericht vorgegebenen Systematik werden unter der Überschrift „Aufgaben und Angebote außerhalb der Einzelfallhilfe“ die folgenden, überwiegend **präventiven Leistungen einer Familienberatungsstelle** erfasst:

- Offene Sprechstunden in anderen Institutionen
- Gremienarbeit
- Einmalveranstaltungen für LehrerInnen, ErzieherInnen, andere Fachkräfte, Eltern und junge Menschen
- Mehrtägige Veranstaltungen (Kurse) für LehrerInnen, ErzieherInnen, andere Fachkräfte, Eltern und junge Menschen
- Fachliche Hilfen für LehrerInnen, ErzieherInnen, andere Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe und anderer Hilfssysteme
- Internetberatung von Kindern, Jugendlichen, Eltern und jungen Erwachsenen

Die Beratungsstelle Bethel ist auch in diesem Leistungssegment v. a. in den schon genannten Schwerpunktbereichen aktiv. Das bedeutet z. B., dass **Offene Sprechstunden** v. a. in Institutionen des Ortsteils Bielefeld-Gadderbaum (Schulen und Kindertagesstätten der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel sowie die Martinschule und das Berufsbildungswerk Bethel) und in Einrichtungen angeboten werden, die ebenfalls in einem unserer Schwerpunktbereiche tätig sind (Förderschulen, integrative Kindertagesstätten).

Angebotene **Informationsveranstaltungen** (jeweils 1 Termin) beziehen sich ebenfalls in erster Linie auf unsere Schwerpunkte Epilepsien, chronische Krankheiten und Behinderungen, Entwicklungsauffälligkeiten wie z. B. das sog. ADHS oder stellen allgemeine erzieherische Probleme auf dem Hintergrund besonderer Entwicklungsanforderungen dar. In ähnlicher Weise werden auch die sog. **Fachlichen Hilfen** in erster Linie bezogen auf die genannten Schwerpunkte angefragt.

Die folgenden mehrtägigen **Veranstaltungen und Kurse** gehören zu unserem ständigen Hilfeangebot:

- Gruppen zum heilpädagogischen Voltigieren für Kinder zwischen 7 und 14 Jahren
- Kindergruppe für Geschwister besonderer Kinder
- Gruppe für Kinder mit Entwicklungsproblemen in den ersten Grundschuljahren (Psychomotorik, soziales Lernen)
- Gruppen für besondere Mädchen (Mädchen mit geistiger Behinderung, Jugendalter)
- Gruppen für männliche Jugendliche zwischen 12 und 14 zum sozialen Lernen und zur Stressbewältigung
- Gruppe für Eltern epilepsiekranker Kinder und Jugendlicher

- Gruppe für Eltern besonderer Kinder (junge Menschen mit Behinderung)
- Zwischen allen Stühlen – Gruppen für Mütter von Kindern, die überall auffallen
- Gruppe für Mütter mit Jugendlichen in der Pubertät
- Vätergruppen

Im Einzelfall ist die Teilnahme an diesen Gruppen mit diagnostischen Maßnahmen oder Eltern- bzw. Familienberatung verknüpft. Entwickelt wurde dieses **Gruppenkonzept**, um die Möglichkeiten des Lernens in der Gruppe für Prozesse der Weiterentwicklung und Veränderung zu nutzen und um die rapide ansteigenden Fallzahlen in fachlich vertretbarer Weise bewältigen zu können.

Insgesamt ist von einem mindestens 25%-Anteil der zeitlichen Kapazität der Beratungsstelle für Prävention und Vernetzung auszugehen.

6. Vernetzung

In den ersten Jahren nach Gründung der Beratungsstelle Bethel 1976 waren v. a. Institutionen wie die damaligen Epilepsiekliniken Kidron und Mara, die Kinderklinik Bethel (jetzt Kinderklinik des Ev. Krankenhauses Bielefeld), das Berufsbildungswerk Bethel oder die Mamre- und die Patmoschule primäre Kooperationspartner der Beratungsstelle. In den Folgejahren kamen weitere Kooperationspartner in erster Linie aus dem System der Kinder- und Jugendhilfe (Tages- oder Wochengruppen usw.), der Behindertenhilfe und den vorschulischen und schulischen Institutionen hinzu. Seit ca. 10 Jahren entwickelten sich weitere Schwerpunkte durch die vom Land NRW geforderte und geförderte Verknüpfung mit den Kindertagesstätten bzw. Familienzentren. Die Einrichtung einer flexiblen Eingangsstufe in den Grundschulen, die Forderung nach gemeinsamem Unterricht und Inklusion und die damit verbundenen Entwicklungsanforderungen an Schüler und Lehrer schließlich machten weitere Vernetzungen zum Schulsystem notwendig.

Das Land NRW fordert in den schon mehrfach zitierten Förderrichtlinien für Familienberatungsstellen den Nachweis, dass es sich bei der jeweiligen Beratungsstelle um einen Fachdienst handelt, der innerhalb der Hilfen zur Erziehung **ein im Rahmen der Jugendhilfeplanung abgestimmtes Angebot** darstellt. Auch aus diesem Grunde ist die Beratungsstelle Bethel in der Arbeitsgemeinschaft nach §78 SGB VIII Jugendhilfeplanung Erzieherische Hilfen vertreten.

Im Regelfall führt eine Erziehungsberatungsstelle das zu Beginn einer Erziehungsberatung notwendige **Hilfeplanverfahren nach §36a SGB VIII in eigener Regie** durch. Mit Beginn des Jahres 2011 wurde mit dem Jugendamt der Stadt Bielefeld vereinbart, in ausgewählten Einzelfällen die besonderen Kompetenzen der Bielefelder Erziehungsberatungsstellen auch für Rat suchende Familien zugänglich zu machen, die sich in Krisensituationen zunächst an das Jugendamt gewendet hatten. In diesen Fällen erfolgt die Hilfeplanung auf der Basis des §36 SGB VIII (**Hilfeplanung in Regie des Jugendamtes**).

Es ist evident, dass diese Fülle kooperativer Beziehungen nur befriedigend handhabbar ist, wenn Kooperationskontakte im Einzelfall ergänzt werden durch die **Mitarbeit in Gremien und Facharbeitskreisen**, die sich den kritischen fachlichen Austausch und die verbindliche Weiterentwicklung fachlicher Konzepte und Regeln zum Ziel gesetzt haben.

Entsprechend gehören einzelne Mitglieder des Beratungsteams der Beratungsstelle Bethel zu verschiedenen **Fachausschüssen und Koordinierungsgremien** der v. Bodelschwingschen Stiftungen (Leitungs- und Koordinierungskonferenz Schulen,

Fachausschuss Kinder- und Jugendhilfe), des Jugendamtes Bielefeld (AG §78 Jugendhilfeplanung, Erzieherische Hilfen), des Diakonischen Werks der Evangelischen Kirche von Westfalen (Träger-, Beratungsstellen- und Leiterkonferenz) und der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Bielefeld (Fachgruppe Beratung). Hinzu kommen verschiedene andere Arbeitskreise zu Themen wie Essstörungen, Häusliche Gewalt, Trennung und Scheidung, Beratung und Selbsthilfe (Behindertenbeirat), Mein Körper gehört mir (Theaterprojekt des KK 34 Kriminalprävention Opferschutz des Polizeipräsidiums Bielefeld), LRS, Dyskalkulie, Frühförderung, Fachkreis Marte Meo, Sexuelle Gewalt sowie die Leitungskonferenz Bielefelder Familienberatungsstellen.

Zahlreiche **weitere Kooperationsbeziehungen** sind notwendig zur Arbeitsagentur, zum Gesundheitsamt, zum Psychosozialen Krisendienst, zum Sozialamt, zu verschiedenen psychiatrischen Einrichtungen sowohl für Erwachsene als auch für Kinder und Jugendliche, niedergelassenen ÄrztInnen sowie TherapeutInnen aus den Bereichen Psychotherapie, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie, Ergotherapie, Logopädie, Physiotherapie, Lerntherapie, Heilpädagogik. Auch diese Kooperationsbeziehungen sind nur befriedigend zu gestalten, wenn sowohl der einzelfallbezogene als auch der fallunabhängige fachliche Austausch gesucht werden.

7. Strukturqualität

7.1 Niederschwelligkeit

Durch die stetige Weiterentwicklung des Anmeldeverfahrens wurden im Laufe der Jahre viele Zugangsbarrieren konsequent abgebaut. Dadurch ist in der Beratungsstelle Bethel sichergestellt, **dass der Großteil der Ratsuchenden innerhalb von 14 Tagen einen Termin für ein Erstgespräch erhält.** Weiter ist gewährleistet, dass Kriseninterventionen zeitnah erfolgen. Die Offenen Sprechstunden in anderen Institutionen tragen ebenfalls zu einer leichteren Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle bei und können im Einzelfall durch ein gemeinsames Gespräch mit den Ratsuchenden und z. B. einer Erzieherin oder einer Lehrkraft genutzt werden. Auch dies trägt zur Entängstigung bei und senkt in dieser Weise die Zugangsschwellen.

Fast alle Neuanmeldungen zur Beratung erfolgen ohne förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt. Die Beratungsstelle führt das entsprechende **Hilfeplanverfahren in eigener Regie** entsprechend §36a SGB VIII durch und verabredet in fachlicher und institutioneller Autonomie die zu leistenden Hilfen direkt mit den Ratsuchenden. Die Ratsuchenden kommen in Eigenverantwortung und aus eigener Initiative zur Beratungsstelle, nachdem sie von Schule, Kindertagesstätte, Kinderarzt, Jugendamt, ehemaligen KlientInnen, Kliniken, anderen zuweisenden Institutionen und Kooperationspartnern oder durch das Internet auf das Angebot der Beratungsstelle aufmerksam gemacht wurden.

7.2 Anmeldeverfahren und Krisenintervention

Beim ersten telefonischen Kontakt durch die Ratsuchenden werden das Anliegen und die relevanten Daten aufgenommen. Auf Wunsch wird **Anonymität** gewahrt. In der Regel kann direkt bei der Anmeldung innerhalb von zwei Wochen ein Termin für ein Erstgespräch vereinbart werden. In **Krisensituationen** oder, wenn Jugendliche sich selbständig zur Beratung anmelden, wird umgehend ein erster Termin angeboten.

Krisen haben Vorrang und sollen bevorzugt behandelt werden. Dieses anerkannte fachliche Prinzip spielt in der Beratungsstelle Bethel in mehrfacher Hinsicht eine Rolle.

Zum einen kommen Familien, Jugendliche oder junge Erwachsene in akuten Notlagen in die Beratungsstelle und können von daher nicht mit einer Wartezeit konfrontiert werden. Andererseits nutzen Ratsuchende die Offenen Sprechstunden für ein erstes Gespräch, auch wenn dies nicht unbedingt ein Indikator für eine Krisensituation sein muss. In beiden Fällen erfolgt das erste Gespräch direkt am Tag der Anmeldung.

Krisenhafte Verläufe schließlich können sich auch in laufenden Beratungen ergeben. In diesen Fällen ist es erforderlich, dass alle Teammitglieder darüber informiert sind, dass im jeweiligen Beratungsfall eine Krisensituation gegeben ist, die bestimmte Interventionen erforderlich macht. Über diese Fälle wird das Beratungsteam regelmäßig informiert, das jeweils notwendige Procedere wird abgesprochen.

7.3 Die wöchentlichen Öffnungszeiten

Das Sekretariat der Beratungsstelle ist regelmäßig zu folgenden Zeiten besetzt:

Montag bis Donnerstag: 8.00 - 12.00 Uhr und 13.00 - 16.00 Uhr

Freitag: 8.00 - 12.00 Uhr

An jedem Mittwoch von 11.00 bis 12.00 Uhr wird eine offene Sprechstunde angeboten.

Weitere Beratungsgespräche werden nach Vereinbarung in den späten Nachmittags- und frühen Abendstunden durchgeführt.

7.4 Gebührenfreiheit der Beratung

Entsprechend den §§ 90 und 91 des SGB VIII und den Förderrichtlinien für Beratungsstellen NRW sind sämtliche Leistungen der Beratungsstelle Bethel **für die Ratsuchenden selbst kostenlos**. Dies gilt auch für die Gruppenangebote, die teilweise von Honorarkräften durchgeführt werden und besonders im Hinblick auf die Gruppen zum Heilpädagogischen Voltigieren mit erheblichen Kosten (Pferde, Reitstall) verbunden sind. Diese zusätzlichen Kosten werden seit Jahren aus **Spendenmitteln der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel** gedeckt. Die Ratsuchenden werden zu Beginn der Beratung darüber informiert, dass die von der Beratungsstelle Bethel angebotenen Hilfen für die Ratsuchenden selbst nicht mit Kosten verbunden sind (keine Eigenbeteiligung). Freiwillige Spenden werden ausschließlich über den Dankort, also die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit und Spendenverwaltung entgegengenommen.

7.5 Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln

In Bielefeld arbeiten gegenwärtig 5 Familienberatungsstellen in freier Trägerschaft. Es kann davon ausgegangen werden, dass alle Bielefelder Familien mit Hilfe öffentlicher Verkehrsmittel innerhalb einer Stunde eine Familienberatungsstelle erreichen können. Für die Betheler Beratungsstelle gilt dies ganz sicher mit Blick auf den Stadtteil Bielefeld-Gadderbaum. Familien, die in der Beratungsstelle Bethel wegen einer Epilepsie, Entwicklungsauffälligkeit oder Behinderung Hilfe suchen und aus einem Umkreis von 80 km kommen, nehmen regelmäßig längere Fahrtzeiten in Kauf. Auf Wunsch versenden wir auch in Zeiten von Navigationsgerät und Internet Informationsblätter zum Anfahrtsweg.

7.6 Personelle Ausstattung

Nach den Empfehlungen der BKE von 1999 wird ein Team von 4 Fachkräften für 10 000 Kinder und Jugendliche bis zu einem Alter von 18 Jahren als angemessen angesehen. Das entspricht rein rechnerisch 2 500 Kindern und Jugendlichen pro Beratungsfachkraft.

In Bielefeld lebten zum 31.12.2013 54 834 Kinder und Jugendliche mit einem Alter von bis zu 18 Jahren. Das entspricht bei 25 VK-Stellen Familienberatung in Bielefeld – wiederum rein rechnerisch - einem Anteil von 2 193 Kindern und Jugendlichen pro Fachkraft.

Damit ist allerdings aus folgenden Gründen keine Überversorgung der Stadt Bielefeld mit Familien- und Erziehungsberatung gegeben:

- Das Einzugsgebiet der Beratungsstelle Bethel geht in ihren Schwerpunktbereichen Epilepsien, Entwicklungsauffälligkeiten und Behinderungen über die Bielefelder Stadtgrenzen hinaus (Umkreis bis 80 km).
- Auch die Schwerpunktsetzungen der anderen Bielefelder Beratungsstellen bedeuten eine weitere Bindung der Beratungskapazitäten für zusätzliche Aufgaben.
- Die von der Stadt Bielefeld in 2013 für 2014 beschlossenen Einsparungen haben bei den anderen Bielefelder Familienberatungsstellen zu einem spürbaren Personalabbau geführt (insgesamt ca. 4 VK-Stellen).

7.7 Multidisziplinäres Fachteam, Verwaltungsfachkräfte, weitere Fachrichtungen, Zusatzqualifikationen

Zum Stichtag 31.12.2013 waren folgende Fachkräfte in der Beratungsstelle Bethel tätig:

	Grundqualifikation	Zusatzqualifikation	Stunden pro Woche
1	Psychologie	Psychologischer Psychotherapeut Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeut Erziehungs- und Familienberater BKE Supervisor DGVT, BKE, PTK NRW Fachkundenachweis Verhaltenstherapie bei Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen	39
2	Psychologie	Systemische Familientherapeutin	25
3	Sozialarbeit / Heilpädagogik	Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin Erziehungs- und Familienberaterin BKE	23,5
4	Sozialarbeit	Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin Fachkundenachweis Verhaltenstherapie bei Kindern und Jugendlichen Erziehungs- und Familienberaterin BKE	19,5
5	Sozialarbeit	Systemische Familientherapeutin Marte-Meo-Therapeutin	23
6	Heilpädagogik	Systemischer Familientherapeut, Coach und Supervisor, Reit- und Voltigierpädagoge	19,5
7	Verwaltungsfachkraft	Sonstige, ausgebildete Teamassistentin	20,5
8	Verwaltungsfachkraft	Sonstige, in Ausbildung zur Teamassistentin	18,5
9	Pädagogik / Lehrerin	Psychotherapeutin HPG	39

Beratungsfachkräfte: 3,83 VK 149,5 Std.

Verwaltungsfachkräfte: 1 VK 39,0 Std.

Lehrerin: 1 VK 39,0 Std.

Des Weiteren waren im Jahre 2013 die folgenden Honorarkräfte tätig:

	Grundberuf	Zusatzqualifikation	Honorarstunden im Jahr
1	Diplomsozialpädagogin	Sonstige	106
2	Diplompädagogin	Sonstige	26
3	Heilerziehungspfleger Motopäde	Sonstige	58
4	Ärztin	Neurologie, Epileptologie	15
5	Diplomsozialarbeiterin	Sonstige	46

**Durchschnittlich
4,8 Std. pro Woche**

**Gesamtzahl:
251 Std. im Jahr**

7.8 Leitungsverantwortung, Dienst- und Fachaufsicht

Die Verantwortung der Beratungsstellenleitung ist durch eine Stellenbeschreibung geregelt. Ein weiteres Teammitglied hat die Aufgabe einer stellvertretenden Leitung der Beratungsstelle. Auch hierfür liegt eine entsprechende Aufgabenbeschreibung vor.

7.9 Qualitätssicherung und Personalentwicklung

Teaminterne Intervision, Gestaltung von Beratungsprozessen im Tandem sowie die Supervision durch einen externen Supervisor sind wesentliche Elemente der teaminternen Qualitätssicherung. Hinzu kommen die jährlich durchgeführten Klausurtagungen zu anstehenden konzeptionellen und organisatorischen Fragen, die Beteiligung an Gremien und Fachausschüssen des Trägers, des Jugendamtes und der selbstorganisierten Facharbeitskreise (PSAG etc.) sowie die Teilnahme an ausgewählten Fachtagungen, Kongressen, Jahrestagungen etc.

Neu hinzukommende Teammitglieder werden engmaschig begleitet und durch intensive Maßnahmen der Weiterbildung qualifiziert. Der Träger übernimmt in erheblichem Umfang Teile der Finanzierung dieser Weiterbildungsmaßnahmen.

Im Jahre 2007 wurde der Beratungsstelle Bethel zum ersten Mal das Gütesiegel der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung „Geprüfte Qualität“ verliehen. Die Rezertifizierung erfolgte im Jahre 2011, die erneute Überprüfung ist für 2015 vorgesehen. Damit besteht für die Beratungsstelle Bethel ein etabliertes und anerkanntes System der internen Qualitätssicherung und Personalentwicklung.

7.10 Transparente Regelung zur Übernahme von Fällen

Die Beratungsstelle **informiert alle Ratsuchenden** zu Beginn der Beratung über die Regelungen zur Schweigepflicht, zum Datenschutz, zur Datenverarbeitung, zu Möglichkeiten einer anonymen Beratung und zur Führung der Beratungsdokumentation. Hierzu liegen Informationsblätter und eine vorbereitete Einverständniserklärung vor.

Bei Übernahmen im Rahmen der Familiengerichtsbarkeit, bei häuslicher Gewalt und bezüglich der Sondervereinbarung „Intensive Erziehungs- und Familienberatung“ wird den Ratsuchenden verdeutlicht, dass die Beratungsstelle mit verschiedenen Institutionen kooperiert. Die Beratungsstelle bittet daher ausdrücklich um die **schriftliche Zustimmung** zu den damit verbundenen Einschränkungen der Schweigepflicht. Damit wird transparent gemacht, dass das Jugendamt als unmittelbarer Auftraggeber dieser Hilfeform jederzeit Anspruch auf Informationen über den Fortgang, Abschluss oder Abbruch des jeweiligen Beratungsprozesses hat.

7.11 Gestaltung von Praktika und Hospitationen

Die Beratungsstelle bietet kontinuierlich einen Platz für Praktikantinnen oder Praktikanten an, der jeweils von einem / einer Studierenden der Psychologie, Heilpädagogik, Pädagogik, Sozialpädagogik oder Sozialarbeit in Anspruch genommen werden kann. Es liegt ein differenzierter Praktikumsplan vor.

7.12 Räumliche Ausstattung

Die Beratungsstelle ist in einem eigens für diesen Zweck bereitgestellten Haus untergebracht und damit deutlich von anderen Institutionen abgegrenzt. Alle Beratungsfachkräfte (auch die Teilzeitkräfte) haben einen eigenen Beratungsraum. Es existieren weitere Räume für PraktikantInnen, die Durchführung von Tests, Gruppensitzungen, Bibliothek und Testothek, Spieltherapie sowie Sport und Spiel. Einige Räume sind abgeteilt und können selbständig von Selbsthilfegruppen genutzt werden, die sich aus der Beratungsarbeit heraus entwickelt haben (z. B. Müttergruppen). Die

Beratungsstelle besitzt ein eigenes Sekretariat, einen barrierefreien Zugang und einen Wartebereich.

8. Prozessqualität

8.1 Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben

Die Förderrichtlinien für Familienberatungsstellen NRW, die Regeln fachlichen Könnens in der Erziehungsberatung und zahlreiche Veröffentlichungen zur Erziehungsberatung betonen das **Qualitätskriterium der fachlichen Unabhängigkeit der Arbeit von Erziehungsberatungsstellen**. Es wird aufgezeigt, dass die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme von Erziehungsberatung und die gemeinsame partnerschaftliche Suche nach Problemlösungen konstituierende Merkmale von Familienberatung sind, die weder durch die notwendigen Kontrollinstrumente des Freien oder Öffentlichen Trägers der Kinder- und Jugendhilfe noch durch das Zusammenwirken unterschiedlicher Fachkräfte im Beratungsteam ohne gravierende negative Folgewirkungen außer Kraft gesetzt werden können.

Die Beratungsstelle Bethel ist sowohl trägerintern als auch in der gesamten Beratungslandschaft in und um Bielefeld vielfältig vernetzt und erfährt Zuweisungen von Ratsuchenden durch die verschiedensten Kooperationspartner mit den unterschiedlichsten impliziten und expliziten Arbeitsaufträgen. Diese können in guter Weise nur bearbeitet werden, wenn die Ziele der Beratung und die therapeutischen Wege dorthin im Wesentlichen zwischen den Ratsuchenden und der jeweiligen Beratungsfachkraft abgesprochen werden, **ohne unmittelbare Einflussnahme seitens des Öffentlichen oder Freien Trägers und ohne direkte Einwirkung seitens der jeweiligen Kooperationspartner**.

Das Zusammenwirken unterschiedlicher Fachkräfte im Beratungsteam sichert diese fachliche Autonomie im Rahmen der internen Fachaufsicht durch Supervision, Intervision und Beratungsprozesse im Tandem. Werden im Rahmen der Zusammenarbeit im Team ungute Verwicklungen (z. B. unprofessionelle Beziehungsgestaltung zu den Ratsuchenden) deutlich, bestehen sehr gute Möglichkeiten, durch die **Nutzung von Supervision oder Intervision** die gebotenen Veränderungen auf der Basis gemeinsamer Lösungssuche in die Wege zu leiten. Im Konfliktfall eröffnen die Regeln der Dienst- und Fachaufsicht weitere Korrekturmöglichkeiten. Dies gilt in gleicher Weise für die Einzelfallarbeit wie die den Einzelfall übergreifende Arbeit einer Beratungsstelle. Die Leitung einer Beratungsstelle hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die **Institution ihren Zweck erfüllt, dass sie ihrer Bestimmung gemäß arbeitet und dass die anerkannten Grundlagen von Familienberatung zur Geltung kommen**. Hierüber Einvernehmen zwischen allen Teammitgliedern zu erzielen, ist einerseits wichtige Aufgabe für alle Teammitglieder und erleichtert andererseits die Bewältigung sich anbahnender Konflikte oder anderer unguter Entwicklungen.

Die Zusammenarbeit der Beratungsstelle mit dem Jugendamt, der Polizei und dem Familiengericht scheint die Prinzipien der Freiwilligkeit der Inanspruchnahme und der fachlichen Unabhängigkeit in Frage zu stellen und aufzuweichen. Wenn hier klare, schriftlich fixierte Regelungen bestehen, die den Ratsuchenden auch ausdrücklich zur Einsichtnahme und Unterschrift vorgelegt werden, geschieht dies jedoch auf einer **kontrollierbaren und transparenten Grundlage**. Mit Rückblick auf die vergangenen Jahre kann festgehalten werden, dass diese Transparenz mit verantwortlich dafür ist, dass in den überblickbaren Zeiträumen keine teamexternen Eingriffe in die Einzelfallarbeit oder in die den Einzelfall übergreifende Arbeit erfolgt sind.

8.2 Aufklärung über Teamarbeit, Dokumentation, Datenschutz, Schweigepflicht

Alle Ratsuchenden werden zu Beginn der Beratung umfassend über die entsprechenden Regelungen informiert und um ihr schriftliches Einverständnis gebeten. Auf die Möglichkeit einer vollständig anonymen Beratung wird ausdrücklich verwiesen. Insbesondere werden die Ratsuchenden darüber informiert, dass die Rufnummer der Beratungsstelle bei einem Anruf aus Gründen des Geheimnisschutzes nicht übermittelt wird (die sog. CLIP-Funktion) und dass die Rufnummer der Beratungsstelle in den Einzelverbindungsdaten der Telefongesellschaften nicht gespeichert wird.

8.3 Umgang mit personenbezogenen Daten und der Beratungsdokumentation

Eine Weitergabe von Sozialdaten ohne Einwilligung der Betroffenen kommt nur bei Kindeswohlgefährdung, Suizidalität oder Ankündigung von Straf- bzw. Gewalttaten in Betracht. Die Anzahl dieser Fälle wird zum Jahresende gezählt. Diese Fälle werden gesondert dokumentiert und engmaschig durch Intervention begleitet. Eine Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen durch externe Dritte ohne die schriftliche Einverständniserklärung der Ratsuchenden bzw. ihrer gesetzlichen Vertreter ist grundsätzlich ausgeschlossen. Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen durch weitere Teammitglieder erfolgt im Rahmen von Schreib- und Verwaltungsarbeiten bzw., wenn eine Familie durch zwei Beratungsfachkräfte unterstützt wird.

8.4 Intervention

Neue Fälle werden nach dem Erstgespräch nur bei besonderem Hilfebedarf oder krisenhafter Ausgangssituation im Team vorgestellt. Fallbesprechungen von laufenden Beratungsprozessen je 30 Minuten erfolgen in einer Frequenz von ca. 120 Fällen pro Jahr (3 Fälle pro Teamsitzung á 2 Stunden in 40 Wochen). In der Beratungsstelle Bethel werden pro Jahr ca. 10 % der Beratungsfälle von mehreren Fachkräften betreut. Dies entspricht bei einem Fallaufkommen von durchschnittlich 800 Fällen ca. 80 Beratungsprozessen.

Auf Grund der Schwerpunkte der Beratungsstelle werden Hilfepläne für die vorgestellten Kinder und Jugendlichen in etwa 10 % der Beratungsfälle auf der **Grundlage einer Entwicklungs-, Leistungs- und Persönlichkeitsdiagnostik** entwickelt. Die Informationserhebung hierfür erfolgt in der Regel gemeinsam mit Eltern und Kindern, ebenso die Auswertung der Ergebnisse und Besprechung der weiterführenden Maßnahmen. Die Vorbereitung dieser auf der Diagnostikauswertung basierenden Hilfepläne geschieht in der Regel entweder im Interventionsteam oder unter Hinzuziehung einer weiteren Beratungsfachkraft und wird durch die den Beratungsfall führende Fachkraft protokolliert.

8.5 Kooperation und Vernetzung

Die Anzahl der Kooperationen mit Tages- oder Wochengruppe, Heimen oder Internaten, Sozialpädagogischer Familienhilfe und Sozialer Gruppenarbeit etc. wird regelmäßig erfasst und ausgewertet. Auch die Anzahl der Kooperationen mit anderen Fachdiensten oder Fachkräften aus den Bereichen Medizin, Pädagogik, Kinder- und Jugendhilfe, Selbsthilfe wird jährlich erfasst und im Jahresbericht dokumentiert.

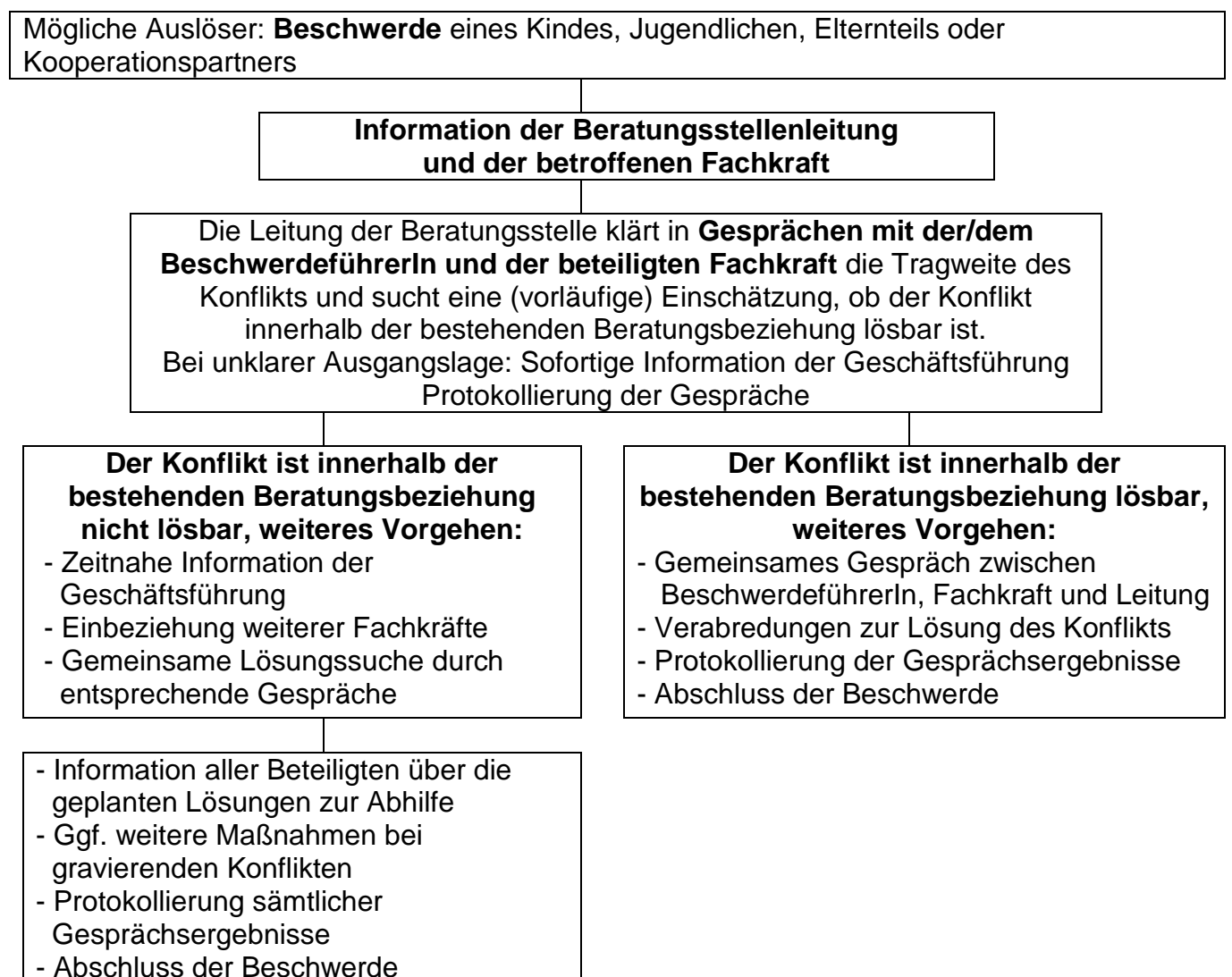
8.6 Beschwerdemanagement

Familien- und Erziehungsberatung ist von ihrem Wesen her ein Prozess, in dem gegenseitiges Sich-Verstehen stets Ideal und Ziel bleibt, das niemals fehlerlos, lückenlos und perfekt erreichbar ist. Beratungsgespräche sind grundsätzlich gemeinsame Suche nach Lösungen für komplexe Probleme. Dies kann nicht ohne Irrtümer, Fehler und Verständigungsprobleme gelingen. Insofern sind Beschwerden, Kritik und Verbesserungsvorschläge ganz selbstverständliche Bausteine jedes einzelnen Beratungsprozesses. Wenn die Beratung insgesamt gelingt, lassen sich diese

Verständigungsprobleme innerhalb der jeweiligen Beratungsbeziehung bewältigen und bedürfen nicht des Eingriffs durch das Beratungsteam, die Beratungsstellenleitung oder die zuständige Geschäftsführung. Insofern kann Familien- und Erziehungsberatung nur gelingen, wenn im Beratungsteam eine gegenüber Beschwerden und Kritik aufgeschlossene Grundhaltung ein ganz selbstverständliches und allgemein akzeptiertes Qualitätskriterium darstellt. Dabei ist davon auszugehen, dass viele der damit angesprochenen Konflikte und Probleme regelhaft und vorbeugend im Rahmen der teaminternen Intervention und Supervision gelöst werden können.

Bei Beschwerden, die eine Beratungsbeziehung insgesamt oder auch Elemente des übergeordneten Beratungskonzepts betreffen, sind weitere Maßnahmen erforderlich. In diesen Fällen ist neben der Beratungsstellenleitung die Geschäftsführung unmittelbar mit einzubeziehen. Mögliche BeschwerdeführerInnen sind in geeigneter Form auf diese Ansprechpartner hinzuweisen. Es sind in der Folge Maßnahmen zu ergreifen und zu protokollieren, die an den Ursachen der jeweiligen Beschwerde ansetzen. Das folgende Ablaufschema bietet hierfür eine grundlegende Orientierung.

Ablaufschema Umgang mit Beschwerden



Auf die Möglichkeit der Beschwerdeführung und die zuständigen Ansprechpartner (Geschäftsführung, Beratungsstellenleitung, Beratungsfachkräfte) wird im Flyer, der Homepage und durch einen entsprechenden Aushang (auch für anonyme Beschwerden) hingewiesen.

9. Ergebnisqualität

„Die Evaluation von Erziehungs- und Familienberatung hat noch immer experimentellen Charakter.“ (Qs22, S.64)

Relevante Qualitätsmerkmale zur Ergebnisqualität sind (s. Qs22, S. 65)

- Zielerreichung,
- Zufriedenheit und
- Statistische Aufbereitung der Arbeit

9.1 Zielerreichung

Gegenwärtig kommt in der Beratungsstelle Bethel **kein Routineverfahren** zur Anwendung, mit dem die Beurteilung der Effektivität von Beratung aus der Sicht der Klientel, der Kooperationspartner und der Beratungsfachkräfte kontinuierlich erfasst werden könnte. Es fehlt sowohl an den allgemein anerkannten Erhebungsinstrumenten als auch an den für empirische Forschung notwendigen zeitlichen Ressourcen. Zu erwähnen sind in diesem Kontext die in den vergangenen Jahren aus der Arbeit der Betheler Beratungsstelle entstandenen Veröffentlichungen, Diplomarbeiten und Tagungsbeiträge. Zu unterschiedlichen Themen wurde die Arbeit der Beratungsstelle zur Diskussion gestellt und zumindest in Ansätzen formuliert, welche Konzepte sich in dem jeweiligen Schwerpunktbereich als mehr oder weniger erfolgreich herausgestellt haben. Hinzu kommt die Verpflichtung aller Beratungsteammitglieder, bei langfristigen Beratungsverläufen in regelmäßigen (mindestens einmal pro Jahr) Abständen die Stellungnahmen und Kommentare des Interventions- bzw. Supervisionsteams einzuholen und sich bei Abschluss dieser Fälle über die erreichten bzw. nicht erreichten Effekte des gesamten Beratungsprozesses zu vergewissern.

Die **jährliche Auswertung der entsprechenden Daten** aller im Verlauf eines Jahres durchgeführten Beratungsprozesse hat nur begrenzte Aussagekraft und erfolgt nicht durchweg systematisch. Immerhin ergeben sich durch die Art der Beendigung (einvernehmlich, Abbruch, Weiterverweisung), die Auflistung der erfolgten Hilfen (Einzel-, Gruppen-, Familien- oder Elternberatung bzw. –therapie, Diagnostik, Intervention in Kita oder Schule, Vorbereitung einer stationären Aufnahme) und die Einschätzung eines weiteren Hilfebedarfs Anhaltspunkte, inwiefern die jeweiligen Beratungs- und Hilfeziele erreicht werden konnten.

Perspektivisch besteht auch für die kommenden Jahre die Möglichkeit, bestimmten eingegrenzten Forschungsfragen im Rahmen einer **Diplom-, Bachelor- oder Masterarbeit** nachzugehen. Darüber hinaus bestehen Vorüberlegungen für eine gesonderte Erforschung der Effekte unserer Gruppenangebote speziell im Rahmen des Heilpädagogischen Voltigierens. Besonders diese Fragestellung bietet sich für eine differenzierte Erforschung an, da nach unserer Überzeugung das heilpädagogische Voltigieren in ganz beträchtlichem Ausmaß zur Abmilderung der Symptomatik des sog. Aufmerksamkeits-Defizit-Syndroms mit oder ohne Hyperaktivität beitragen kann.

Weitere **Perspektiven** ergeben sich durch die Möglichkeit einer Zusammenarbeit mit der

- **Fallstudienwerkstatt Schulentwicklung**, einem Projekt der Bielefelder Fakultät für Erziehungswissenschaften – AG 4: Schulentwicklung und Schulforschung

(Ansprechpartner Theo Stiller, Erziehungswissenschaftliche Fakultät der Universität Bielefeld), und / oder

- den **Projektstudien bzw. Praxisprojekten**, die Teil der Forschung und Ausbildung im Rahmen der Erziehungswissenschaftlichen und Gesundheitswissenschaftlichen Fakultät (ebenfalls Universität Bielefeld) sind und im Rahmen der Hochschulkooperationen zwischen den v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel und der Universität Bielefeld genutzt werden können. (Ansprechpartnerin Anette Seidel, Stabsstelle Strategische Personal- und Bildungsarbeit)

Nicht zuletzt wird ein **Projekt des Bundesverbandes katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen (BVKE)** in Kooperation mit dem Institut für Kinder- und Jugendhilfe gGmbH (IKJ) aufmerksam zu verfolgen sein. Ziel des Projektes ist es, wissenschaftlich fundierte Aussagen zu Klientel, Effektivität, Indikation und Wirkfaktoren in der Erziehungsberatung zu erarbeiten. Die dabei verwendeten Erhebungsinstrumente könnten dazu beitragen, die Evaluationsergebnisse der einzelnen Beratungsstelle auf eine solidere Grundlage zu stellen. (s. dazu www.wireb.de)

9.2 Zufriedenheit

9.2.1 Kinder, Jugendliche und Eltern

Auch die **Zufriedenheit unserer Klientel** mit der jeweils erhaltenen Hilfe oder Beratung kann im Rahmen des Beratungsalltags nicht erschöpfend empirisch überprüft werden. Gleichwohl ergeben sich durch Alltagsbeobachtungen zumindest einige grobe Anhaltspunkte dafür, inwiefern das Beratungsteam adressatenbezogen und bedürfnisorientiert arbeitet:

- Wie häufig werden die im Rahmen des Hilfeplans verabredeten Beratungsprozesse abgebrochen oder unerwartet beendet? Welche Ursachen können hierfür ausgemacht werden?
- Wie reagieren die Beratungsfachkräfte, wenn sich Kinder der Therapie oder dem Beratungsgespräch verweigern, wie oft geschieht dies, welche Erklärungsansätze gibt es diesbezüglich?
- Wie gehen die Beratungsfachkräfte mit divergierenden Auftragslagen um? Was geschieht, wenn die Eltern in der Beratung andere Ziele als die Kinder verfolgen? Wie werden Zielkonflikte zwischen Beratungsfachkräften und Klienten entschärft?
- Wie gut werden die offenen Sprechstunden für Kinder und Jugendliche in den Institutionen frequentiert? Welche Möglichkeiten der Schwellensenkung werden erwogen und umgesetzt?
- Existieren in der Beratungsstelle ausreichend Kompetenzen und Hilfsmittel für die Kommunikation und Diagnostik bei Menschen mit Handikaps und Einschränkungen?
- Wie viele Beratungsprozesse brechen wegen solcher Schwellen ab?
- Wie häufig werden Beratungsprozesse nach einer mehrjährigen Unterbrechung wieder aufgenommen?
- Wie häufig verweisen ehemalige KlientInnen auf das Hilfsangebot unserer Beratungsstelle?

9.2.2 Kooperationspartner

Auch bezüglich der Kooperationspartner der Beratungsstelle Bethel existiert **keine regelrechte Zufriedenheitsforschung**. Zusätzlich zu den von der Bundes- und Landesstatistik vorgegebenen Maßzahlen wird in jedem Beratungsfall dokumentiert, von welcher Institution oder welchen Personen die jeweilige Familie konkret auf unsere Beratungsstelle verwiesen wurde. Wir gehen davon aus, dass plötzlich explosionsartig ansteigende Zuweisungen durch immer dieselbe Lehrerin, Erzieherin oder Kinderärztin

ebenso gezielte Aufmerksamkeit erfordern wie die Beobachtung, dass plötzlich von einer Institution gar keine Zuweisungen mehr erfolgen. Genauere Anhaltspunkte der Zufriedenheit der jeweiligen Kooperationspartner ergeben sich durch die verschiedenen themenorientierten Arbeitskreise, in denen unterschiedliche Konzepte der beteiligten Fachleute zur Diskussion stehen und damit eine quasi fachöffentliche Überprüfung der jeweils favorisierten Beratungs- und Hilfestrategien erfolgt. Nicht zuletzt erfolgen zahlreiche Rückmeldungen zum Erfolg oder Misserfolg einzelner Beratungsverläufe auf Grund der persönlichen Beziehungen, die sich im Rahmen langfristiger beruflicher Tätigkeit in einem Netzwerk erzieherischer und psychosozialer Hilfen entwickeln.

9.2.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Alle Fachabteilungen der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel sind angehalten, in regelmäßigen Abständen **Mitarbeitendengespräche** durchzuführen. Die Frage nach der Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihren Arbeitsbedingungen ist verpflichtender Bestandteil dieser Gespräche.

Supervision durch einen externen Supervisor eröffnet weitere Möglichkeiten, Konflikte in der Zusammenarbeit oder Probleme der konzeptuellen Weiterentwicklung einer Lösung näher zu bringen. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, eine persönliche Einzelsupervision auf Zeit zu beantragen, um persönliche, auf die Arbeit bezogene Schwierigkeiten überwinden zu können.

Zusätzlich werden in größeren Abständen **Mitarbeitendenbefragungen** in allen Teilen Bethels durchgeführt. Insgesamt ist festzuhalten, dass diese allgemeine Befragung eine wichtige Ergänzung der auf Abteilungsebene routinemäßig erfolgenden Aktivitäten zur Sicherung der Mitarbeitendenzufriedenheit darstellt.

9.3 Statistische Aufbereitung der erhobenen Daten

Für die jährlich zu erstellenden Arbeitsberichte werden über die Vorgaben der Bundes- und Landesstatistik hinaus zahlreiche Kennziffern erhoben. Diese statistischen Daten sind wichtige Indikatoren für Änderungen in der Zuweisenden-Struktur und der Klientel unter den verschiedensten Aspekten. Die Analyse dieser Daten ist routinemäßig Bestandteil der Planungen des Beratungsteams in Reaktion auf sich ändernde Bedarfe und Rahmenbedingungen.

Mit Blick auf unsere Gruppenangebote für Kinder, Jugendliche und Eltern gehen wir davon aus, dass diese Gruppen therapeutisch wirken, da von den Zielen her die Überwindung von Entwicklungsdefiziten (z. B. Konzentrationsstörungen oder Verhaltenslücken in der sozialen Kompetenz) oder eine Verbesserung des Erziehungshandelns in der Familie im Vordergrund steht. Mindestens 80 % der durchgeführten Gruppen werden nach Plan zu Ende geführt, d. h., es gibt nur sehr wenige Abbrüche bei diesen Gruppenangeboten. Konzeptuell steht der Präventionsgedanke im Vordergrund, da durch das Lernen in der Gruppe und die begleitende Elternarbeit die Erschließung von Ressourcen ohne Festschreibung auf eine Diagnose mit Krankheitswert ermöglicht wird. In besonderer Weise gilt dies für die Elterngruppe Epilepsie, die eine optimierte Krankheitsbewältigung mit Hilfe des Erfahrungswissens der Eltern und weiterer wichtiger Bezugspersonen anstrebt. Dass dies in guter Weise nur möglich ist, wenn alle Möglichkeiten einer optimalen epileptologischen Behandlung genutzt werden, steht dazu nicht in Widerspruch.

Mit Blick auf den Schwerpunkt **Epilepsien** gehört es ganz selbstverständlich zu den Aufgaben unserer Beratungsstelle, entsprechende Anfragen aus den Schulen, Kindertagesstätten und teilweise auch den Einrichtungen der Behindertenhilfe durch

Beteiligung an einer Unterrichtsstunde bzw. Informationsveranstaltungen für z. B. Lehrerinnen und Lehrer einer Schule zu bedienen. Meistens geht es dabei um Unsicherheiten im Umgang mit Schülerinnen und Schülern, die unvermittelt einen epileptischen Anfall erleiden könnten, es geht also sowohl um erste Hilfe als auch um juristische Fragen nach der Verantwortlichkeit und dem besonnenen sowie korrekten Verhalten in diesen Situationen. Darüber hinaus hat die Beratungsstelle in Kooperation mit der Epilepsieabteilung Kidron in den vergangenen Jahren im Abstand von jeweils 5 Jahren **Informationsforen** für Betroffene und Angehörige epilepsiekranker Menschen durchgeführt. Diese ganztägigen Veranstaltungen wurden sowohl von Betroffenen und Angehörigen als auch von Fachleuten aus der Region besucht und stellten der Öffentlichkeit den Stand des Wissens und der Hilfsmöglichkeiten im Epilepsiezentrum Bethel vor. Die Informationsforen wurden von der Ärztekammer als Weiterbildungsveranstaltung anerkannt.

Weitere Schwerpunkte der auf die Fachöffentlichkeit und die politische Öffentlichkeit ausgerichteten Aktivitäten ergaben sich durch die Mitarbeit im Fachausschuss Kinder- und Jugendhilfe (vBS Bethel) und die intensive **Zusammenarbeit mit dem Jugendamt der Stadt Bielefeld**. In regelmäßigen Abständen (meist alle 2 Jahre) wurden Fachtage vorbereitet, die aktuelle Themen in den Vordergrund rückten.

In der **Fachgruppe Beratung und Therapie der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Bielefeld** wurden Entwicklungs- und Informationsbedarfe deutlich, die dann im Rahmen weiterer Fachgruppensitzungen oder eben in größerem Rahmen mit Hilfe auswärtiger ReferentInnen bearbeitet werden konnten.

Das spezifische pädagogisch-therapeutische Profil der Beratungsstelle Bethel insbesondere für die Themenbereiche „**Kinder und Jugendliche mit ADHS-Diagnose**“ und „**Besondere Kinder und Jugendliche und ihre Familien**“ wurde durch Informationsveranstaltungen, Vorträge usw. in der allgemeinen, aber besonders in der Fachöffentlichkeit deutlich gemacht. Dies soll durch neu zu entwickelnde Formen der Öffentlichkeitsarbeit weiter verfolgt werden.

Im Zusammenwirken der verschiedenen Teammitglieder können auf diese Weise sichergestellt werden:

- Stabile Kooperation mit dem Jugendamt als einem Garanten für die finanzielle Absicherung der Familienberatungsstellen
- Wahrung des besonderen Ansatzes einer Familienberatungsstelle in fachlicher Unabhängigkeit
- Frühzeitiges Aufgreifen aktuell brennender Themen und Probleme
- Vermeidung unnötiger Konkurrenzen zwischen verschiedenen Trägern von Familienberatungsstellen
- Profilierung der Familienberatungsstellen in der (Fach-)Öffentlichkeit durch gemeinsam erarbeitete Sprachregelungen

Diese Aktivitäten entstanden aus gemeinsamen Gesprächen im Beratungsteam und durch den Austausch mit anderen Fachdiensten. Die Sicherung und die Weiterentwicklung dieser Arbeit bedürfen der kontinuierlichen Beobachtung der entsprechenden Entwicklungen und gemeinsamen Prüfung durch die Beratungsteams im **Qualitätsdialog**.

10. Kosten der Beratung

Als anerkannte Erziehungsberatungsstelle erhält die Beratungsstelle Zuschüsse des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe zu den Personalkosten (Landesmittel) und im

Rahmen der Leistungsverträge mit der Stadt Bielefeld eine prozentuale Beteiligung an den noch verbleibenden Personal- und Sachkosten (kommunale Mittel). Aufgrund des Subsidiaritätsprinzips verbleibt ein Eigenanteil des Trägers, der nach den Bestimmungen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes auch im Hinblick auf die Leistungsfähigkeit des jeweiligen Trägers festgesetzt wird. Der Träger, die v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel, hat in den vergangenen Jahren in erheblichem Umfang aus Eigenmitteln den Weiterbestand der Beratungsstelle gesichert.

Mit Blick auf die Zukunft ist zu prüfen, wie der Trägeranteil reduziert werden kann, ohne dafür Leistungen einzuschränken. Nach Lage der Dinge wird dies nur möglich sein, wenn auch die Honorargelder für die unterstützende medizinische Fachkraft und die Gruppenangebote seitens der Stadt Bielefeld und des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe bezuschusst werden. Sowohl die medizinische Qualifizierung unseres Hilfeangebots insbesondere in den Schwerpunktbereichen Epilepsien, Entwicklungsauffälligkeiten und Behinderungen als auch die Gruppenangebote, speziell die Voltigiergruppen für hyperaktive Kinder, zählen zum Kern unseres Beratungskonzepts und dürfen damit bei der öffentlichen Förderung der Beratungsstelle nicht außer Acht gelassen werden.

Mit Blick auf die nicht unerheblichen Kosten für die Arbeit einer Erziehungsberatungsstelle soll abschließend noch einmal auf folgende Fakten verwiesen werden:

- Für Familien, die wegen Erziehungsproblemen Hilfe durch Beratung suchen, dürfen nach §§ 90f. SGB VIII (s. dazu in diesem Konzept 7.4, S. 9) keine unmittelbaren Kosten entstehen. Beratung in Fragen der Erziehung muss weiterhin gebührenfrei zugänglich sein.
- Klaus Menne, bis 2014 Geschäftsführer der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung, hat in einem Fachartikel die Kosten für Erziehungsberatung mit den Kosten verglichen, die für andere Hilfen zur Erziehung zu veranschlagen sind. (s. dazu Klaus Menne: Die Kosten der erzieherischen Hilfen, in: Kindschaftsrecht und Jugendhilfe 1, 2008, S. 10-18)

Demnach stellt Erziehungsberatung eine vergleichsweise günstige Form der Hilfe dar, durch die im Einzelfall ganz sicher höhere Belastungen des Sozialwesens vermieden werden können. Diese Argumentation soll die Notwendigkeit der anderen erzieherischen Hilfen nicht in Frage stellen. Es soll vielmehr die prophylaktische Wirksamkeit von Erziehungsberatung verdeutlicht werden, auch wenn sich dies noch nicht in guter Weise durch empirische Forschung untermauern lässt.

Letztlich steckt hinter der Kostenfrage immer auch die politisch zu entscheidende Frage, was die Gesellschaft in die Zukunft der Familien und der nachwachsenden Generationen zu investieren bereit ist. Dies verdeutlicht, dass Erziehungsberatungsstellen in der Pflicht stehen, diese Zusammenhänge in ständigem Dialog sowohl mit den Finanzpolitikern der öffentlichen Hand als auch mit den Entscheidungsträgern und Finanzvorständen der Freien Träger zu verdeutlichen und mit möglichst differenzierten Daten zu unterlegen. Oder, um Gedanken aus dem ersten Abschnitt dieses Konzepts wieder aufzugreifen: Inklusion, Toleranz, Partizipation, Gemeinschaft verwirklichen – diese Ziele müssen durch konkrete Hilfsangebote nachhaltig weiterverfolgt werden. Das geht nicht ohne die finanzielle Absicherung der entsprechenden Fachdienste. Im Gegenzug müssen diese Fachdienste ein existenzielles Interesse daran haben, ihre Arbeit anhand der in diesem Konzept aufgeführten Kriterien messen und bewerten zu lassen.

Anlagen, auf die im Text Bezug genommen wird

- A 1 Gemeinschaft verwirklichen, unsere Vision und unsere strategischen Entwicklungsschwerpunkte 2011 bis 2016
- A 2 Kurzfassung „Gemeinschaft verwirklichen“
- A 3 Förderrichtlinien Familienberatungsstellen NRW
- A 4 Regeln des fachlichen Könnens, Familienberatungsstellen NRW
- A 5 Leistungsvertrag 2014 bis 2016
- A 6 Leistungs- und Entgeltvereinbarung, Formblätter Intensive Erziehungs- und Familienberatung
- A 7 Positionspapier Kinder- und Jugendhilfe, vBS Bethel 2013
- A 8 Grundsätze für Zusammenarbeit und Führung, vBS Bethel
- A 9 Organisationsstruktur des Stiftungsbereichs Schulen, vBS Bethel
- A 10 Ein Leistungsträger für alle Kinder, Artikel in „Der Ring“, Juli 2013
- A 11 Vergleich Erziehungsberatung als Regelleistung und als Zusatzleistung
- A 12 Flyer Beratungsstelle Bethel
- A 13 Aufgabenbeschreibung Leitung Beratungsstelle Bethel
- A 14 Aufgabenbeschreibung stellvertretende Leitung Beratungsstelle Bethel
- A 15 Vereinbarungen Kindeswohlgefährdung
- A 16 Vereinbarungen Beratung hochstrittiger Eltern
- A 17 Vereinbarung Kinder und Jugendliche als Zeugen und Opfer häuslicher Gewalt
- A 18 Gemeinsamer Bericht Bielefelder Familienberatungsstellen 2013
- A 19 Information der Ratsuchenden bezüglich Schweigepflicht, Dokumentation etc.
- A 20 Arbeitsberichte 2013, 2012, 2011
- A 21 Veröffentlichungen
- A 22 Die Fallstudienwerkstatt Schulentwicklung
- A 23 Praxisprojekte / Projektstudien
- A 24 Wir.EB – Wirkungsevaluation in der Erziehungsberatung
- A 25 Beobachtungsbögen Heilpädagogische Förderung mit dem Pferd
- A 26 Programm Informationsforum Epilepsie 2012
- A 27 Betreuung unter dreijähriger Kinder, Stellungnahme des Fachausschusses Kinder- und Jugendhilfe, v.Bodelschwingsche Stiftungen Bethel vom 12.11.2013
- A 28 Gefährdungsbeurteilung Beratungsstelle Bethel
- A 29 bke Handlungsempfehlungen Grenzüberschreitungen
- A 30 bke Erweitertes Führungszeugnis
- A 31 bke Leitung von Erziehungsberatungsstellen
- A 32 bke Erhebung Weiterentwicklung der Erziehungsberatung
- A 33 Bundesministerium Familie etc: Sexuell grenzverletzende Kinder und Jugendliche
- A 34 Regulierungsbehörde Telekommunikation und Post
- A 35 Abfrage Gesundheitsmanagement SB Schulen vBS Bethel
- A 36 Abfrage Prävention sexuelle Gewalt, vBS Bethel
- A 37 Dienstvereinbarung Beschäftigtenschutz: Hinhören, hinschauen, ansprechen. Einmischen bei Mobbing, sexueller Belästigung und Diskriminierung