

Bundesarbeitsgemeinschaft



der Freien  
Wohlfahrtspflege

## Rahmenempfehlungen

zur

## Qualität psychosozialer Beratungsangebote im Internet

März 2008

## **Inhaltsverzeichnis**

Ausgangssituation und Zielsetzungen der Rahmenempfehlungen	3
Information und psychosoziale Beratung im Internet	4
<b>Allgemeine Qualitätsmerkmale der psychosozialen Beratung in Internet</b>	
Nutzerfreundlichkeit	5
Beratung im Internet als Teil des regulären Leistungsangebots von Beratungsstellen	5
Fachliche Standards für die Beratung im Internet	5
Niedrigschwellige Zugangswege zur Beratung im Internet	6
Barrierefreie Zugänge für Menschen mit Behinderungen	6
Muttersprachliche Beratung im Internet	6
Rechtliche Standards / Datenschutz	6
Technische Standards	6
Fachkompetenz der Beraterinnen und Berater	7
Organisations- und Zuständigkeitsregelungen in den Beratungsstellen	7
Dokumentation / Berichtswesen /Evaluation	7
<b>Anhang</b>	
Spezifische Qualitätsanforderungen an die verschiedenen Formen der Beratung im Internet	8
Den Rahmenempfehlungen zugrunde liegende Materialien	9

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege formulieren in den vorliegenden Rahmenempfehlungen inhaltlich-fachliche, technische und strukturelle Qualitätsmerkmale psychosozialer Beratungsangebote im Internet.

Die Ausführungen orientieren sich an den Rahmenbedingungen des Handlungsfeldes Erziehungs- und Familien- und Jugendberatung. Andere Beratungsfelder können sich diese zu eigen machen und ggf. weiter entwickeln.

### **Ausgangssituation und Zielsetzungen der Rahmenempfehlungen**

Seit Mitte der 1990er Jahre wurden in unterschiedlichen institutionellen Kontexten der Freien Wohlfahrtspflege Beratungsangebote im Internet initiiert und aufgebaut. Die meisten von ihnen entstanden als örtliche Projekte und Initiativen, vereinzelt gab es gesteuerte Entwicklungen auf Länder- und Bundesebene.

Seitdem wird Beratung im Internet in verschiedenen Gremien der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege thematisiert, u. a. in dem Bestreben, die Initiativen auf der Bundesebene zu bündeln und hinsichtlich ihrer Qualität genauer zu definieren.

Die in den folgenden Rahmenempfehlungen beschriebenen Qualitätsmerkmale zielen darauf,

- die in den bisherigen Projekten gewonnenen Erfahrungen aufzugreifen und als grundlegende Orientierungen und Leitlinien zur Umsetzung eines fachlich fundierten Internet-Angebotes für Information und psychosoziale Beratung im Internet zusammenzufassen
- die Eckpunkte in einen fachlichen und fachpolitischen Diskurs einzubringen, der über den je eigenen Verbandsbereich hinaus Anregungen bietet, und die Weiterentwicklung der Beratung im Internet zu fördern
- zu einem nutzerinnen- und nutzerorientierten, niedrighwelligen und qualifizierten, gesicherten und dem Verbraucherschutz entsprechenden Beratungsangebot gemeinnütziger Beratungsstellen beizutragen und dieses mit zu gestalten.

Es ist Aufgabe der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege, diese Empfehlungen kontinuierlich fortzuschreiben. In unserer Zeit der raschen technologischen Entwicklungen ist für Aussagen zu Qualitätsanforderungen auch die zukünftige technische Weiterentwicklung des Internets und anderer moderner Kommunikationstechnologien zu berücksichtigen, die möglicherweise weitere Formen der Kommunikation bzw. der Verknüpfung verschiedener Kommunikationsmedien ermöglichen und damit auch die Formulierung weiterer Qualitätsmerkmale notwendig machen werden.

## Information und psychosoziale Beratung im Internet

Information und psychosoziale Beratung im Internet sind Bestandteile des Leistungsangebotes von Beratungseinrichtungen. Sie sind damit Teil der niedrigschwelligen psychosozialen Infrastruktur für Ratsuchende mit individuellen, zwischenmenschlichen, familiären und sozialen Fragen und Problemen. Die Information und psychosoziale Beratung im Internet ergänzen und erweitern – und erleichtern gegebenenfalls - Ratsuchenden die Zugänge zum gesamten Leistungsangebot örtlicher Einrichtungen und Dienste. Sie bilden keine Parallelstruktur ausschließlich für Internet-Beratung.

Die Freie Wohlfahrtspflege sichert mit ihren jeweiligen Angeboten zur Information und Beratung im Internet das Wunsch- und Wahlrecht von Ratsuchenden auch in diesem neuen Kommunikationsmedium.

Es ist davon auszugehen, dass es mit der schnell wachsenden Verbreitung des Internets selbstverständlicher wird, durch das Medium Internet professionelle Hilfe in Form von psychosozialer Beratung in Anspruch zu nehmen.

Die Möglichkeiten des Internets werden von Nutzerinnen und Nutzern bei psychosozialen Fragen oder Problemen in zwei Richtungen verwendet:

- (1) zur Information und Orientierung
- (2) zur psychosozialen Beratung.

Psychosoziale Beratung kann dabei zum Inhalt haben: (a) Anfragen, die eher auf Information, Orientierung, Service, Vermittlung zielen, und (b) Prozesse, die auf individuelle psychosoziale Beratung und/oder Kriseninterventionen zielen.

Beratung im Internet kann auch zur Vorbereitung einer persönlichen Beratung (face-to-face) oder als „Nachsorge“ genutzt werden, bspw. zur Stabilisierung, Verkürzung oder allmählichen Beendigung von Beratungsprozessen.

Es ist eine Aufgabe der Beratungspraxis fortlaufend fachliche Kriterien dafür zu entwickeln, bei welchen Anliegen eine Kombination von Beratung im Internet und Beratung von Angesicht zu Angesicht (face-to-face-Beratung) in der Beratungsstelle angeboten wird.

Ausgehend von diesen Grundsatzüberlegungen sollten Portale zwei Ebenen umfassen:

- (1) die Ebene der Information und Orientierung:

- Information über Leistungsangebote der psychosozialen Beratungsstellen
- Informationen zu psychosozialen Fragen / Themen (z. B. sog. FAQs – Zusammenstellung häufig gestellter Fragen mit Antworten, Linklisten)
- Adressen von örtlichen Beratungsstellen

und

- (2) die Ebene der psychosozialen Beratung mit ihren verschiedenen Formen der Beratung im Internet:

- Mail-Beratung als Einzelberatung in Form zeitversetzter schriftlicher Kommunikation.
- Einzelberatung in Form zeitgleicher schriftlicher Kommunikation nach Terminvereinbarung (Zwei Personen Chat).
- Moderierter Chat (mit mehreren Teilnehmerinnen und Teilnehmern)
- Themenzentriertes Forum (moderiert / unmoderiert).
- oder Kombinationen dieser Formen der Beratung im Internet.

# **Allgemeine Qualitätsmerkmale psychosozialer Beratungsangebote im Internet**

## **Nutzerfreundlichkeit**

- Der Träger des Internet-Angebotes ist eindeutig erkennbar.
- Das Internet-Angebot umfasst sowohl Informationen als auch psychosoziale Beratung.
- Das Internet-Angebot dient gemeinnützigen Zwecken.
- Das Internet-Angebot erfolgt kostenbeitragsfrei.
- Das Internet-Angebot erfüllt die datenschutzrechtlichen Bestimmungen (siehe Rechtliche Standards/Datenschutz). Das Portal informiert die Nutzerinnen und Nutzer über die Datenschutzbestimmungen.
- Das Internetangebot bietet den Nutzerinnen und Nutzern im Interesse des Verbraucherschutzes eine Möglichkeit für direkte Anregung, Kritik und Beschwerde (Beschwerdemanagement).
- Die Ratsuchenden werden über weitere gemeinnützige und qualifizierte Beratungsangebote im Internet durch Links informiert.
- Die Selbsthilfe-Potentiale werden durch eine entsprechende Gestaltung angeregt und gestärkt: Die Eingangsseite weist auf Informationen zu Beratungsthemen und auf Selbsthilfemöglichkeiten hin.

## **Beratung im Internet als Teil des regulären Leistungsangebots von Beratungsstellen**

- Die Beratung im Internet wird durch örtliche / regionale Beratungsstellen erbracht. Das Profil der jeweiligen Beratungsstelle bildet die Grundlage für die Beratung im Internet.
- Die Beratung im Internet ist eingebunden in das reguläre Leistungsangebot. Sie ermöglicht bei Bedarf sowohl eine Überleitung zur Beratung von Angesicht zu Angesicht (face-to-face-Beratung), als auch deren Begleitung und/oder Nachbetreuung.
- Die Beratung im Internet stellt einen ergänzenden, niedrighwelligen Zugang zu den Leistungen von Beratungsdiensten (wie z. B.: Prävention, Einzelberatung, Paarberatung, Familienberatung, Gruppenberatung, Krisenintervention, Nachgehende Begleitung/Nachsorge, Netzwerkarbeit) dar.
- Die Beratung im Internet erfolgt unter Einbeziehung der örtlichen/regionalen Informationen und Ressourcen, die im Rahmen der Netzwerkarbeit verfügbar sind.
- Die Beratung im Internet bietet darüber hinaus auch Möglichkeiten der Information / Konsultation / Beratung für Fachkräfte in sozialen und pädagogischen Aufgabenfeldern.

## **Fachliche Standards für die Beratung im Internet**

- Die psychosoziale Beratung geschieht vertraulich.
- Die Regeln der psychosozialen Beratungsarbeit werden transparent gemacht.
- Es ist erkennbar, zu welchen Themenkreisen, zu welchen Anlässen und für welche Zielgruppen welche Formen der psychosozialen Beratung angeboten werden.
- Es ist erkennbar, für welche Region die Beratungsstelle zuständig ist.
- Der Übergang von der psychosozialen Beratung im Internet zur Beratung von Angesicht zu Angesicht (face-to-face-Beratung) ist fachlich und technisch sowohl im Konzept der einzelnen Beratungsstelle als auch im Konzept des Netzwerkportals beschrieben.

## **Niedrigschwellige Zugangswege zur Beratung im Internet**

Für die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege hat die Integration von Angeboten einzelner Beratungsstellen in Netzwerkportale besondere Bedeutung. Netzwerkportale fassen diese übersichtlich zusammen und erleichtern dadurch die Suche nach und die Entscheidung für ein angemessenes/passendes Angebot.

Niedrigschwelligkeit wird insbesondere durch die Umsetzung folgender Portalmerkmale gewährleistet:

- Nutzerinnen und Nutzer können über wenige Schritte das Informations- oder das psychosoziale Beratungsangebot finden, das sie suchen.
- Beratungsangebote können über eine Vielfalt von Zugängen (beispielsweise die Homepage einer Beratungsstelle bzw. eines Beratungsstellenverbundes, eines Trägerportals, eines Regional- oder Bundesportals) erreicht werden.
- Die Portalseiten sind adressaten- und altersgerecht gestaltet.
- Die Beratungsstelle informiert vor Ort im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit über ihr Angebot zur Beratung im Internet.

## **Barrierefreie Zugänge für Menschen mit Behinderungen**

- Barrierefreiheit wird sowohl in der Konzeption des Portals beschrieben als auch in der Ausgestaltung des Auftritts umgesetzt.
- Die Gestaltung der Internetseiten orientiert sich an den Standards des World Wide Web Consortium (W3C) in der jeweils gültigen Fassung (<http://www.w3c.de>).

## **Muttersprachliche Beratung im Internet**

- Es wird geprüft, wie muttersprachliche Beratung im Internet, insbesondere in Verbundsystemen mit den internationalen Familienberatungsstellen und den Sozialdiensten für Migrantinnen und Migranten angeboten werden kann.

## **Rechtliche Standards / Datenschutz**

- Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gemäß § 203 Strafgesetzbuch sowie die Vorschriften zum Sozialdatenschutz nach dem Sozialgesetzbuch und ergänzend dem Bundesdatenschutzgesetz werden eingehalten. Für kirchliche Einrichtungen gilt das kirchliche Datenschutzrecht.

## **Technische Standards**

- Die Beratung im Internet erfolgt auf einem gesicherten Kommunikationsweg. Die personenbezogenen Daten, insbesondere die Beratungsinhalte, werden nur zum Zweck der Hilfe und gemäß den gesetzlichen Vorgaben gespeichert. Der Träger des Internet-Angebots gewährleistet, dass die Daten auf den Speichermedien verschlüsselt abgelegt werden.
- Nutzerinnen und Nutzer der Beratung im Internet werden über die Sicherheitsstandards und die Vertraulichkeitsaspekte informiert.
- Der Träger der Einrichtung/des Dienstes gewährleistet, dass nur autorisierte Beraterinnen und Berater Zugang zu den jeweiligen Inhalten der Mails und Chats haben. Auf der technischen Ebene sind entsprechende Vorkehrungen wie Passwort-Schutz usw. eingerichtet.
- Auch im Binnenverhältnis zwischen Administratorin/Administrator und Beraterin/Berater ist sichergestellt, dass kein unbefugter Zugriff zu Inhalten der Beratung im Internet erfolgen kann.

## **Fachkompetenz der Beraterinnen und Berater**

Der Träger der Einrichtung, die Beratung im Internet anbietet, stellt sicher:

- Die Beratung erfolgt nach den Regeln fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung.
- Die Beratung wird von Beraterinnen und Beratern durchgeführt, die über die allgemeinen professionellen Kompetenzen für personenbezogene psychosoziale Beratung verfügen, d.h. eine einschlägige Weiterbildung zur psychosozialen Beratung absolviert haben und kontinuierliche Supervision erhalten.
- Die Beraterinnen und Berater, die Beratung im Internet durchführen, erhalten dafür Fortbildung, kontinuierliche Supervision sowie Kollegiale Beratung im Team ihrer Einrichtung und bei Bedarf mit weiteren Beraterinnen und Beratern der Region, die ebenfalls diese Beratung durchführen (regionales Netzwerk). Angebote zur Kollegialen Beratung kombinieren gezielt die direkte Begegnung mit virtuellen Formen der Kommunikation.

## **Organisations- und Zuständigkeitsregelungen in den Beratungsstellen**

Der Träger der Einrichtung, die Beratung im Internet anbietet, stellt sicher:

- Eine erste Antwort auf Beratungsanfragen erfolgt innerhalb eines verbindlich festgelegten und veröffentlichten Zeitraumes, in der Regel innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.
- Die Zuständigkeit für die Sichtung neu eingehender Anfragen und die Fallverteilung sind eindeutig geregelt.
- Es ist gewährleistet, dass die Beratung in der Regel durch die Beraterin / den Berater weitergeführt wird, die/der die Anfrage übernommen hat.
- Es bestehen klar festgelegte Absprachen für Abwesenheitsvertretungen.
- Für Fragen, bei denen die eigene Zuständigkeit und die Kompetenzen der Beratungsstelle nicht ausreichen, wird eine Empfehlung auf andere Beratungsangebote gegeben (Clearing-Funktion).

## **Dokumentation / Berichtswesen / Evaluation**

- Die Nutzung des Informations- und Beratungsangebots im Internet wird anonymisiert statistisch erfasst.
- Im Rahmen des regelmäßigen Berichtswesens (Jahresberichte der Beratungsstellen, Landesjahresarbeitsberichte) erfolgt ein Nachweis über die Inanspruchnahme und die erbrachten Leistungen.
- Konzepte zur Optimierung der Servicequalität und des Beschwerdemanagements werden vom Träger des Portals und von den Trägern der Beratungseinrichtungen kontinuierlich fortgeschrieben.
- Der Dokumentation der Nutzung der Informations- und Beratungsangebote im Internet liegt der Grundsatz der Datensparsamkeit zugrunde.

### Spezifische Qualitätsanforderungen an die verschiedenen Formen der Beratung im Internet

#### 1. Einzelberatung im Internet (Mail-Beratung)

Bei der Mail-Beratung richtet die Nutzerin/der Nutzer eine Beratungsanfrage an die Beratungsstellen schriftlich per Mail. Die Anfrage wird zeitversetzt von der Beratungsstelle beantwortet.

##### **Spezifische Qualitätsanforderung:**

- Eine erste Antwort auf Beratungsanfragen erfolgt in der Regel innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.

#### 2. Chat-Beratung (Einzel-Chat als zeitgleiche Beratung im Internet)

Bei der Chat-Beratung haben Nutzerinnen und Nutzer zeitbegrenzt die Möglichkeit, direkt und zeitgleich mit einer Beraterin/einem Berater zu kommunizieren.

##### **Spezifische Qualitätsanforderungen:**

- Die Zeiträume für die zeitgleiche Mail-Beratung sind eindeutig und klar definiert.
- Die Zeiträume sind für die Nutzerinnen und Nutzer leicht erkennbar.
- Die Zeiträume berücksichtigen die unterschiedlichen Bedarfe, d.h. auch Abendstunden.

#### 3. Moderierte Chats

Bei einem moderierten Chat wird zu einem vorher angekündigten Zeitpunkt ein virtueller Raum geöffnet, an dem sich mehrere Ratsuchende gleichzeitig beteiligen können.

##### **Spezifische Qualitätsanforderungen:**

- Es wird eine professionelle Moderation eingesetzt.
- Die technische Möglichkeit ist vorgesehen, aus dem „offenen“ Chat unmittelbar in einen geschützten persönlichen Beratungsraum zu wechseln.

#### 4. Themenzentrierte Foren / Chats

Bei einem Themen-Chat oder Themen-zentrierten Forum werden das Thema und der Zeitpunkt angekündigt. Zum Thema kann eine Expertin/ein Experte „Rede und Antwort stehen“.

##### **Spezifische Qualitätsanforderungen:**

- Die Expertin/der Experte ist für alle Beteiligten erkennbar ausgewiesen.
- Das Forum wird durch eine professionelle Fachkraft moderiert.
- Eine zeitliche Begrenzung ist ausgewiesen.
- Die technische Möglichkeit ist vorgesehen, ggf. aus dem „offenen“ Chat unmittelbar in einen geschützten persönlichen Beratungsraum zu wechseln.

#### 5. Diskussionsforen

In Diskussionsforen (die auch themenzentriert angeboten werden können) können Nutzerinnen und Nutzer auf einer Art „öffentlicher Pinwand“ eine Problemschilderung oder Frage veröffentlichen. Andere Nutzerinnen und Nutzer reagieren darauf.

##### **Spezifische Qualitätsanforderungen:**

- Die Diskussion wird durch eine Fachkraft moderiert.

## **Den Rahmenempfehlungen zugrunde liegende Materialien**

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen (2003): Empfehlungen zur Qualität von Internet-Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche in der Erziehungs- und Familienberatung der Träger der Freien Wohlfahrtspflege in NRW, Februar 2003

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2001): Institutionelle Beratung im Bereich der Erziehungsberatung, Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Partnerschafts- und Sexualberatung (1993). Grundsatztexte – Teil I, S. 6-12

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2003): Ethische Standards in der Institutionellen Beratung. Grundsatztexte – Teil II, S. 2-6

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (Hrsg.) (2003): Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung. Grundsatztexte – Teil II, S. 7-19

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (1994): Psychosoziale Beratung – Regeln des fachlichen Könnens. Ein Resümeeepapier zu den Gutachten über die Regeln des fachlichen Könnens in der psychosozialen Beratungsarbeit. Februar 1994