

Fachliche Standards



für die Erziehungs-, Familien-
und Jugendberatung

Stand: September 2022



Kriterien für die Vergabe des Qualitätssiegels

Erziehungs-, Familien- und Jugendberatungsstellen sowie andere Einrichtungen, die das bke-Qualitätssiegel erwerben wollen, müssen die nachfolgend aufgeführten Kriterien erfüllen. Grundlage dieser Kriterien sind die bke-Qualitätsstandards, die die bke 2022 veröffentlicht hat in der

Broschüre *QS EB – Qualitätsstandards für die Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung*. Die der Vergabe des Qualitätssiegels zugrunde liegenden Kriterien werden deshalb hier nur in knapper Form erläutert. Für jedes Kriterium ist angegeben, welche Form des Beleges erwartet wird. Über die

Erfüllung der Kriterien entscheidet die Kommission zur Vergabe des bke-Qualitätssiegels. Die Kommission kann dabei auf einzelne Kriterien verzichten.

Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung e.V.
Der Fachverband für Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung

Herrnstraße 53
90763 Fürth
Tel (09 11) 9 77 14-0
Fax (09 11) 74 54 97
bke@bke.de
www.bke.de

Kriterien	Anforderungen	Belege
Allgemeines		
Konzeption	Für die Tätigkeit der Beratungsstelle liegt eine schriftliche Konzeption vor.	Text der Konzeption
Grundversorgung	Die Beratungsstelle hat die Aufgabe einer Grundversorgung für Kinder, Jugendliche und ihre Familien: <ul style="list-style-type: none"> • Es werden Beratungsaufgaben nach §§ 28 sowie in der Regel auch nach 16, 17 und 18 SGB VIII wahrgenommen. • Das Beratungsangebot ist für Eltern sowie junge Menschen aller Altersgruppen offen. • Das Beratungsangebot ist nicht auf bestimmte Adressatengruppen, Problemlagen oder Störungsbilder begrenzt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jugendhilfeplanung nach § 8o SGB VIII für Beratungsangebote • Vertrag mit dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe/Kontrakt mit dem Jugendamt • Konzeption • Die letzten drei Jahresberichte
Strukturqualität		
Niedrigschwelliger Zugang	Für die Ratsuchenden ist der freie und unbürokratische Zugang zur Beratungsstelle und ihren Leistungen insbesondere nach den §§ 17, 18 und 28 SGB VIII ohne förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt gesichert. Ein Erstgespräch ist grundsätzlich innerhalb von drei bis maximal vier Wochen nach der Anmeldung möglich.	<ul style="list-style-type: none"> • Vereinbarung mit dem öffentlichen Träger • Konzeption • Jahresbericht
Kurzfristige Beratung	Eine kurzfristige Beratung ist in Not- und Krisenfällen möglich.	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Regelung
Erreichbarkeit	Die Beratungsstelle ist mindestens 30 Stunden pro Woche telefonisch und persönlich erreichbar. Regelmäßige Beratungszeiten und Termine außerhalb der üblichen Bürozeit werden angeboten. Die Beratungsstelle stellt sich auffindbar und übersichtlich mit einer eigenen Internetpräsenz oder im Rahmen der Website und/oder der Social-Media-Auftritte des Trägers dar. Die Möglichkeit zur datensicheren elektronischen Kontaktaufnahme besteht rund um die Uhr.	<ul style="list-style-type: none"> • Öffnungs- und Beratungszeiten • Konzeption • Website
Gebührenfreiheit	Die beratenden und therapeutischen Leistungen der Beratungsstelle sind gebührenfrei.	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrag mit dem öffentlichen Träger/ Kontrakt mit dem Jugendamt • Konzeption

Kriterien	Anforderungen	Belege
Unterschiedliche Medien und virtuelle Kommunikationskanäle	Der Einsatz unterschiedlicher Medien in der Beratung erfolgt nach einem fachlich reflektierten Konzept.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept • Verfügbarkeit und Einsatz von Medien
Diversität, Sprachmittler/innen, Willkommenskultur	Die anzustrebende Zusammensetzung des Teams spiegelt die Diversität der Bevölkerung im Einzugsbereich wider. Bei Klienten mit Sprachunsicherheiten werden bei Bedarf qualifizierte Sprachmittler/innen einbezogen. Die Beratungsstelle zeichnet sich durch eine ausgeprägte Willkommenskultur aus sowie durch einen einfachen Zugang für Menschen unterschiedlicher Bedarfe und Lebensmerkmale.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept • Darlegung der Umsetzung der Diversitätssensibilität
Multidisziplinarität	Im multidisziplinär zusammengesetzten hauptamtlichen Fachteam sollen Fachkräfte der Disziplinen Psychologie, Pädagogik, Soziale Arbeit und eine Fachkraft für die beratende/therapeutische Arbeit mit Kindern und Jugendlichen vertreten sein.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenplan • Berufsabschlüsse • Darlegung der Umsetzung der Multidisziplinarität
Ausreichende personelle Ausstattung	Die Beratungsstelle verfügt über mindestens fünf ganze Personalstellen für Beratungsfachkräfte bzw. mindestens sechs fest angestellte Beratungsfachkräfte (Personen). Integrierte Einrichtungen (die z. B. auch Eheberatung oder andere erzieherische Hilfen anbieten) verfügen über mindestens zweieinhalb ganze Personalstellen mit vier Mitarbeitenden für den Bereich Erziehungsberatung.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenplan
Verwaltungsfachkraft	Die Beratungsstelle soll über mindestens eine ganze Personalstelle für den Bereich Teamassistenten verfügen.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenplan • Darlegung der Öffnungszeiten
Zusatzqualifikationen	Grundsätzlich verfügt jede Fachkraft über eine auf das jeweilige Arbeitsfeld bezogene beraterische bzw. therapeutische Zusatzqualifikation oder eine andere Spezialisierung. Im Team sind unterschiedliche Zusatzqualifikationen vertreten.	<ul style="list-style-type: none"> • Abschlüsse der Zusatzqualifikationen • Darlegung weiterer vorhandener Qualifikationen und Spezialisierungen
Fortbildung und Weiterbildung	Im Rahmen der Fortbildungsplanung der Beratungsstelle absolviert jede/r Mitarbeiter/in mindestens eine mehrtägige Fortbildung pro Jahr.	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Fort- und Weiterbildungsaktivitäten
Supervision	Es ist gewährleistet, dass jede Fachkraft im Jahr an 12 Stunden Teamsupervision teilnimmt. Pro Jahr steht dem Team ein Kontingent von mindestens 2 Stunden Einzelsupervision pro Teammitglied durch eine außenstehende Fachkraft zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Supervisionsregelung
Leitung	Es steht ein Zeitkontingent für die Leitung von 10 Prozent der Gesamtarbeitszeit aller Mitarbeiter/innen zur Verfügung. Eine schriftliche Regelung der Leitung liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenplan • Stellenbeschreibung Leitung
Beschwerde-management	Die Beratungsstelle hat eine schriftlich fixierte Regelung für den Umgang mit Beschwerden von Ratsuchenden und Kooperationspartnern und wertet ihre Erfahrungen jährlich aus.	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Regelung, Konzeption, Jahresberichte
Qualitätsmanagement	Es gibt ein Qualitätssicherungssystem, das in festgelegtem zeitlichem Abstand ausgewertet und aktualisiert wird.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept
Personalentwicklung	Pro Jahr wird mindestens ein Praktikant/eine Praktikantin ausgebildet. Ein Konzept zur Personalgewinnung und Personalentwicklung liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept

Kriterien	Anforderungen	Belege
Umgang mit Anzeichen von Grenzüberschreitungen	Es gibt eine Regelung zum fachlichen Vorgehen bei Grenzüberschreitungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Regelung, sowie der Maßnahmen zum Erhalt der Sensibilität für Grenzüberschreitungen z. B. Teamprotokolle, Fortbildungen, Supervision) • Jahresberichte • Konzeption
Wahrnehmung des Kinderschutzes	<p>Die Beratungsstelle hat eine schriftlich fixierte Regelung zum Verhalten bei gewichtigen Anhaltspunkten für die Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen. Ein Dokumentationsbogen liegt vor.</p> <p>Es ist geregelt, wer die Funktion der „insoweit erfahrene Fachkraft“ übernimmt.</p> <p>Es besteht eine Vereinbarung des Trägers der Beratungsstelle mit dem öffentlichen Träger, in der die Umsetzung von § 8a SGB VIII und der Einsatz einer insoweit erfahrenen Fachkraft geregelt ist.</p> <p>Die Beratungsfachkräfte und die insoweit erfahrenen Fachkräfte bilden sich regelmäßig zu Kinderschutz-relevanten Themen fort. Das Team der Beratungsstelle analysiert die Anzahl und die Umstände von Fällen mit Gefährdungseinschätzung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schriftliche Regelung, Konzeption, Vertrag mit dem Jugendamt (freie Träger), • Aufgabenverteilungsplan (öffentliche Träger), • Dokumentationsbogen • Jahresberichte
Präventive Arbeit und Vernetzung	<p>Prävention und Vernetzung sind festgelegte Arbeitsbereiche</p> <p>Die Beratungsstelle beteiligt sich an regionalen Arbeitskreisen u.a. zum Thema Trennung/ Scheidung, Frühe Hilfen und Kinderschutz.</p> <p>Die Beratungsstelle beteiligt sich an der Jugendhilfeplanung gemäß § 8o SGB VIII.</p> <p>Die Beratungsstelle beteiligt sich an Arbeitsgemeinschaften gemäß § 78 SGB VIII bzw. übernimmt die Initiierung solcher Arbeitsgemeinschaften.</p> <p>Es besteht eine Vereinbarung mit dem Jugendamt, welche Aufgaben die Beratungsstelle im Kinderschutz übernimmt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept • Darstellung der präventiven Aktivitäten • Auflistung der Gremien • Vereinbarung mit dem Jugendamt
Räumlichkeiten	<p>Die Zahl der Beratungszimmer entspricht mindestens der Anzahl der Planstellen, und die Beratungszimmer bieten Platz für mindestens fünf Personen.</p> <p>Es sind mindestens ein zusätzlicher kind- und jugendgerechter Raum und ein Bereich/Raum für Säuglinge und Kleinkinder vorhanden.</p> <p>Es gibt mindestens einen zusätzlichen Gruppenraum.</p> <p>Ein separater und abgegrenzter Wartebereich ist vorhanden.</p> <p>Ein eigenes und abgegrenztes Sekretariat für die Teamassistenz ist vorhanden.</p> <p>Die Arbeitsprozesse sind angemessen und datenschutzgerecht digitalisiert.</p> <p>Die Barrierefreiheit ist konzeptionell integriert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auflistung der Räumlichkeiten • Konzept der Digitalisierung • Konzept der Barrierefreiheit

Kriterien	Anforderungen	Belege
Prozessqualität		
Fachliche Unabhängigkeit	Träger und Leiter der Einrichtung stellen sicher, dass das Mitarbeiterteam seine fachliche Arbeit allein nach den anerkannten Regeln des fachlichen Könnens ausrichtet.	<ul style="list-style-type: none"> • Stellenbeschreibung für den Leiter • Konzeption
Schutz des Privatgeheimnisses, Datenschutz	Der Schutz des Privatgeheimnisses der Ratsuchenden wird gewährleistet durch <ul style="list-style-type: none"> (1) die Aufklärung jedes Klienten über die rechtlichen Rahmenbedingungen der Arbeit, insbesondere Schweigepflicht und Datenschutz, (2) die Verpflichtung aller Mitarbeiter auf die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen rechtlichen Regelungen, (3) die Sicherstellung des Schutzes des Privatgeheimnisses auch im Telefon- und Schriftverkehr sowie im IT-Bereich und bei den digitalen Prozessen und (4) die Umsetzung und Einhaltung der DSGVO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Regelung, zum Schutz des Privatgeheimnisses • Merkblatt für Ratsuchende
Verwirklichung der Rechte von Kindern und Jugendlichen	Die Berücksichtigung der Belange und Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist sichergestellt. Ein Konzept zum Schutz von Kindern und Jugendlichen liegt vor.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeption • Schutzkonzept
Fallbesprechungen und Teamkooperation	Die Ressourcen des multidisziplinären Fachteams werden regelmäßig für die Fallarbeit aktiviert – insbesondere bei schwierigen Konstellationen in der Beratung/Therapie. Dem Team der Beratungsstelle steht ein Zeitkontingent von 30 Minuten pro Woche und Beratungsfachkraftvollzeitstelle für Fallbesprechungen zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none"> • Konzeption
Dokumentation der Beratung	Für jeden Beratungsfall wird eine Beratungsdokumentation geführt. Es besteht eine ausdrückliche Regelung zur Löschung der erhobenen Sozialdaten. Die Einrichtung meldet die Beratungen im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfestatistik.	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Regelung
Beratungs- und Therapieplanung; Hilfeplanung nach §§ 36, 36a SGB VIII	Längerfristige Beratungen und Therapien sowie schwierige Konstellationen werden im Team zur Beratungs- und Therapieplanung erörtert. Im Rahmen der Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt/ dem Allgemeinen Sozialdienst ist die fachliche Verantwortung der Beratungsstelle für die Anregung eines Hilfeplanverfahren im Jugendamt und die Form der Beteiligung der Beratungsstelle an der Erarbeitung von Hilfeplänen beim örtlichen Jugendamt festgelegt.	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung der Regelungen • Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt/ dem Allgemeinen Sozialdienst
Ergebnisqualität		
Statistische Aufbereitung und Evaluation der Arbeit	Zur Erfassung verschiedener Ebenen der Ergebnisqualität einer Beratungsstelle werden folgende Faktoren berücksichtigt und reflektiert: <ul style="list-style-type: none"> • Wirkung im Hinblick auf die gewünschten und unerwünschten Effekte • Zielerreichung • Zufriedenheit der Beteiligten mit dem Ergebnis der Beratung • statistische Aufbereitung der Arbeit mit relevanten Variablen oder Kennzahlen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jahresbericht • Darstellung der durchgeführten Maßnahmen