



Deutsche Gesellschaft für Prävention und
Intervention bei Kindesmisshandlung,
-vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e.V.

Qualitätskriterien für Onlineberatung durch Spezialisierte Fachberatungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend

- Stand 11.2022 -

Einleitung

Die Digitalisierung von Beratungsangeboten hat in den letzten Jahren insbesondere durch die Pandemie einen enormen Schub bekommen. An vielen Stellen sind neue Formen digitalen Arbeitens entstanden. Für spezialisierte Fachberatungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend liegt sowohl eine Chance als auch eine Herausforderung darin, verschiedene analoge und digitale Beratungsformen und -kanäle systematisch miteinander zu verbinden. Dabei geht es einerseits um spezifische Anforderungen und Bedingungen von Onlineberatung. Andererseits geht es um die Integration digitaler Angebote in alle Bereiche der Arbeit von Fachberatungsstellen (Prävention, Fortbildung, Schutzkonzeptentwicklung, Öffentlichkeitsarbeit). Mit zunehmender Digitalisierung aller Lebensbereiche ist zu erwarten, dass in einigen Jahren alle psychosozialen Unterstützungsangebote, also auch alle Fachberatungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend, digitale Zugänge und Beratungsformate bereitstellen werden.

1

Die Qualitätskriterien für Onlineberatung sollen Fachberatungsstellen dabei unterstützen, ein digitales Beratungsangebot zu realisieren, das sich an den Bedarfen von Betroffenen orientiert. Entwickelt wurden sie im Rahmen des Bundesmodellprojektes *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt* von einer Gruppe erfahrener Onlineberaterinnen unter Mitwirkung der *Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (BKSF)* und der Koordinierung des Bundesmodellprojektes. Das Bundesmodellprojekt wurde von der *Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention gegen Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt (DGfPI e.V.)* durchgeführt und gefördert vom *Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend* im Zeitraum von 2018 bis 2022. Ausgangspunkt und Grundlage des Papiers sind die Qualitätsstandards der *BKSF (BKSF 2022)* für spezialisierte Fachberatung und der Qualitätskriterien der *DGfPI e.V. (DGfPI 2003)*.¹

Wenn eine Beratungsstelle Onlineberatung einrichten und etablieren möchte, erfordert dies zunächst die Entwicklung eines Konzeptes. Es ist zudem unerlässlich, die Onlineberatungsformate in die bestehenden Strukturen der Fachberatungsstelle zu integrieren. Dafür ist es grundlegend, die Zielsetzung und Funktion des Onlineberatungsangebotes zu klären: Soll Onlineberatung ausschließlich zur Kontaktaufnahme dienen? Soll sie eine eigenständige Beratungsform darstellen? Oder soll sie als ein integrales Konzept von analogen und digitalen

¹ Qualitätskriterien für Onlineberatung allgemein sind nicht neu, Verbände wie die *Bundskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (BKE)* haben entsprechende Standards vorgelegt (*BKE 2018*). Bisher fehlten jedoch ausformulierte Kriterien für spezialisierte digitale Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt, die die spezifischen Erfordernisse von Onlineberatung in diesem Themenfeld berücksichtigen.

Formaten in der Fachberatungsstelle implementiert werden? Das Beratungsangebot muss dementsprechend konzipiert und ausgestaltet werden.

Die hier vorgelegten Qualitätskriterien richten sich an Fachberatungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend, die in ihrer Region Onlineberatung anbieten.² Dabei wurde der Fokus auf die Formate E-Mail- und Chatberatung gelegt, welche aktuell die gängigsten Formen von Onlineberatung darstellen und von der Mehrzahl der Fachberatungsstellen genutzt werden.³

Die Qualitätskriterien verstehen sich als idealtypische Bedingungen: Wenn ein Kriterium noch nicht erfüllt werden kann – beispielsweise, weil sich eine (Online-)Beratungsstelle im Aufbau befindet oder es an finanziellen Mitteln mangelt –, sollte dessen Realisierung kontinuierlich angestrebt werden.

Die Qualitätskriterien definieren die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, die für einen dauerhaften qualitätsgerechten Betrieb der Onlineberatung und deren Integration in das Gesamtkonzept der Beratungsstelle notwendig ist.

1. Strukturqualität

2

Die Strukturqualität beschreibt die erforderlichen Rahmenbedingungen, um professionelle Onlineberatung gewährleisten zu können. Sie ist also grundlegend. Die Strukturen müssen sich an den Bedürfnissen der Ratsuchenden und der Mitarbeiter*innen orientieren mit der Maßgabe, die angestrebten Zielsetzungen zu ermöglichen.

Die Strukturqualität umfasst die Aspekte Zugang und Kontaktaufnahme, Sicherheit und Datenschutz, Transparenz, Ausstattung der Onlineberatung, Personal, Organisationsstruktur und Finanzierung.

Zugang

Die Vorstellung des Onlineberatungsangebotes auf der Webseite der Fachberatungsstelle spricht die Ratsuchenden zielgruppenspezifisch an (z.B. Jugendliche, Erwachsene). Bei der

² Darüber hinaus gibt es bundesweite Onlineberatungsangebote wie das Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch, das Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen oder die Nummer gegen Kummer. Auch wenn viele Punkte alle digitalen Beratungsangebote betreffen, ergeben sich bei diesen bundesweiten Angeboten doch spezielle Rahmenbedingungen, die hier keine Berücksichtigung finden.

³ Videoberatung und Beratung via Messenger bleiben hier unberücksichtigt. Dafür müssen weiterreichende Überlegungen angestellt werden, die den Spezifika dieser Formate gerecht werden.

Wahl der Medien (z.B. Social Media, Webseite, Flyer) und deren Gestaltung wird die Diversität der Lebenswelten der Nutzer*innen berücksichtigt. Die Webseite ist barrierefrei gestaltet und ermöglicht eine einfache Nutzung.⁴ Sie zeichnet sich durch Übersichtlichkeit und ein ansprechendes Design aus.

Der Portalzugang ist gut sichtbar auf der Startseite platziert. Die Software ermöglicht einen nutzer*innenfreundlichen Zugang (verständliche Sprache, intuitive Menüführung, nur wenige erforderliche Eingaben).

Die Fachberatungsstelle bewirbt das Onlineberatungsangebot im digitalen und im analogen Raum. Sie nutzt entweder selbst Social Media oder Synergieeffekte durch die Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen und überregionalen Angeboten, um auf ihr Onlineberatungsangebot hinzuweisen.

Kontaktaufnahme

Die Beratungsstelle ist digital erreichbar über einen oder mehrere datenschutzkonforme Zugänge. Die digitale Kontaktaufnahme ist für die Ratsuchenden jederzeit möglich. Über die genauen Beratungszeiten und -möglichkeiten wird auf der Webseite informiert. In der Regel ist eine Antwort innerhalb von 48 Stunden, maximal innerhalb von zwei Werktagen zu gewährleisten.

Die Nutzung des Onlineberatungsbereiches ist anonym möglich. Ist die Beratungsstelle für bestimmte Zielgruppen oder Regionen zuständig, muss entschieden werden, ob Zugangsbeschränkungen zu installieren sind: Gegebenenfalls braucht es Pflichtfelder, z.B. für die Angabe des Alters, des Geschlechts, der Postleitzahl. Ratsuchende können die Onlineberatung nur in Anspruch nehmen, wenn sie diese Felder mit den jeweils zutreffenden Angaben ausgefüllt haben. Eine Kontrolle, ob ihre Angaben der Wahrheit entsprechen, findet jedoch nicht statt.

Ist das Onlineberatungsangebot auf bestimmte Zielgruppen beschränkt, werden auf der Webseite leicht auffindbare alternative Anbieter*innen angegeben (Linkliste mit regionalen Hilfsangeboten und überregionalen Onlineberatungsangeboten).

Sicherheit und Datenschutz

Der Kontakt mit Betroffenen von sexualisierter Gewalt berührt besonders schützenswerte Daten. Hinzu kommen besonders sensible Beratungsinhalte. Onlineberatung wird daher aus-

⁴ Hinweise zur barrierearmen Gestaltung von Webseiten finden sich u.a. hier <http://www.einfach-fuer-alle.de/>

schließlich über eine datenschutzkonforme Software angeboten.⁵ PCs und mobile Endgeräte der Beratenden sind vor dem Zugriff unberechtigter Personen durch geeignete Maßnahmen geschützt. Mobile Endgeräte werden im Sinne der DSGVO sicher aufbewahrt.

Beratungsverläufe werden im sicheren System der Onlineberatungssoftware gespeichert. Die Beratungsstelle hat – je nach ihren Anforderungen und Gegebenheiten –, Regelungen für die Dokumentation von Beratungsverläufen und Aufbewahrungsfristen entwickelt.

Aus Datenschutzgründen sind Softwarelösungen zu nutzen, die eine größtmögliche Datensparsamkeit gewährleisten. Für Fälle von Kindeswohlgefährdung oder Suizidandrohungen muss wie bei analogen Fällen ein Krisenplan für Online-Interventionen vorhanden sein.⁶

Die Fachberatungsstelle legt fest, welche Kanäle für Beratung genutzt und welche dafür nicht verwendet werden dürfen. Dazu gehört auch eine Vereinbarung, ob und inwieweit die SMS-Funktion des Diensthandys dafür genutzt werden darf. Die unverschlüsselte E-Mail-Adresse der Beratungsstelle darf ausschließlich zu Terminvereinbarungen genutzt werden.

Die Organisation der Berater*innen-Accounts im System, Passwortschutz und Vertretungsregelungen müssen datenschutzkonform geregelt werden.

4

Transparenz

Die Beratungsstelle stellt ihr Angebot hinsichtlich der Zielgruppen, der Beratungszeiten, der Modalitäten und Grenzen des Beratungsangebotes auf ihrer Webseite klar dar.

Die Nutzungsbedingungen des Beratungszugangs sind leicht verständlich und gut auffindbar. In den Nutzungsbedingungen wird sachlich darauf hingewiesen, ob die IP-Adresse der Ratsuchenden gespeichert wird und ob im Krisenfall eine Rückverfolgung möglich ist. Dieser Information müssen die Ratsuchenden vor Inanspruchnahme des Onlineberatungsangebotes zustimmen.

Die Fachberatungsstelle legt eine einheitliche Regelung fest, ob und ggf. wie die Berater*innen auf der Webseite persönlich in Erscheinung treten (namentliche Nennung der Berater*innen oder nur Name der Organisation, Bilder der Berater*innen, Urlaubs-/Abwesenheitsmeldungen). Auch für den Umgang mit Freundschaftsanfragen auf Social Media etc. gibt es eine einheitliche Regelung.

⁵ Für sämtliche datenbezogene Prozesse der Fachberatungsstelle gelten die Regelungen der DSGVO.

⁶ Ob für eine Rückverfolgung von Krisen- oder Kinderschutzfällen IP-Adressen gespeichert werden oder nicht, müssen die Fachberatungsstellen bei der Auswahl der Softwarelösung beachten und entscheiden.

Die Webseite informiert darüber, wer der Anbieter der Onlineberatung ist.

Ausstattung

Für die Onlineberatung werden ausschließlich Dienstgeräte verwendet, die vom Träger der Beratungsstelle zur Verfügung gestellt worden sind. Die Dienstgeräte werden technisch und hinsichtlich der Datensicherheit auf aktuellem Stand gehalten, technischer Support ist gewährleistet.

Pro Berater*in steht ein separater Account in der Beratungssoftware zur Verfügung.

Die Räume, in denen Onlineberatung durchgeführt wird, sind störungsfrei, schließbar und nicht abhörbar. Die Ausstattung des Onlinearbeitsplatzes muss ergonomisch gestaltet sein. Wenn Beratungen im Homeoffice oder in Mobilarbeit stattfinden, sind die gleichen Standards wie in der Beratungsstelle zu gewährleisten.

Personal

5

Mindestens zwei Mitarbeiter*innen führen die Onlineberatung aktiv durch (4-Augen-Prinzip). Die Beratungsstelle legt fest, ob jede*r Berater*in alle oder nur bestimmte Beratungskanäle bedient. Sie definiert die professionelle Beratungsrolle für den digitalen Raum genau. Alle Berater*innen halten eine entsprechende Sprachregelung ein.⁷

Für die Onlineberatung steht ein festes Zeitbudget zur Verfügung. Dienstzeiten, Vertretung und Homeoffice sind geregelt. Es darf keine Verpflichtung zum Homeoffice geben. Bei längeren Ausfällen von Kolleg*innen ist zu verhindern, dass ein*e Berater*in über längere Zeit das Onlineberatungsangebot allein trägt.

Onlineberatungsfälle sind ebenso wie andere Beratungsfälle Gegenstand der regelmäßigen Teambesprechungen und der Intervention bzw. Supervision. Für komplexere Fallbesprechungen werden gesonderte Termine für die Onlineberater*innen ermöglicht und entsprechend zeitliche und finanzielle Ressourcen zur Verfügung gestellt. Selbstfürsorge bei Onlineberatung ist regelmäßig Thema der Intervention des Beratungsstellenteams.

Mindestens ein*e Berater*in hat eine spezielle Fortbildung für Onlineberatung absolviert oder begleitend erworben. Ressourcen dafür müssen vom Träger bereitgestellt werden. Alle weiteren oder neu hinzukommenden Mitarbeiter*innen, die Onlineberatung durchführen

⁷ Sprachregelungen können entsprechend der Zielgruppe stilistisch variieren (z.B. bei Jugendlichen alltagssprachlich, wenige Fremdwörter, Abkürzungen, etc.).

sollen, sind gründlich einzuarbeiten. Auch dafür müssen die entsprechenden Ressourcen bereitgestellt werden. Der Träger der Fachberatungsstelle verpflichtet sich, ausreichende Mittel für regelmäßige Fortbildungen und Fachaustausch mit anderen Onlineberater*innen zur Verfügung zu stellen.

Transparente Organisationsstruktur

Eine transparente und für alle Beteiligten – Mitarbeiter*innen, Ratsuchende und Dritte – ersichtliche Organisationsstruktur ist ein wesentliches Qualitätskriterium für eine spezialisierte Fachberatungsstelle. Sie ermöglicht reibungslose Arbeitsabläufe, definiert Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten und bietet den besten Schutz vor ausbeuterischen und missbräuchlichen Handlungen. Alle diesbezüglichen Informationen zur Onlineberatung müssen transparent dargestellt werden.

Verantwortlichkeiten, Entscheidungskompetenzen, Arbeitsbereiche und Aufgaben sind klar zugeordnet. Diese Zuordnung muss allen Mitarbeitenden bekannt sein. Die Organisationsstruktur wird auf der Webseite der Beratungsstelle ersichtlich dargestellt.

Die Beratungsstelle hat auch für die Onlineberatung ein Konzept zur Qualitätssicherung entwickelt und verschriftlicht. Es ist allen Mitarbeiter*innen bekannt und zugänglich (digital oder in Papierform).

6

Schutzkonzept

Die Beratungsstelle verfügt über ein Schutzkonzept, das auch die Onlineberatung umfasst. Das Schutzkonzept enthält ein Beschwerdemanagement, das die Abläufe für Beschwerdefälle darlegt und eine unabhängige, externe Ansprechperson benennt. Allen Mitarbeiter*innen ist das Schutzkonzept bekannt und zugänglich. Das Schutzkonzept ist für Dritte einsehbar bzw. wird auf der Webseite veröffentlicht.

Finanzierung

Sämtliche Kosten der Onlineberatung müssen in der Grundfinanzierung der Beratungsstelle abgesichert werden. Dazu gehören Ausstattung, technischer Support, Personal, Fortbildungen, Supervision, Öffentlichkeitsarbeit, Gestaltung und Updates der Webseite, Anpassungen an Gesetzesänderungen und neue Datenschutzregelungen. Für die Aufwendungen werden personelle Ressourcen und finanzielle Mittel bereitgestellt. Dies ist mit den Zuwendungsgeber*innen zu klären.

Bei regionaler Zuständigkeit oder Zuständigkeit nur für bestimmte Zielgruppen ist mit den Geldgeber*innen abzuklären, wie mit überregionalen oder anonymen Beratungsanfragen umzugehen ist.

2. Prozessqualität

Die Prozessqualität bezieht sich auf den eigentlichen Beratungsverlauf. Grundlegend für jeden Onlineberatungsprozess ist es, die Selbstbestimmungsrechte der Betroffenen zu berücksichtigen und sie in der Beratung als Expert*innen ihrer eigenen Erfahrung anzusehen. Dies ist altersangemessen mit den Betroffenen kontinuierlich zu reflektieren. Die Beratungsarbeit bezieht die unterschiedlichen sozialen, ökonomischen, kulturellen Lebensrealitäten der Ratsuchenden wertschätzend ein.

Während des Beratungsprozesses bestimmen die Ratsuchenden das Tempo der Beratung und entscheiden selbst, wann sie welche Informationen geben möchten. Die Interventionen sind individuell und parteilich an die Bedürfnisse der ratsuchenden Personen anzupassen. Beratungsprozesse unterscheiden sich nicht nur hinsichtlich der Anliegen und Bedürfnisse der Ratsuchenden, sondern auch im Hinblick auf die Arbeitsweise, Ausbildung und das Selbstverständnis der Berater*innen. Daher beziehen sich die folgenden Kriterien nur auf digitale Erstgespräche und auf die Gestaltung von Unterstützungsprozessen in der E-Mail- und Chatberatung.

Digitales Erstgespräch

Im digitalen Erstgespräch stellt die*der Berater*in Verbindlichkeit und Transparenz über die Rahmenbedingungen des Onlineberatungsangebotes her. Dazu gehört auch die Klärung von Zuständigkeiten (ggf. Weiterverweisung von überregionalen Anfragen bei regionaler Zuständigkeit). Die Ratsuchenden erhalten Informationen zur Anonymität der Beratung, zum Zeugnisverweigerungsrecht der beratenden Person, zum Datenschutz, zu Response-Zeiten und zum Beschwerdemanagement.

Zur Auftragsklärung sind auch folgende Themen im digitalen Erstgespräch unabdingbar: Zielsetzung, allgemeine Arbeitsweise, digitale Methoden, Umfang und Unterstützungsinhalt der Onlineberatung. Darüber hinaus erklärt die*der Berater*in, wie der Umgang mit Krisensituationen und Kinderschutzfällen in der Beratungsstelle geregelt ist.

Gestaltung von digitalen Unterstützungsprozessen

E-Mail- und Chatberatung unterscheiden sich von Face-to-face-Beratung durch die Ortsungebundenheit und Schriftform der Kommunikation. Beratende und Ratsuchende sitzen sich nicht gegenüber, die visuelle und auditive Kommunikation entfällt.

Um eine Dynamisierung von Beratungsverläufen zu vermeiden, halten die Berater*innen den vereinbarten Rahmen von Response-Zeiten ein und weisen darauf hin. Des Weiteren erfragen bzw. klären sie regelmäßig die Verfassung der Ratsuchenden und wenden ggf. geeignete digitale Verfahren zur Krisenbewältigung an. Darüber hinaus verweisen sie in Krisensituationen auch auf überregionale Hilfsangebote sowie auf analoge Unterstützungsangebote.

E-Mailberatung

E-Mailberatung ist ein schriftbasiertes, asynchrones und ortsungebundenes Beratungsformat: Der Zugang zur Beratung ist für Ratsuchende jederzeit möglich, die Reaktionen der Berater*innen können hingegen zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Die Beratungsbeziehung und der Beratungsprozess werden dabei unabhängig von einem unmittelbaren Face-to-face Kontakt gestaltet. Die schriftlichen Äußerungen (ggf. Emojis) erfordern eine Interpretation – diese erfolgt in der Regel durch Hypothesen, die auf den Kompetenzen und Erfahrungen der Berater*innen basieren. Ob die Interpretation stimmig ist und die Hypothesen zutreffen, ist mit den Ratsuchenden fortwährend durch schriftliches Nachfragen abzuklären. Die schriftlichen Äußerungen werden mit einer*m weiteren Kolleg*in reflektiert (4-Augen-Prinzip).

Die E-Mails halten den Beratungsverlauf fest. Diese schriftliche Fixierung ermöglicht es sowohl den Ratsuchenden als auch den Beratenden, zeitlich ungebunden auf die Texte Bezug zu nehmen und sie zu reflektieren.

E-Mail-Protokolle dokumentieren den Beratungsverlauf.

Chatberatung

Chatberatung ist eine Form der schriftlichen, elektronischen Kommunikation, die ortsungebunden und nahezu synchron erfolgt. Sie ist häufig gekennzeichnet durch eine schnelle Abfolge meistens alltagssprachlich formulierter Äußerungen, oftmals ergänzt durch Emojis. Chatberatung kann im Einzel- oder Gruppensetting stattfinden.

Zu Beginn einer Chatberatung sind sprachliche Regelungen für eine sichere, grenzachtende Kommunikation zu treffen. Die Verwendung von Leichter Sprache ermöglicht eine barrierearme Teilnahme. Für Gruppenchats geben die Berater*innen ein klar benanntes Thema vor, um den Prozess strukturieren zu können. Ein*e zweite*r Moderator*in begleitet den Prozess.

Bei regelmäßig stattfindenden Chatberatungen sorgen strukturierte Abläufe und deren Einhaltung für einen klaren Rahmen des Beratungsprozesses. Die Ratsuchenden werden über diesen Rahmen informiert.

Um akute Belastungen zu erkennen und zu vermeiden, vereinbaren die Berater*innen zu Beginn der Chatkommunikation mit den Ratsuchenden, in welchen Situationen ggf. Interventionen erfolgen sollen.

Zur Ergebnissicherung werden Chatberatungen mit zusammenfassenden Fragen abgeschlossen und dokumentiert.

Blended Counseling

Blended Counseling bezeichnet die Verschmelzung von analogen und digitalen Beratungsformen, d.h. die Kommunikationsform kann im Laufe des Beratungsprozesses alternierend gewählt werden (vgl. Engelhardt 2018). Jede Form bietet dabei spezifische Einsatzmöglichkeiten.

9

Beim Zugang wählen die Ratsuchenden zunächst selbst eine Kommunikationsform. Ein Wechsel wird von den Berater*innen mit ihnen besprochen und abgestimmt.

Ob die Beratung face-to-face oder digital erfolgt und welche Kanäle eingesetzt werden – E-Mail, Chat oder andere digitale Formate –, richtet sich nach den Erfordernissen des Beratungsprozesses und erfolgt methodisch induziert.

3. Ergebnisqualität

Um eine angemessene Ergebnisqualität zu gewährleisten, ist ein fortlaufender Reflexionsprozess des digitalen Beratungsangebotes erforderlich – im Hinblick auf dessen Struktur- und die Prozessqualität. Es gilt zu reflektieren, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden, und zwar aus Sicht aller Beteiligten (Betroffene bzw. Ratsuchende, Mitarbeiter*innen, Kooperationspartner*innen). Hierzu werden Verfahren der Qualitätssicherung bzw. der Qualitätsentwicklung eingesetzt.

Zufriedenheit

Ratsuchende werden regelmäßig mittels eines festgelegten Verfahrens dazu befragt, wie zufrieden sie mit dem Verlauf der Onlineberatung sind. Des Weiteren findet eine Analyse von Beratungsabbrüchen und schwierigen Beratungsverläufen statt.

Auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen mit ihren Arbeitsbedingungen in der Onlineberatung wird regelmäßig erhoben. Die Erhebung erfasst Belastungen, Möglichkeiten der Selbstfürsorge, Fortbildungs- und Supervisionsbedarf. Dazu werden schriftliche Verfahren eingesetzt und/ oder Mitarbeiter*innengespräche geführt. Innerhalb der Beratungsstelle bzw. bei ihrem Träger ist klar geregelt, wer für die Durchführung dieser Gespräche verantwortlich ist (Leitung, Personalverantwortliche*r). Die Fragebögen bzw. Mitarbeiter*innengespräche werden dokumentiert und ausgewertet.

Auch die Zufriedenheit von Kooperationspartner*innen wird in einem regelmäßigen Verfahren ermittelt.

Unerlässlich für das Beschwerdemanagement sind Rückmeldeformate, die auf der Webseite gut auffindbar sind. Diese müssen an die Besonderheiten der Onlineberatung angepasst sein.

Zielgruppenerreichung / Zugänge

Die Zugänge zu digitalen Angeboten werden regelmäßig hinsichtlich der angestrebten Zielgruppen ausgewertet: Welche Personen werden erreicht und welche nicht? Zudem wird

erfasst, ob die Ratsuchenden Selbstmelder*innen sind, wie ihr Zugangsweg zum Angebot war, wie sie von der Onlineberatung erfahren und durch wen sie Hinweise bekommen haben.

Die analogen und digitalen Verfahren der Öffentlichkeitsarbeit werden regelmäßig überprüft und ggf. optimiert.

Allgemeine und technische Optimierung des Beratungsangebotes

Die Passung von Onlineberatungsangeboten und analogen Beratungsangeboten wird kontinuierlich analysiert und weiterentwickelt.

Es erfolgt eine stetige fachliche Weiterentwicklung der digitalen Beratungsformate, in die neue Erkenntnisse aus Wissenschaft und Praxis einfließen. Dazu dienen auch Vernetzung und Austausch mit anderen Fachberatungsstellen und bundesweiten Onlineberatungsangeboten.

Die Beratungstools werden hinsichtlich ihrer Funktionalität und Datensicherheit regelmäßig überprüft und optimiert.

Auch die Archivierung von Beratungsdaten wird in Bezug auf Funktionalität und Datensicherheit regelmäßig kontrolliert und angepasst.

Nachweis von Onlineberatungen

Die Fachberatungsstelle weist jährlich nach, wie viele Anmeldungen für Onlineberatungen erfolgten und wie viele Fälle pro Berater*in bearbeitet wurden. Wenn innerhalb eines Beratungsprozesses analoge und digitale Formate zum Einsatz gekommen sind, wird dies differenziert nachgewiesen.

Des Weiteren weist die Beratungsstelle sämtliche Kosten der Onlineberatung nach (Jahreskosten der Einrichtung bezogen auf die Gesamtzahl aller im Jahr durchgeführten Beratungen).

Literatur:

Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen Sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (2022): *BKSF-Qualitätsstandards für spezialisierte Fachberatung*. Online unter: <https://www.bundeskoordinierung.de/de/article/440.qualit%C3%A4tsstandards.html>

Bundeskongress für Erziehungsberatung (2018): *Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern*. Online unter: https://www.bke.de/sites/default/files/medien/dokumente/buecher/1645023762_QSEB.pdf

Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e.V. (2003): *Empfehlungen für Qualitätskriterien in der Präventionsarbeit im Bereich der sexualisierten Gewalt an Mädchen und Jungen*. Arbeitsgebiet Beratung und Therapie. Online unter: https://dgfpi.de/files/presse-medien/broschueren/04_BeratungTherapie.pdf

Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e.V. (2022): *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt – Strategien für eine bessere Versorgung im ländlichen Raum*. Abschlussbericht des bundesweiten Modellprojekts *Wir vor Ort* zur Stärkung spezialisierter Fachberatung gegen sexuelle Gewalt in Kindheit und Jugend in ländlichen Regionen (2018-2022). Online unter: https://dgfpi.de/files/was-wir-tun/Wir%20vor%20Ort%20gegen%20sexuelle%20Gewalt/Wir_vor_Ort_Abschlussbericht_Modellprojekt.pdf

Engelhardt, Emily M. (2018), *Lehrbuch Onlineberatung*, Göttingen.

Impressum:

DGfPI e.V.

Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention

bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e.V.

Elisabethstraße 14

40217 Düsseldorf

Telefon: 0211-497680-0

www.dgfpi.de

Redaktion: Ulrike Mund

Lektorat: Anne Grunwald, Textfeile

13

Die Qualitätskriterien wurden im Rahmen des Bundesmodellprojektes Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt in Trägerschaft der DGfPI e.V. (gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend von 2018 bis 2022) von einer Gruppe erfahrener Onlineberatungsfachkräfte, der Koordinierungsstelle des Projektes und der BKSF entwickelt.

Die Mitwirkenden der Arbeitsgruppe waren:

*Annalena Amschler (Koordinierungsstelle Wir vor Ort), Anke Fürste (Schattenriss e.V.), Claudia Igney (Koordinierungsstelle Wir vor Ort), Ulrike Mund (Koordinierungsstelle Wir vor Ort), Susanne Porzelt (Wildwasser Würzburg e.V.), Larissa Schönberger (Mädchen*beratung Wildwasser e.V. Berlin), Katrin Schwedes (BKSF), Mehrnoush Tarkashvand (EJF gAG – Kind im Zentrum)*

Kontakt: mund@dgfpi.de