

# Rahmenbedingungen der Institutionellen Erziehungsberatung

Räume – Ausstattung –  
Abgrenzung zu anderen Diensten –  
Teamassistenten

Die fachgerechte Wahrnehmung der Aufgaben einer Erziehungsberatungsstelle braucht strukturelle Voraussetzungen im Aufbau sowie in der Planung und der Gestaltung der Arbeitsabläufe, um dem gesetzlichen Auftrag nach § 28 SGB VIII zu entsprechen. Die räumlichen und organisatorischen Bedingungen haben einen erheblichen Einfluss auf die Realisierung des geschützten und vertraulichen Rahmens der Beratung. Sie tragen dazu bei, die Niedrigschwelligkeit der Inan-

mit entsprechender Befugnis, entweder durch die Einverständniserklärung der Betroffenen oder insbesondere nach § 8a SGB VIII Abs. 4, weitergegeben werden. Ratsuchende haben den rechtlichen Anspruch, dass ihre Daten und somit auch ihre Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle und ihr dortiges Erscheinen zum Gespräch so wenigen Personen wie möglich bekannt werden. Neben der Schweigepflicht muss die Gestaltung der strukturellen Rahmenbedingungen den Fachkräften ermög-

potenzieller Ratsuchender ebenso wie die notwendige Barrierefreiheit für Menschen mit Einschränkungen aller Art und gilt für Eltern junge Volljährige, Jugendliche und Kinder. Bei der strukturellen Umsetzung der Niedrigschwelligkeit ist dies umfassend zu beachten.

Darüber hinaus sollen angemessene Rahmenbedingungen eine angenehme Atmosphäre herstellen, die es den Ratsuchenden erleichtert, sich wohlfühlen und für sie schwerwiegende Themen anzusprechen. Entsprechende Rahmenbedingungen begünstigen das vertrauliche und unterstützende Gespräch.

Die Umsetzung von Vertraulichkeit und Niedrigschwelligkeit im strukturellen Aufbau und den Arbeitsabläufen einer Erziehungsberatungsstelle muss im Team und in Absprache mit dem Träger gesichert und stets weiterentwickelt werden. Neben unverzichtbaren Rahmenbedingungen, für die es eine Rechtsgrundlage gibt, sind aus fachlichen Gründen weitere Aspekte zu beachten, die in Abhängigkeit von konkreten Gegebenheiten vor Ort bestmöglich ausgestaltet werden müssen. In der Praxis können allerdings Situationen entstehen, die Kompromisse erfordern. Diese müssen sich in einem fachlich vertretbaren Rahmen bewegen.

## Kontaktaufnahme

Zentral in der Sicherung der Vertraulichkeit und der Niedrigschwelligkeit ist das Zur-Verfügung-Stellen ange-



spruchnahme von Erziehungsberatung herzustellen und zu sichern. Der Erfolg der Hilfe ist in hohem Maße von der Gestaltung der grundlegenden Rahmenbedingungen abhängig.

Informationen, die Mitarbeiter/innen der Erziehungsberatungsstelle in der Erfüllung ihrer Aufgabe bekannt werden, unterliegen dem Vertrauensschutz nach §§ 61 ff. SGB VIII, insbesondere § 65 SGB VIII. Sie dürfen nur

lichen, den gesetzlich festgelegten und intendierten Vertrauensschutz zu gewährleisten und einzuhalten.

Der unkomplizierte und unmittelbare Zugang für alle Familien und jedes Familienmitglied, das Unterstützung braucht und in Anspruch nehmen will, ist zur Realisierung einer möglichst frühzeitig einsetzenden Hilfe zur Erziehung durch Erziehungsberatung essenziell. Das betrifft die kulturelle Vielfalt

messener Möglichkeiten der Kontaktaufnahme bei der Anmeldung und während laufender Beratungsprozesse. Ratsuchende wählen aus der Vielfalt der zur Verfügung stehenden Kommunikationsmittel das für sie passende aus. Die Vertraulichkeit muss bei der Kontaktaufnahme per Telefon, per E-Mail, per Post und persönlich ausreichend gesichert sein. In größeren Organisationseinheiten, denen die Beratungsstelle ggf. angehört, muss durch die sorgfältige Strukturierung der Abläufe sichergestellt sein, dass die Beraterinnen und Berater die Vorgaben zum Schutz des Privatgeheimnisses ihrer Klientinnen und Klienten, also ihre persönliche Schweigepflicht, einhalten können.

Um die Schwelle für Menschen, die die deutsche Sprache noch nicht so gut beherrschen, zu senken, sollte eine migrationssensible Gestaltung der Kontaktaufnahme bedacht werden. Viele Beratungsstellen zeigen ihre Offenheit für Ratsuchende aus anderen Sprach- und Kulturkreisen durch mehrsprachige Willkommenstafeln im Eingangsbereich und manche auch durch mehrsprachige Beratungskräfte.

### **Telefonisch**

Der bedarfsgerechte zeitliche Rahmen der telefonischen Erreichbarkeit der Beratungsstelle ist eine Grundvoraussetzung. Unabdingbar ist, dass nur Personen Anrufe entgegen nehmen, die die Grundprinzipien von Datenschutz und Schweigepflicht kennen und einhalten sowie mit den strukturellen Abläufen und der Arbeitsweise von Erziehungsberatung vertraut sind. In der Regel wird das nur durch die Fachkräfte und die Teamassistentinnen der Erziehungsberatungsstelle sichergestellt. Darüber hinaus unterstützt es den Aufbau der Vertrauensbeziehung zu den Mitarbeiter/innen der Erziehungsberatungsstelle, wenn die Anzahl der Personen, die Anfragen telefonisch entgegen nehmen, überschaubar ist. Unabdingbar ist sicherzustellen, dass Telefonate mit Ratsuchenden nicht von Dritten, also beispielsweise Personen im Wartezimmer, Reinigungspersonal oder zufällig anwesenden Handwerkern, mitgehört werden können. Der Umstand, dass häufig emotional belastete und oft auch aufgewühlte Menschen anrufen, muss bei der

Strukturierung der Entgegennahme von Telefonaten berücksichtigt werden. Der Raum für die Teamassistentinnen muss in der Weise angemessen gestaltet sein, dass Telefonate in einer ruhigen Atmosphäre möglich sind, so dass der Vertrauensschutz für die Anrufenden spürbar ist.

### **Per E-Mail**

Obwohl die Kommunikation per E-Mail technisch nicht sicher und datenschutzrechtlich fragwürdig ist, und viele Beratungsstellen darauf auch ausdrücklich hinweisen, machen Ratsuchende von dieser Möglichkeit der Kontaktaufnahme Gebrauch. Es obliegt der Beratungsstelle sicherzustellen, dass diese ungefragt übermittelten E-Mails mit persönlichen Inhalten nicht von Unbeteiligten gelesen werden. Unverzichtbar sind deshalb neben einer eigenen Mailadresse der Beratungsstelle klare Regelungen, wie eingehende Mails bearbeitet werden. Bei personalisierten Mailadressen der Fachkräfte ist eine automatische Weiterleitung bei Abwesenheit der Fachkraft nicht zulässig. Antworten per E-Mail dürfen nur verschlüsselt übermittelt werden. Bei längerer Abwesenheit einer Fachkraft z. B. wegen Urlaubs kann die Möglichkeit einer automatischen Abwesenheitsnotiz genutzt werden, in der auf die Option der telefonischen Anmeldung im Sekretariat hingewiesen wird.

### **Persönlich**

Die Möglichkeit zur persönlichen Kontaktaufnahme sollte ebenfalls gegeben sein. Einige Ratsuchende bevorzugen diesen Weg, z. B. weil er ihnen aus unterschiedlichen Gründen leichter fällt als zu telefonieren, oder weil ihnen die Formalitäten der Terminvereinbarung fremd sind.

### **Per Post**

Postalische Sendungen enthalten häufig Schriftstücke mit vertraulichen Daten, z. B. Unterlagen vom Familiengericht oder diagnostische Unterlagen von anderen Institutionen. Sie sollten nur von der zuständigen Fachkraft geöffnet werden und höchstens in Ausnahmefällen, wenn die Zuordnung nicht gelingt, stellenintern von der Teamassistentin. Ein zentrales Öffnen der Post vor der Weitergabe an die Beratungsstelle bzw. an die in der Adresse

genannte Mitarbeiterin entspricht nicht den Vorgaben zu Vertraulichkeit und Datenschutz und verletzt das Briefgeheimnis.

## **Räumliche Ausstattung**

Nur durch die räumliche Trennung der Erziehungsberatungsstelle von anderen Institutionen kann der Schutz des Privatgeheimnisses der Ratsuchenden gesichert werden (siehe Qs 22). In größeren Organisationseinheiten, bei denen mehrere Dienste unter einem Dach untergebracht sind, ist sorgfältig darauf zu achten, dass die Erziehungsberatungsstelle eine abgeschlossene räumliche und organisatorische Einheit bildet.

### **Erreichbarkeit**

Im Hinblick auf die Niedrigschwelligkeit für unterschiedliche Zielgruppen ist die gute Erreichbarkeit der Beratungsstelle in den Blick zu nehmen. Eine dezentrale Ansiedlung kann vor allem in ländlichen Gebieten notwendig werden, um die von der bke empfohlene maximale Fahrtzeit von einer Stunde mit öffentlichen Verkehrsmitteln einhalten zu können. Es wird empfohlen, im Team regelmäßig die möglichen Maßnahmen zur zielgruppenspezifischen Erreichbarkeit zu reflektieren. Dabei sind vor allem die Belange von Kindern und Jugendlichen zu berücksichtigen, die nach § 8 SGB VIII einen Anspruch auf Beratung auch ohne Wissen der Eltern haben, den sie nur wahrnehmen können, wenn die Erreichbarkeit der Beratungsstelle auch auf ihre Möglichkeiten abgestimmt ist.

### **Zugang**

Der unauffällige und barrierefreie Zugang zu den Räumen der Beratungsstelle ohne langes Suchen in größeren Gebäuden muss gewährleistet sein. Das persönliche Erscheinen zum Beratungsgespräch muss für Klientinnen und Klienten möglich sein, ohne von Mitarbeitenden anderer Dienste dabei gesehen oder angetroffen zu werden. Den Ratsuchenden muss die Entscheidung selbst überlassen bleiben, wen sie über die Hilfen, die sie nutzen, informieren. Dem Recht auf informationelle Selbstbestimmung muss auch durch die räumlichen Gegebenheiten Rechnung getragen werden.

Eine besondere Bedeutung hat die räumliche Trennung der Beratungsstelle bei organisatorischer Zuordnung zum Jugendamt. Für den Erfolg der Beratung ist es unabdingbar, dass der Vertrauensschutz durch die Abgrenzung der unterschiedlichen Aufgaben einer Behörde gesichert ist und Mitarbeitende aus anderen Organisationseinheiten keine zufällige Kenntnis über Rat suchende Personen und deren Inanspruchnahme von Erziehungsberatung erlangen. Die verschiedenen Aufträge dürfen nicht vermischt werden. Das folgt aus den gesetzlichen Bestimmungen insbesondere auch zum Datenschutz.

Eine gute und schnelle Lesbarkeit von Türschildern und die eindeutige Beschriftung von Klingelschildern tragen zur Barrierefreiheit bei. Die Telefonnummer an der Eingangstür ist hilfreich, wenn die notwendige Unterstützung beim Zugang zu den Räumen nicht über eine Sprechanlage angefordert werden kann.

### **Ausreichendes Raumangebot**

Die ausreichende Verfügbarkeit von geeigneten und angemessen großen Beratungszimmern sichert ebenfalls die Qualität der fachlichen Arbeit. Die bke empfiehlt, die Zahl der Beratungszimmer der Zahl der Planstellen anzupassen, um die Flexibilität bei der Terminvereinbarung zu gewährleisten (siehe Qs 22). Im Beratungsverlauf ist häufig die Anwesenheit mehrerer Familienmitglieder wünschenswert und notwendig, so dass Beratungszimmer vorhanden sein müssen, in denen eine vier- oder mehrköpfige Familie Platz findet. In der Regel werden Bürozimmer mit einem Bereich, der für Beratungsgespräche geeignet ist, genutzt. Teilzeitkräfte teilen sich meist einen Raum. Die nicht gleichzeitige Nutzung eines kombinierten Büro-/Beratungsraums ist dabei Standard. Sofern sich Arbeitszeiten von Teilzeitkräften im Doppelbüro überschneiden, muss ein zusätzliches Beratungszimmer zur Verfügung stehen. Da sich die hauptsächlich angefragten Beratungszeiten ungleichmäßig über den Tag verteilen, ist darauf zu achten, ein von mehreren Fachkräften genutztes Zimmer nicht über 80 % auszulasten.

Ergänzend zu den Beratungszimmern werden Räume benötigt, die den Anforderungen besonderer Angebote gerecht werden. In erster Linie muss ein Raum vorhanden sein, in dem mit spieltherapeutischem Material die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ermöglicht wird. Auch für begleitete Umgangskontakte sollte der Raum ggf. geeignet sein. Für Gruppenangebote sowohl für Kinder und Jugendliche als auch für Eltern dient ein ausreichend großer und entsprechend ausgestatteter Raum. Ein eigener Büroraum für die Teamassistentinnen ist unabdingbar. Ohne diese Funktionsräume

Andernfalls ist eine vertrauliche Beratung nicht möglich. Keine dritte Person außerhalb des Beratungszimmers darf mithören können – weder unbekannte Personen noch wartende Familienmitglieder.

### **Erziehungsberatung im Sozialraum**

Erziehungsberatungsstellen bieten zunehmend offene Sprechstunden in Kindertagesstätten, Schulen, Familienzentren u. ä. an. Auch bei diesen notwendigen und sinnvollen zugehenden Angeboten im Sozialraum muss trotz möglicher Einschränkung vor Ort auf die räumliche Lage des Bera-

Eine besondere Bedeutung hat die räumliche Trennung der Beratungsstelle bei organisatorischer Zuordnung zum Jugendamt.

können die fachlichen Aufgaben einer Erziehungsberatungsstelle nicht umfassend erfüllt werden.

### **Wartebereich**

Ein geschützter eigener Wartebereich der Beratungsstelle sichert ebenfalls die Vertraulichkeit des Zugangs zur Beratung. Für besondere Situationen, z. B. bei der Beratung von hoch strittigen Eltern, sollte die Möglichkeit getrennten Wartens vorgehalten werden. Die hohe Emotionalität, die vor, während und nach Beratungsgesprächen normal ist und unter Umständen auch für Außenstehende deutlich wahrnehmbar wird, muss bei der Gestaltung der Wartemöglichkeiten ebenfalls bedacht werden.

### **Schallschutz**

Ein ausreichender Schallschutz zwischen den einzelnen Beratungsräumen, dem Wartebereich und zu angrenzenden Diensten ist zwingend zu gewährleisten. Er ist darauf abzustellen, dass es auch mal laut werden kann.

tungszimmers, d. h. auf den möglichst unauffälligen Zugang geachtet werden, um den Vertrauensschutz auch in nicht ursprünglich für Beratungsgespräche konzipierten Räumlichkeiten herzustellen. Ähnlich hohe Standards wie in den Räumen der Beratungsstelle können in der Regel nicht erfüllt werden. Es ist davon auszugehen, dass das den Rat suchenden bekannt ist, wenn sie diesen Zugang wählen. Gleichwohl sollte reflektiert werden, wie die Modalitäten gestaltet werden können, um den Standards bestmöglich zu entsprechen.

### **Personelle Überschneidung mit anderen Diensten und übergeordnete Strukturen**

Im multidisziplinären Team einer Erziehungsberatungsstelle sind häufig Fachkräfte und Teamassistentinnen in Teilzeit tätig. Sie sind ggf. neben der Erziehungsberatung auch für andere Dienste und Einrichtungen tätig. Im günstigen Fall folgt daraus eine förderliche Erweiterung des Fachwis-

sens. Es kann aber auch zu Rollen-kollisionen und -konflikten führen, weil Daten bekannt werden, die nicht ohne Zustimmung der Ratsuchenden zueinander in Bezug gesetzt werden dürfen. Im Fall kombinierter Aufgabenwahrnehmung müsste die Fachkraft völlig ausblenden, was sie aus dem jeweils anderen Zusammenhang erfahren hat, und das ist wirklichkeitsfremd. Somit würde die Fachkraft oder die Teamassistentin unter Umständen vor die Herausforderung gestellt, etwas »eigentlich« nicht zu wissen, weil sie es in anderer Funktion erfahren hat. Die Übernahme von Aufgaben in verschiedenen Arbeitsbereichen kann sich widersprechen und damit wegen nicht herstellbarer Kompatibilität unmöglich sein. Insbesondere schwierig wird es, wenn unterstützende und eingreifende Funktionen kombiniert werden. Bei der Übertragung von unterschiedlichen Aufgaben muss sehr genau geprüft werden, ob diese ggf. unvereinbar sind und daher nicht zusammen ausgeübt werden können. Zumindest sollte eine Fachkraft nicht in unterschiedlicher Funktion für dieselben Ratsuchenden zuständig sein.

Bei konzeptionellen Überlegungen, die Aufgabenzuordnung zwischen der Erziehungsberatung und anderen fachdienstlichen Aufgaben des Jugendamtes<sup>1</sup> zu verändern, ist in jedem Fall darauf zu achten, dass für die Ratsuchenden klar erkenntlich bleibt, wann sie Erziehungsberatung und damit ein vertrauensgeschütztes Gespräch in Anspruch nehmen.

Eine zentrale Bearbeitung aller eingehenden Anfragen für mehrere unterschiedliche Dienste verlangt eine sorgfältige Planung, um Doppelungen und damit Irritationen bei Ratsuchenden zu vermeiden. Es ist in jedem Fall zu prüfen, ob bei der Zusammenlegung von Teamassistentenaufgaben von verschiedenen Bereichen des Jugendamtes oder des Trägers die Vorgaben zum Datenschutz eingehalten werden können und ob grundlegende Qualitätsmerkmale sichergestellt sind. Unab-

<sup>1</sup> Als Beispiel sei die Mitwirkung in Verfahren von den Familiengerichten nach § 50 SGB VIII genannt, die einige Erziehungsberatungsstellen übernommen haben.

dingbar sind unterschiedliche Einwahlnummern und jeweils angepasste Texte auf dem Anrufbeantworter.

## Qualitätssicherung und Teamarbeit

In Zusammenarbeit mit dem multiprofessionellen Team gestaltet und verantwortet jede Fachkraft ihre Arbeit selbstständig vor dem Hintergrund ihrer professionellen Ausbildung und Erfahrung (siehe DAKJEF 2003). Nur bei gravierenden Verstößen gegen die Standards des fachlichen Könnens und nicht regelhaft ist ein Eingreifen der Leitung oder des Trägers angezeigt. Die Einsichtnahme in die Dokumentation bei laufenden und abgeschlossenen Fällen erfolgt nicht routinemäßig, sondern nur anlassbezogen bei Hinweisen auf schwerwiegende fachliche Mängel im beraterischen Vorgehen. Die Sicherung der Qualität der fachlichen Arbeit erfolgt durch die Zusammenarbeit im Team (siehe bke 2016). Das bedeutet, dass jede Fachkraft die von ihr erstellten Beratungsdokumentationen selber unter Verschluss hält. Trägervertretungen, Leitungen und Kolleg/innen haben dazu weder virtuell noch real Zugang.

Die strukturellen Rahmenbedingungen stellen des Weiteren auch die Qualität der fachlichen Teamarbeit sicher. Die räumliche Einheit der Erziehungsberatung ist dafür eine Grundvoraussetzung. Um den gesetzlichen Vorgaben in § 28 SGB VIII zu entsprechen, muss das multiprofessionelle Team der Erziehungsberatung ohne Beteiligung anderer Dienste regelmäßig und nicht nur gelegentlich fachlich zusammenarbeiten. Für die Planung und Reflexion der Arbeit im multiprofessionellen Team, sowohl der fallbezogenen als auch der fallunabhängigen, muss ausreichend Zeit zur Verfügung stehen. Werden in größeren Organisationseinheiten eines Trägers die Teams der unterschiedlichen Dienste dahingehend umstrukturiert, dass Teambesprechungen angebotsübergreifend gestaltet werden, so ist darüber hinaus Zeit für die Zusammenarbeit im Team der Erziehungsberatungsstelle einzuplanen, um den in § 28 SGB VIII formu-

lierten gesetzlichen Bestimmungen zur multiprofessionellen Zusammenarbeit zu entsprechen.

## bke-Qualitätssiegel

Die in den *Grundsätzen für die einheitliche Gestaltung der Richtlinien der Länder für die Erziehungsberatungsstellen*, den 1973 von den für die Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister der Länder festgehaltenen Vorgaben u. a. zur Lage, Unterbringung und sächlicher Ausstattung von Erziehungsberatungsstellen, bilden die Basis für die Qualitätsmerkmale der Strukturqualität, die in Qs 22 dargestellt sind. Daraus ist der Katalog der Kriterien für die Vergabe des bke-Qualitätssiegels abgeleitet worden. In einem Qualitätsentwicklungsprozess können Erziehungsberatungsstellen das bke-Qualitätssiegel erwerben und dabei von einer unabhängigen Kommission die Umsetzung der in Qs 22 genannten Merkmale überprüfen lassen. Grundlage ist dabei letztendlich die SGB-VIII-konforme Gestaltung der fachlichen Arbeit und der Rahmenbedingungen, die die organisatorische Eigenständigkeit, die Niedrigschwelligkeit und die notwendige umfassende Vertraulichkeit der institutionellen Erziehungsberatung sichern.

### Literatur

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (1999): Qs 22. Qualitätsprodukt Erziehungsberatung. Düsseldorf: Vereinigte Verlagsanstalten.

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2004): Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung. Fürth: Informationen für Erziehungsberatungsstellen (1) S. 6 – 11.

Grundsätze (1973): Die für die Jugendhilfe zuständigen Senatoren und Minister der Länder: Grundsätze für die einheitliche Gestaltung der Länder für die Förderung von Erziehungsberatungsstellen. In: bke (2009): Rechtsgrundlagen der Beratung. Fürth, S 408 – 415.

Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (1997): Organisatorische Zuordnung von Erziehungsberatungsstellen in kommunaler Trägerschaft. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 2, S. 3 – 5.

Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (2016): Das multidisziplinäre Fachteam – Aufgaben, Kompetenzprofil und Arbeitsweise der Erziehungsberatung. Fürth: bke.

Wiesner, Reinhard (Hg.) (2015): SGB VIII. Kinder- und Jugendhilfe. Kommentar. München. 5. Auflage.