

Verein für  
**Kinder- und  
Jugendhilfe**  
Arnsberg e.V.

## Leistungsbeschreibung



### **Flexible Ambulante Hilfen**

nach §§ 27 ff SGB VIII

Träger:

Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V.

Marktstraße 59, 59759 Arnsberg

Tel.: 02932 / 3 72 30

Fax: 02932 / 3 74 67

## Präambel

Unser Verein ist seit 1981 als anerkannter Jugendhilfeträger tätig. Im Laufe der Jahre haben wir unsere Angebote stets weiterentwickelt. Bedarfsgerechte Gestaltungen unserer Leistungen und eine kontinuierliche Qualitätssicherung sind für uns selbstverständlich. Derzeit machen es sich 60 MitarbeiterInnen unseres Vereins, in sechs unterschiedlichen Arbeitsbereichen, zur Aufgabe, Kinder und Familien zu unterstützen. Das Diagnosteam, das Team der flexiblen ambulanten Beratung, der Bereitschaftspflege, der „Westfälischen Pflegefamilien“ als Sonderpflegestellen, der Diagnosegruppe sowie der Intensivwohngruppe sind dabei inhaltlich und kollegial miteinander verbunden. Sie profitieren gegenseitig von ihrer Fachlichkeit und ihrem menschlichen Miteinander.

Mit unseren Angeboten im Rahmen der „Flexiblen Ambulanten Beratung“ nach §§ 27 ff SGB VIII bietet unser „Flexiteam“ den öffentlichen Jugendhilfeträgern seine Kompetenzen in der multiprofessionellen und auf den konkreten Hilfebedarf konzipierte Familien- und Einzelunterstützung an.

Wir legen Wert auf größtmögliche Offenheit und begegnen den belasteten Familien mit einem hohen Maß an Wertschätzung. Wir wünschen uns Eigenmotivation und stellen Anforderungen an die Mitarbeitsbereitschaft. Eine gute Zusammenarbeit setzt den Wunsch und den Willen nach Veränderung voraus. Wir verfolgen das Ziel, gemeinsam konstruktive Lösungen zu finden und begleiten die Menschen in der Phase des Ausprobierens und der Umsetzung. Es ist uns wichtig, eine gute Arbeitsebene zu schaffen und gemeinsam Freude am Erreichten zu erleben.

Wir haben den Blick auf jedes einzelne Familienmitglied. Als schwächstes Glied im Verbund, steht für uns das Wohl des einzelnen Kindes jedoch an erster Stelle. Es muss also sichergestellt sein, dass das Wohl des Kindes innerhalb der Familie nicht gravierend gefährdet ist.

Es ist uns daher ein besonderes Anliegen mit unseren vielfältigen Angeboten zur Stabilisierung erfolgreicher Elternschaft beizutragen und Kindern und Eltern im Zusammenleben zu begleiten.

## Leitbild

Drei wichtige Grundsätze und Haltungen bestimmen unsere Arbeit und unser Handeln seit Jahren.

- **Menschliche Beziehungen**  
Empathie und Wertschätzung sind wichtige Grundlagen in unserem Verständnis von menschlichen Beziehungen. Durch das Zulassen von positiver Kommunikation und konstruktiver

Auseinandersetzung wird eine Basis des Vertrauens und der Zuverlässigkeit geschaffen.

- Humor

Mit Humor wollen wir Atmosphäre schaffen und uns und andere begeistern. Wir nehmen uns selbst nicht zu ernst, sorgen in kritischen Situationen für Entspannung, wollen Spaß an unserer Arbeit haben und lassen uns nicht unterkriegen. Humor ist für uns ein wichtiges Lebensgefühl und wirkt Wunder bei der Arbeit.

- Lernfähigkeit

Wir akzeptieren nicht alles zu wissen, und nehmen es wahr um es zu ändern. Wir sind in der Lage, eigene Schwächen zu erkennen. Wir wollen uns ständig entwickeln, durch Erfahrung, Fort- und Weiterbildung.

## Zielgruppe

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen Familien, Lebensgemeinschaften, Alleinerziehende, Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene in ihrem sozialen Lebensraum. Sie befinden sich in Krisen oder erleben Belastungssituationen, mit deren Bewältigung sie sich alleine überfordert fühlen. Eine wichtige Voraussetzung ist die Motivation zur Mitarbeit und der Wunsch nach Veränderung.

Unser Angebot bieten wir als Dienstleistung allen Trägern der öffentlichen Jugendhilfe an.

## Leistungen

Grundlegend für unsere Arbeit mit Kindern und Jugendlichen in Familien ist unsere Sichtweise von der Familie als einem sozialen System. Die systemisch orientierte Beratung beinhaltet, dass nicht das einzelne "störende" Familienmitglied im Mittelpunkt unseres Interesses steht, sondern die Hauptaufmerksamkeit den Beziehungen der Familienmitglieder untereinander gilt. Dementsprechend sind wir bestrebt, alle beteiligten Familienmitglieder, Ansprechpartner und Institutionen in den Beratungsprozess einzubeziehen. Dabei profitiert der Prozess mit der Familie von unserer Haltung und der Methode der Co-Beratung. Wir schaffen so die Möglichkeiten der individuellen Beratung. Zum Beispiel erhalten die Eltern eine/n AnsprechpartnerIn für ihren Blick auf die Situation und ebenso die Kinder. Gemeinsam werden in Familienkonferenzen mögliche Wege der Bearbeitung und Zielsetzungen herausgestellt. Ebenso gelingt es uns auf diese Weise Eltern auf der Paarebene gut zu beraten. Für uns ist das Modell der Co-Beratung wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Arbeit. Durch Abkehr von individueller Schuldzuweisung und Förderung der Stärken und Ressourcen aller Familienmitglieder sollen schrittweise realistische Ziele erreicht werden.

Auf dieser Grundlage bieten wir folgende Leistungen an:

### **Flexible Ambulante Beratung**

Ausgerichtet in Umfang und Dauer an den Bedürfnissen, Zielen und Aufträgen einerseits und den Ressourcen des jeweiligen Systems andererseits basiert dieser Beratungsprozess auf freiwilliger Mitarbeit und der uneingeschränkten Verantwortung der jeweiligen Erziehungsberechtigten.

#### **Rechtsgrundlagen**

§ 27 SGB VIII Voraussetzung einer erzieherischen Hilfe;  
§ 28 SGB VIII Erziehungsberatung;  
§ 31 SGB VIII Sozialpädagogische Familienhilfe;  
§ 36 SGB VIII Hilfeplanung;  
§ 8 SGB VIII Beteiligung von Kindern und Jugendlichen.

#### **Zielsetzung**

Ziel ist eine nachhaltige Stärkung des jeweiligen Familiensystems, das mit Hilfe der zeitlich begrenzten Beratung in die Lage versetzt werden soll, die Bedürfnisse der jeweiligen Kinder und Jugendlichen selbständig sicherzustellen. Erstes Ziel des Beratungsprozesses ist die Erarbeitung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung zwischen den Beteiligten und den Beraterinnen und Beratern. Die konkreten Ziele und Aufträge werden in den jeweiligen Hilfeplangesprächen unter Beteiligung aller Mitglieder des Systems vereinbart, also insbesondere auch mit den betroffenen Kindern und Jugendlichen selbst.

### **Erziehungsbeistandschaft**

Die Erziehungsbeistandschaft ist eine besondere Form der Flexiblen Ambulanten Beratung und orientiert sich an denselben Grundsätzen. In Abgrenzung dazu basiert diese auf einer besonderen Betonung der Bedürfnisse und Sichtweisen des betreffenden Kindes oder Jugendlichen. Entsprechend des Entwicklungsstandes des Kindes oder des Jugendlichen gewinnt das individuelle soziale Umfeld zunehmend an Bedeutung. Es wird dementsprechend berücksichtigt und in den Prozess der Erziehungsbeistandschaft einbezogen, ohne die familiären Bezüge aus dem Blick zu verlieren.

#### **Rechtsgrundlagen**

§ 27 SGB VIII Voraussetzung einer erzieherischen Hilfe;  
§ 30 SGB VIII Erziehungsbeistandschaft;  
§ 41 SGB VIII Hilfen für junge Volljährige;  
§ 36 SGB VIII Hilfeplanung;  
§ 8 SGB VIII Beteiligung von Kindern und Jugendlichen.

#### **Zielsetzung**

Erziehungsbeistandschaft zielt auf eine nachhaltige Stabilisierung und größtmögliche Autonomie und Selbständigkeit des jeweiligen Kindes oder Jugendlichen ab. Die zunächst zu erarbeitenden

Grundlagen der zeitlich begrenzten Unterstützung sind eine tragfähige Arbeitsbeziehung zwischen dem/ der Jugendlichen und dem Berater/ der Beraterin unter Einbeziehung des familiären Umfeldes und anderer maßgeblich beteiligter Personen sowie Institutionen (Schule, Ausbildungsstätte, Jobcenter, Vermieter u.a.m.). Die Verselbständigung des/ der jeweiligen Jugendlichen soll durch Unterstützung im Hinblick auf einen wertschätzenden Umgang mit sich selbst und anderen, eine angemessene Frustrationstoleranz und ausreichende Konfliktlösungskompetenzen gefördert werden.

## **Sozialpädagogische Klärung**

Die Sozialpädagogische Klärung unterstützt Familien und das jeweils beteiligte Fachkräftesystem bei der Entscheidung, eine möglichst bedarfsgerechte, angemessene und annehmbare Unterstützungsform zu finden. Die hinsichtlich der zugrundeliegenden Fragestellung erarbeiteten Ergebnisse werden in einem abschließenden Bericht zusammengefasst und den Beteiligten vorgestellt.

Die Sozialpädagogische Klärung bearbeitet für die Beteiligten transparent z.B. folgende Bereiche:

- Versorgung der Kinder;
- Bedarfe aller Familienmitglieder;
- Fähigkeiten und Ressourcen im Alltag;
- Beziehung und Rollen der Familienmitglieder;
- Kommunikationsmuster und Interaktion in der Familie;
- Ressourcen und Möglichkeiten im sozialen und professionellen Umfeld.

An dieser Stelle möchten wir auf unser Angebot aufmerksam machen, dass wir in Kooperation mit unserem Diagnosteam auch eine Pädagogische und Psychologische Diagnostik anbieten können (siehe Leistungsbeschreibung Ambulante Diagnostik).

## **Rechtsgrundlagen**

- § 27 SGB VIII Voraussetzung einer erzieherischen Hilfe;
- § 28 SGB VIII Erziehungsberatung;
- § 31 SGB VIII Sozialpädagogische Familienhilfe;
- § 36 SGB VIII Hilfeplanung;
- § 8 SGB VIII Beteiligung von Kindern und Jugendlichen.

## **Zielsetzung**

Ziel unserer Sozialpädagogischen Klärung ist es, der Familie und dem beteiligten Fachkräftesystem eine Grundlage für ein bedarfsgerechtes weiteres Vorgehen vorzubereiten. Die Ergebnisse werden transparent in einem Bericht zusammengefasst und in die anschließende Hilfeplanung eingebracht. Die im Verlauf der Zusammenarbeit aufgebauten Arbeitsbeziehungen zwischen den Familienmitgliedern und unseren Fachkräften können ggfs. für eine weitere Maßnahme aufrechterhalten werden.

## Schutz- und Kontrollauftrag

In Fällen, in denen Anzeichen einer Kindeswohlgefährdung gesehen werden, kann der Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V. beauftragt werden, in einem zeitlich begrenzten Rahmen eines zwischen dem Jugendamt und den Eltern/ dem Elternteil vereinbarten Schutz- und Kontrollauftrags das Recht des Kindes auf Schutz, angemessene elterliche Fürsorge und Förderung nach Möglichkeit sicherzustellen. Der Auftrag beschreibt die mögliche Kindeswohlgefährdung, die notwendigen Maßnahmen zur Abwendung der Gefahr, die operationalisierten Kontrollcharakteristika und die Dauer der Gültigkeit des Schutz- und Kontrollkonzepts.

### Rechtsgrundlagen

- § 8a SGB VIII    Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung;
- § 4 KKG            Beratung und Übermittlung von Information durch Geheimnisträger bei Kindeswohlgefährdung;
- § 1666 BGB        Gerichtliche Maßnahmen bei Gefährdung des Kindeswohls.

### Zielsetzung

Die Zusammenarbeit im Rahmen eines Schutz- und Kontrollauftrages zielt darauf ab die Rechte der Kinder oder Jugendlichen auf Schutz, Fürsorge und Entwicklung zu wahren und aktiv Maßnahmen zur Abwendung der Gefahr zu ergreifen.

## Betreuungsweisung

Die Betreuungsweisung ist eine richterliche Weisung, die durch das Gericht gegenüber jugendlichen Straftäterinnen und Straftätern zwischen 14 bis 21 Jahren angeordnet wird. Die Dauer einer solchen Betreuung erstreckt sich über einen Zeitraum von 6 bis 12 Monaten.

Die Einzelbetreuung setzt an der unmittelbaren Lebenssituation von Jugendlichen oder Heranwachsenden an. Die Inhalte und Schwerpunkte der Unterstützung werden mit dem jungen Menschen, dem zuständigen Jugendgerichtshelfer und dem Betreuungshelfer im Hilfeplangespräch erörtert.

### Rechtsgrundlagen

- § 10 JGG Weisungen

### Zielsetzung

Die längerfristige Einzelbetreuung einer Jugendlichen, eines Jugendlichen zielt darauf, jugendlichen StraftäterInnen in ihrer Lebenswelt zu begegnen und so bei der Bewältigung von kritischen Lebenssituationen zu unterstützen.

## Systemische Familientherapie

Der Schwerpunkt der Systemischen Therapie ist die psychologisch-pädagogische Begleitung von Familien, orientiert an einer individuell erarbeiteten Zielsetzung. Dieses Angebot richtet sich an Familiensysteme, die im Grunde eine Stabilität im Alltag aufzeigen. Die systemische Therapie benötigt eine gewisse Eigeninitiative der Beteiligten und Phasen des Ausprobierens. Wir achten auf Transparenz in der Vorgehensweise und vermitteln den Familien ihre Eigenverantwortlichkeit sowie unsere unterstützende Rolle im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe. Wir sehen Kinder und ihre Eltern in der Gesamtheit ihrer sozialen Bezüge und arbeiten vorrangig aufsuchend.

An dieser Stelle möchten wir auf unsere Leistungsbeschreibung Psychologische – Pädagogische Beratung und Therapie hinweisen.

### Rechtsgrundlagen

- § 27 SGB VIII Voraussetzung einer erzieherischen Hilfe;
- § 28 SGB VIII Erziehungsberatung;
- § 31 SGB VIII Sozialpädagogische Familienhilfe;
- § 36 SGB VIII Hilfeplanung;
- § 8 SGB VIII Beteiligung von Kindern und Jugendlichen.

### Zielsetzung

Unser Angebot sieht einen individuell abgesteckten zeitlichen Rahmen vor. In diesem geht es vorrangig darum, Impulse zu setzen und die Familiensysteme zu befähigen, eigene Ressourcen zu aktivieren und wieder ohne durchgängige Begleitung nutzbar zu machen. Wir arbeiten im interdisziplinären Team, erfassen die gegenwärtige Situation und ermöglichen positive Beziehungsgestaltung ebenso wie persönliche Weiterentwicklung der einzelnen Familienmitglieder.

## Zusammenarbeit

In der direkten Zusammenarbeit mit Familie, Kindern und Jugendlichen ist uns ein wertschätzender, herzlicher und humorvoller Umgang wichtig.

Die Familie bzw. die Kinder und Jugendlichen sind in unserem Verständnis unsere eigentlichen Auftragsgeber. Sie stehen in der Verantwortung mit unserer Unterstützung die für sie passenden Aufträge und Ziele zu entwickeln und sich in dem Arbeitsprozess aktiv zu zeigen. Dabei ist es für uns wichtig:

- einen vertrauensvollen Rahmen für unsere Zusammenarbeit mit der Familie zu schaffen und Verschwiegenheit hinsichtlich uns anvertrauter Informationen zu gewährleisten;

- die Situation aller im Familiensystem lebender Menschen zu berücksichtigen und jeden einzelnen wertschätzend und angemessen zu beteiligen, bzw. dabei zu unterstützen;
- nicht nur die Ressourcen jedes einzelnen, sondern auch der Familie als miteinander verwobenem Ganzen in den Blick zu nehmen und konstruktiv zusammenzuführen;
- auf den vorhandenen Stärken und Ressourcen aufzubauen, die Verantwortlichkeit der Eltern zu stärken und die Familie dabei zu unterstützen, für sich neue Sichtweisen und positive Veränderungsmöglichkeiten zu erarbeiten.

Als Beraterinnen und Berater der Familie sehen wir uns grundsätzlich eher in der Rolle des Fragenstellers. Wir betrachten die beteiligten Familienmitglieder aufgrund ihrer eigenen, individuellen Erfahrungen als die eigentlichen Experten, die selber am ehesten ein Gespür dafür haben, wie sie ihren Alltag meistern können. In Krisenzeiten oder belasteten Situationen werden negative Ereignisse oder Befürchtungen jedoch oft stark fokussiert, dass Ressourcen und Lösungsmöglichkeiten für die Beteiligten aus dem Blick geraten. Häufig drehen sich Familien bei ihrem Bemühen um Lösung von Problemen im Kreis und es fehlt ihnen nur die richtige Frage oder die Sicht von außen, um im Vertrauen auf eigene, bislang ungenutzte Fähigkeiten eingefahrene Wege zu verlassen.

## Koordination

Die Zusammenarbeit mit Familien, Kindern und Jugendlichen spiegelt sich auch in unserem Bestreben, alle betroffenen Personen und Familienmitglieder an den Hilfeplangesprächen angemessen zu beteiligen und sie gut in die Vorbereitung dieser Gespräche miteinzubeziehen. In der Regel bedeutet dies, dass die entsprechende Gesprächsvorlage nicht nur mit den Eltern, sondern in entwicklungs- und altersspezifisch angemessener methodischer Form auch mit den jeweiligen Kindern und Jugendlichen erarbeitet wird.

Eine erfolgreiche Zusammenarbeit basiert auf der Erarbeitung passgenauer, den Bedürfnissen des Familiensystems und aller Beteiligten sowie den zur Verfügung stehenden Ressourcen entsprechender Ziele und Aufträge. Diese sollen auf verschiedenen Ebenen (Fernziele, mittel-/kurzfristige Ziele) möglichst konkret vereinbart und festgehalten werden. Hilfreich ist, wenn Ziele möglichst konkret, erreichbar und erstrebenswert, einem oder mehreren Verantwortlichen konkret zugeordnet und zeitlich eingrenzt (S.M.A.R.T.= spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert) formuliert werden. In der Regel wird im Zuge der regelmäßig stattfindenden Hilfeplangespräche überprüft, inwieweit die zuvor vereinbarten Ziele erreicht werden konnten.

## Krisensituationen

Positive Entwicklungsschritte werden häufig erst nach Phasen der Verunsicherungen, in der alte Denkweisen und bekannte Muster in Frage gestellt werden und sich Familiensysteme neu orientieren, wahrgenommen. Diese Phasen werden nicht selten von den Familien als Krisen erlebt oder von Krisen begleitet. Dementsprechend gilt es die Familien zu stabilisieren und darin zu unterstützen, Ressourcen und Gelingendes angesichts der im Vordergrund stehenden Konflikte nicht aus den Augen zu verlieren. Im Zusammenwirken mit den fallführenden Fachkräften der Jugendämter wird ggfs. geklärt, inwieweit kurzfristige Zusatzleistungen genehmigt werden können.

## Kooperation

In Zusammenarbeit mit regionalen Jugendämtern wurde das folgende Verfahren entwickelt:

- **Anbahnung der Zusammenarbeit - Anfrage**

Einer Zusammenarbeit im Rahmen von Hilfen zur Erziehung geht stets eine Anfrage der fallführenden Fachkraft des jeweils zuständigen Jugendamtes an die Leitung des Teams Flexible Ambulante Hilfen voraus. Auf der Grundlage der ggfs. anonymisierten Vorinformationen und der zur Verfügung stehenden Ressourcen des Teams wird eine möglichst passgenaue Zuordnung von BeraterInnen zu dieser Anfrage vorgeschlagen. Dabei ist auch zu klären, inwieweit die Familie von zwei Fachkräften also in Co-Beratung oder beispielsweise Erziehungsbeistandsschaften von einem/r MitarbeiterIn beraten und begleitet werden sollen.

- **Fachgespräch mit der fallführenden Fachkraft**

Bestenfalls tauschen sich direkt die aktiv werdenden MitarbeiterInnen mit der fallführenden Fachkraft des Jugendamtes aus und vereinbaren ein Fachgespräch, bei dem weitere Details der Anfrage miteinander besprochen werden können.

- **Erstes gemeinsames Gespräch mit der Familie**

Im nächsten Schritt wird Kontakt zur betreffenden Familie aufgenommen und ein erstes gemeinsames Gespräch unter Beteiligung der Familie, der nun aktiv werdenden BeraterInnen und der fallführenden Fachkraft des Jugendamtes geführt. Der Familie kommt als eigentlichem Auftraggeber im Sinne des Rechts auf Hilfe zur Erziehung eine besondere Bedeutung zu.

Soweit möglich werden mit allen Beteiligten zusammen die Erwartungen an die Beratung formuliert sowie die zur Verfügung stehenden, bzw. bewilligten Ressourcen benannt. Da noch kein Vertrauen als Grundlage einer Arbeitsbeziehung zwischen den betreffenden einzelnen Familienmitgliedern und BeraterInnen

aufgebaut werden konnte, können zu diesem Zeitpunkt auch noch keine realistischen Ziele und Aufträge formuliert werden. Daher wird in der Regel eine etwa 6-wöchige Orientierungsphase vereinbart, die der Informationengewinnung der Rollenklärung und der Erprobung der Zusammenarbeit dient.

- **Orientierungsphase**

Am Ende dieser Phase sollen die Beteiligten in der Lage sein, im anschließenden ersten Hilfeplangespräch realistische Ziele und Aufträge zu formulieren. Die erarbeiteten Ziele, Aufträge und vorstellbaren Methoden werden in einer gemeinsam erarbeiteten Tischvorlage für das kommende erste Hilfeplangespräch festgehalten. Da alle maßgeblich am Erziehungsprozess beteiligten Personen am Hilfeplanprozess beteiligt werden sollen, müssen insbesondere die betroffenen Kinder und Jugendlichen ihrer Auffassungsgabe gemäß auf dieses Gespräch vorbereitet werden.

- **Eingangsberatung**

Am Ende der Orientierungsphase findet in Vorbereitung auf das erste Hilfeplangespräch (der aktuellen HzE-Maßnahme) eine Eingangsberatung unter Beteiligung der fallführenden Fachkraft und einer Gruppe von nicht involvierten MitarbeiterInnen des Teams Flexible Ambulante Beratung statt. Die Teilnahme an der Eingangsberatung steht bei gegebener Schweigepflichtentbindung grundsätzlich auch anderen beteiligten Fachkräften offen.

- **(Erstes) Hilfeplangespräch**

In diesem sowie allen folgenden Hilfeplangesprächen wird auf der Grundlage der mit der Familie erarbeiteten Tischvorlage das bisher Erreichte zusammengefasst, die Zufriedenheit der Beteiligten mit der bisherigen Zusammenarbeit erfragt, die zukünftig anvisierten Ziele und Aufträge formuliert, die dafür nötigen Ressourcen (Fachleistungsstunden) sowie der Zeitraum bis zum nächsten Hilfeplangespräch festgelegt. Die zugrundeliegende Gesprächsvorlage sollte eine Woche vor dem Gespräch im Jugendamt vorliegen.

- **Abschluss, Bericht**

Bei Beendigung einer Maßnahme werden die maßgeblichen Ziele und Aufträge, der Verlauf der Zusammenarbeit und die abschließenden Einschätzung und ggfs. Empfehlungen der involvierten BeraterInnen in einem Bericht an die fallführende Fachkraft des Jugendamtes zusammengefasst. In der Regel ist dieser Bericht im Vorfeld mit den beteiligten Familienmitgliedern, bzw. Eltern oder Elternteilen abgestimmt.

## **Personelle Besetzung/ Qualifikationen**

In unserem multiprofessionellen Team arbeiten vierzehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unterschiedlichen Qualifikationen und Zusatzausbildungen um eine bunte Angebotspalette an Methoden und Spezialisierungen vorhalten zu können.

Die Kolleginnen und Kollegen sind ausgebildet in:  
*Sozialpädagogik/Sozialarbeit Dipl., B.A; M.A.*  
*Heilpädagogik*  
*Pädagogik Dipl.; M.A.*  
*Frühpädagogik B.A.*  
*Psychologie B.Sc.*

Und haben sich in folgenden Bereichen weitergebildet:  
*Systemischer Familienberatung*  
*Systemischer Familientherapie*  
*Gestalttherapie*  
*Video-Home-Training*  
*Insofern erfahrene Fachkraft nach § 8a SGB VIII*  
*Trauma-Fachberaterin*  
*Berufsbetreuer*

## Qualitätssicherung

In den wöchentlichen Teambesprechungen finden regelmäßig kollegiale Fallberatungen statt. Sie unterstützen die MitarbeiterInnen in methodischen Fragen und in der fachlichen Reflexion. Im Rahmen der guten Vernetzung der Teams ist es möglich, sich auch mit KollegInnen der anderen Fachbereiche in Einzelfragen schnell und unkompliziert beraten zu können.

Die Reflexion unserer Arbeit findet außerdem Raum in der Nacharbeitung der Termine im Co-Setting, bei Bedarf unter Teilnahme der Teamleitung.

Die unterschiedlichen Sichtweisen ermöglichen den Blick aus verschiedenen Richtungen, vermindern blinde Flecken und fördern somit eine konstruktive Offenheit in der Zusammenarbeit mit den Familien.

Eine stetige Fort- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen wird durch den Träger unterstützt und gefördert, ebenso Supervisionen und die Teilnahme an Facharbeitskreisen.

Das Einholen und Überprüfen von Führungszeugnissen und Fahrerlaubnissen ist für uns selbstverständlich.

Zu unserem Verständnis von Qualifikation gehört neben dem Anspruch an eine hohe Fachlichkeit auch das gute kollegiale und menschliche Miteinander, wie es innerhalb unseres Vereins als Wert an sich gelebt und gefördert wird.

Für die Koordination von Anfragen sowie für eine fachliche Begleitung ist die Teamleitung verantwortlich.

Sie stellt sich zusätzlich als Ansprechpartnerin für MitarbeiterInnen, Kinder, Eltern und den auftraggebenden Jugendämtern im Fall besonderer Anliegen und bei Konflikten zur Verfügung.

Die Vernetzung der einzelnen Arbeitsbereiche sowie die durch Team-, Personal- und Konzeptentwicklung zu gewährleistende Qualitätsentwicklung sind zentrale Aufgaben der Geschäftsführerin.

Die Unterstützung im organisatorischen Bereich, bei der Angebots- und Rechnungsstellung für die Auftraggeber, dem Schreibdienst sowie der Entgegennahme von Anrufen übernimmt das Verwaltungsteam in unserem Verein.

## **Beschwerdemanagement**

Auch wenn die Zusammenarbeit in den oben genannten Bereichen stets von dem Bestreben bestimmt ist, den Bedürfnissen der beteiligten Familien, Jugendlichen oder Kindern gerecht zu werden, lassen sich Fehler oder Unstimmigkeiten nicht ausschließen. Nicht zuletzt basiert die Zusammenarbeit auch auf der zwischenmenschlichen Beziehung zu den konkret tätigen Beraterinnen und Beratern. Warum und wann immer auch seitens der Familien, Kinder und Jugendlichen das Gefühl entsteht, nicht angemessen beteiligt oder gar ungerecht behandelt zu werden, und dies nicht im direkten Kontakt mit den BeraterInnen oder der fallführenden Fachkraft des Jugendamtes angesprochen und geklärt werden kann, können sich die Betroffenen formlos beim Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V. beschweren. Eine eigene Beschwerdestelle und ein entsprechendes installiertes Verfahren stellen sicher, dass die Beschwerde mindestens mit einer weiteren Fachkraft zeitnah besprochen wird und spätestens nach einer Woche eine Rückmeldung mit dem Ziel erfolgt, das Problem nach Möglichkeit gemeinsam mit der jeweils betroffenen Person zu lösen.

Eine entsprechende schriftliche Information wird bei Beginn einer Beratung/ Beistandschaft den beteiligten Personen überreicht.

## **Datenschutz**

Soweit dem Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V. zur Sicherstellung der Aufträge Informationen bekannt oder ermittelt werden und die Weitergabe dieser Informationen zur Sicherstellung der Aufträge erforderlich sind, bestehen keine die Wahrnehmung dieser Aufgaben einschränkenden datenschutzrechtlichen Vorbehalte. Diese Weitergabe entspricht dem Grundsatz, dass Sozialdaten zu dem Zweck übermittelt und genutzt werden dürfen, zu dem sie erhoben worden sind.

## **Rechtsgrundlagen**

- §§ 67 ff. SGB X Sozialdatenschutz;
- §§ 61 - 68 SGB VIII Schutz von Sozialdaten;
- § 35 SGB I Sozialgeheimnis;
- § 8 SGB VIII; Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung;
- § 4 KKG Kooperation und Information im Kinderschutz.

Für den Austausch der beteiligten BeraterInnen mit den fallführenden Fachkräften der Jugendämter ist eine entsprechende Schweigepflichtentbindung der jeweiligen Erziehungsberechtigten notwendig, die bei Beginn einer Zusammenarbeit eingeholt wird.

Ebenso wird mit den jeweils Betroffenen zu Beginn einer Zusammenarbeit besprochen, dass die vereinsinterne Vorstellung und Reflexion der Fälle im Team ein wichtiger Baustein der Qualität der Zusammenarbeit mit Familie, Kindern und Jugendlichen ist, dem die jeweiligen Erziehungsberechtigten ebenfalls zuvor in einer entsprechen Schweigepflichtentbindung zustimmen müssen.

Für jeglichen Austausch der Fachkräfte mit weiteren Beteiligten (Kindergarten, Schule, Ärzte, Betreuer usw.) ist eine gesonderte, personenbezogene Schweigepflichtentbindung notwendig.

## **Preisgestaltung**

Die Beratungsarbeit wird anhand von Fachleistungsstunden berechnet. Der wöchentliche oder monatliche Umfang der Beratungsleistung wird vorab gemeinsam mit dem Jugendamt vereinbart.

## **Ansprechpartnerinnen**

### **Fachteam Flexible Hilfen**

Gerlinde Großkettler-Schulte, Dipl. Sozialpädagogin  
flex.leitung@jugendhilfe-arnsberg.de

### **Geschäftsführerin**

Michaela Plaßmann, Dipl. Sozialpädagogin  
plassmann@jugendhilfe-arnsberg.de

## **Träger**

Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V.  
Marktstraße 59  
59759 Arnsberg  
Tel. 02932/37230, Fax 02932/37467  
info@jugendhilfe-arnsberg.de  
www.jugendhilfe-arnsberg.de

Arnsberg, im Juni 2020