

2 Kernprozess Allgemeine Beratung und Unterstützung

2.1 Einführung

Für den Kernprozess der Allgemeinen Beratung und Unterstützung lag bislang keine Arbeitshilfe oder Empfehlung vor. Die Prozessbeschreibung wurde im Rahmen des Projektes von der Arbeitsgruppe entwickelt.

Anders als bei den folgenden Prozessen Hilfeplanung oder Wahrnehmung des Schutzauftrages ist der Kernprozess Beratung und Unterstützung im SGB VIII rechtlich deutlich weniger vorstrukturiert. In den Jugendämtern vor Ort hat sich dadurch eine sehr heterogene Praxis etabliert. Daher sind jenseits des Flussdiagramms und der Teilprozesse einige erläuternde Ausführungen unter Einbeziehung der Veränderung des KJSG vorab notwendig.

Rechtsgrundlage für die Allgemeine Beratung und Unterstützung ist § 16 Abs. 2 Nr. 2 SGB VIII – die ehemals formlose Beratung – und der mit dem KJSG 2021 neu eingeführte § 10a Abs. 1 und 2 SGB VIII. Für Kinder und Jugendliche, die ein Beratungsanliegen haben, gilt zusätzlich § 8 Abs. 3 SGB VIII. Insgesamt sprechen sich die Rechtskommentare für folgende Logik aus: Allgemeine Beratung und Unterstützung im (A)SD kann rechtlich als „Sammelbecken“ für alle Beratungstätigkeiten im (A)SD verstanden werden, die nicht durch speziellen Beratungsnormen abgedeckt sind.¹

Das im Rahmen des Qualitätskonzeptes der beiden nordrhein-westfälischen Jugendämter zu formulierende, ausführliche Ergebnisziel lässt sich vor diesem rechtlichen Hintergrund wie folgt formulieren: Die (potentiell) Leistungsberechtigten nehmen eigene, soziale (§ 10a Abs. 1 Nr. 1 SGB VIII) und sozialräumliche (§ 10a Abs. 1 Nr. 6/7 SGB VIII) Ressourcen wahr und erhalten weitere Hinweise (§ 10a Abs. 2 Nr. 2, 3, 4, 5 SGB VIII) über Leistungen innerhalb und außerhalb der Kinder- und Jugendhilfe. Die (potentiell) Leistungsberechtigten entwickeln Handlungs-, Bewertungs- und Problemlösungsoptionen für ihre jeweilige Erziehungs- und Familiensituation (§ 10a Abs. 1 Nr. 1 SGB VIII i. V. m. § 16 Abs. 1 und Abs. 2 Nr. 2 SGB VIII) und können diese entweder selbstwirksam nutzen oder erhalten Hilfe bei der Antragstellung (§ 10a Abs. 2 S. 2 SGB VIII) für andere Leistungen.

Aufgrund der oben erwähnten fehlenden rechtlichen Strukturierung der Beratung und Unterstützung nach § 16 Abs. 2 Nr. 2 SGB VIII i. V. m. § 10a Abs. 1 und 2 SGB VIII entscheiden die Jugendämter vor Ort nach eigener fachlicher Einschätzung, wie intensiv ihr Beratungsprofil ist. Die im Flussdiagramm aufgeführten sog. Beratungstypen „kurzfristige Klärung eines Anliegens“, „komplexe Klärung“ und „beratender Begleitung“ sind aus fachlicher Sicht sinnvoll, aber rechtlich für die Jugendämter nicht verbindlich.

Die folgende Tabelle zeigt im Überblick, wie sich die drei idealtypischen Beratungstypen hinsichtlich ihrer Ergebnisqualität unterscheiden:

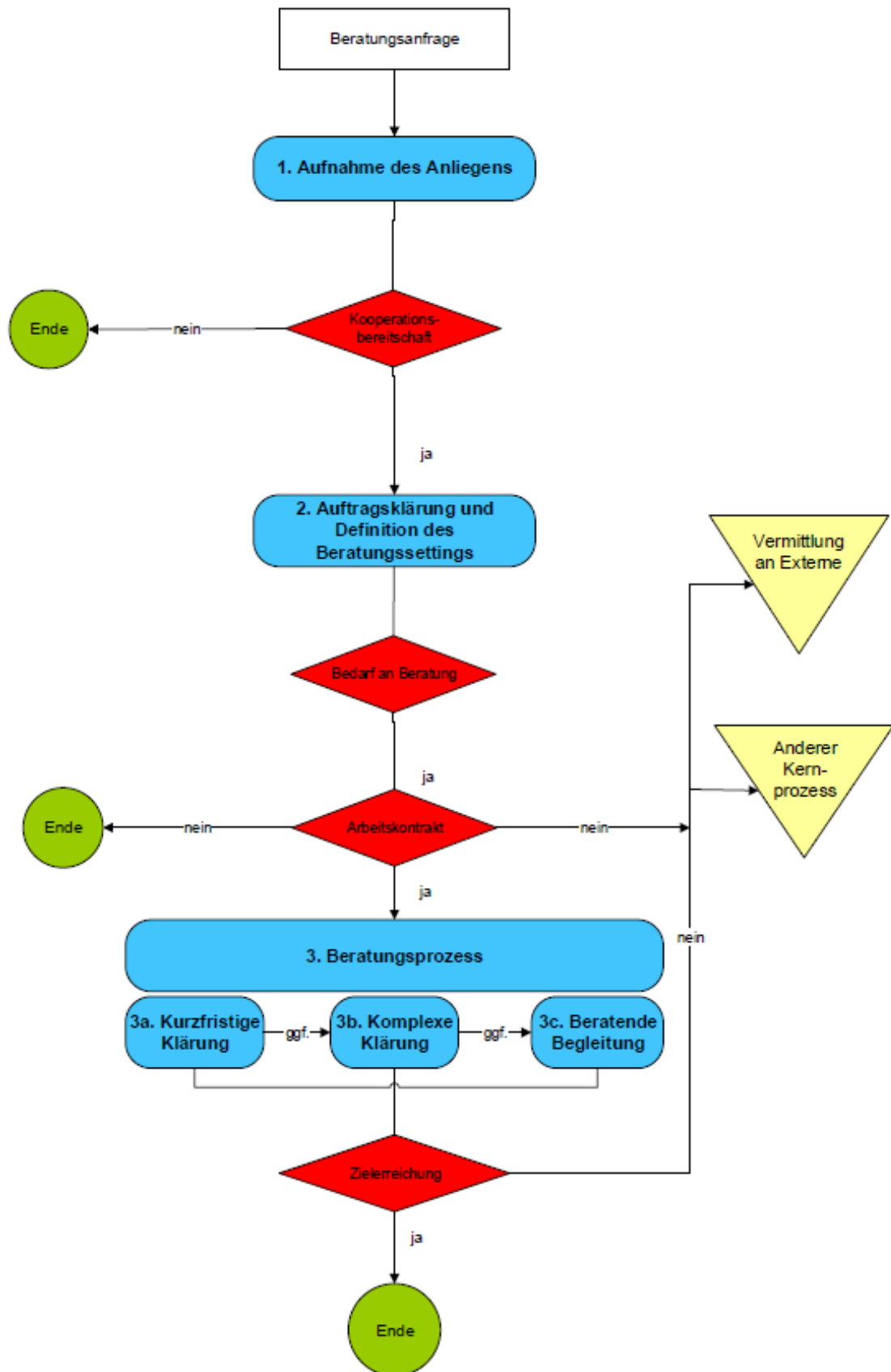
¹ Andere Beratungsnormen sind z. B. § 8, § 8b, § 16 Abs. 3, § 17, § 18, § 28, § 36a Abs. 2 Satz 1, § 36b Abs. 1 Satz 2, § 37, § 37a, § 37c Abs. 4 Sätze 2 und 3, § 41a Abs. 2, § 42 Abs. 2 SGB VIII

Beratungs- typen	Kurzfristige Klärung eines Anliegens	Komplexe Klärung	Begleitende Beratung
Ergebnis- qualität	Die (potentiell) Leistungsberechtigten können kurzfristig ihr Beratungsanliegen klären und werden bei der Inanspruchnahme von sozialen, sozialräumlichen oder anderer Leistungen unterstützt.	Die (potentiell) Leistungsberechtigten haben eine bedarfsgerechte Unterstützungsperspektive entwickelt und werden bei der Inanspruchnahme von sozialen, sozialräumlichen oder anderer Leistungen unterstützt.	Die (potentiell) Leistungsberechtigten erhalten Beratung und Unterstützung zur Verbesserung ihrer Erziehungs- und Familiensituation.

Hinweise für die Umsetzung auf örtlicher Ebene

- Welche der idealtypischen Beratungstypen bei der Personalbemessung im (A)SD Berücksichtigung finden soll – d.h. vor Ort Anwendung findet – ist fachlich in den (A)SD zu entscheiden. Maßgeblich für die Entscheidung ist, mit welcher Intensität der (A)SD vor Ort in seinem Profil auch eigene Beratungsleistungen anbieten will.
- Zu beachten ist, dass es sich bei den drei Beratungstypen um alternative Prozesse handelt. Auch wenn die Prozesse demnach nicht nebeneinander gleichzeitig für die Bearbeitung eines Anliegens zur Anwendung kommen, kann bei einer wechselnden Anliegens- und Auftragslage von einem in einen anderen Beratungstyp gewechselt werden.
- **Kalkulation der Arbeitszeit pro Fall nach Beratungstyp**
 - Die Arbeitszeit pro Fall nach Beratungstyp berechnet sich aus: **Gesamtzeitbedarf x Beratungsumfang = Arbeitszeit pro Fall Allgemeine Beratung und Unterstützung**
 - Für die Kalkulation der Arbeitszeit pro Fall ist zu klären, wie lange ein Beratungskontakt maximal dauert. Bei den projektteilnehmenden Jugendämtern dauerte ein Beratungskontakt in der Mehrheit 60 Minuten.
 - Um das Profil der Beratungstypen zu schärfen, ist es sinnvoll, eine Orientierung für die Anzahl der maximalen Beratungskontakte zu vereinbaren. Die projektteilnehmenden Jugendämter konnten sich auf folgende Orientierungsgrößen als Anhaltspunkt verständigen:
 - ✓ **Kurzfristige Klärung eines Anliegens:** bis zu 3 Beratungsgespräche in drei Monaten
 - ✓ **Komplexe Klärung:** bis zu 5 Beratungsgespräche in sechs Monaten
 - ✓ **Begleitende Beratung:** bis zu 12 Beratungsgespräche in 36 Monaten
- Der Kernprozess Beratung und Unterstützung kann auch vom Falleingang abgegrenzt werden, indem für den Falleingang eine Frist oder die Häufigkeit von Kontakten beschrieben wird (vgl. dort).

2.2 Flussdiagramm



3.2.3 Teilprozesse

Teilprozess 1	Aufnahme des Anliegens
Ziel(e)	Die potentiell Leistungsberechtigten können ihr Anliegen beim (A)SD platzieren und wissen, bis wann der weitere Auftrag geklärt und das Beratungssetting definiert ist.
Verantwortliche Person	Zuständige Fachkraft
Beteiligte Personen	Erziehungsberechtigte und/oder junger Mensch
Tätigkeiten	• Ggf. Prüfung der örtlichen Zuständigkeit • Beratungsanliegen aufnehmen • Planung, welche Schritte zu unternehmen sind, um den Auftrag zu klären und das Beratungssetting zu definieren • Dokumentation
Frist	Vor Ort ist eine Frist zu definieren, wie lange es dauern darf, bis ein Anliegen aufgenommen und weiterbearbeitet wird.
Information	Je nach Anliegen betreffende Personen und Institutionen.
Dokumente und Fachverfahren	• Dokumentation des Anliegens und der Zeitperspektive für die Auftragsklärung und für die Definition des Beratungssettings • ggf. Dokumentation weiterer Absprachen oder Beratungsinhalte
Mittlerer Bearbeiten für alle genannten Tätigkeiten: Fahrzeiten: Gesamtzeitbedarf:	

Teilprozess 2	Auftragsklärung und Definition des Beratungssettings
Ziel(e)	Die potentiell Leistungsberechtigten haben eine Vorstellung davon, in welcher Intensität – Klärung eines kurzfristigen Anliegens oder komplexe Klärung oder beratende Begleitung – ihr Anliegen in etwa wie vielen Beratungseinheiten und mit welchem Methodeneinsatz bearbeitet wird.
Verantwortliche Person	Zuständige Fachkraft
Beteiligte Personen	Erziehungsberechtigte und/oder junger Mensch
Tätigkeiten	• Die Fachkraft verschafft sich einen Überblick über die Situation des/der Ratsuchenden und entwickelt in Zusammenarbeit mit den Ratsuchenden das Ziel der Beratung • Gesprächsführung • Dazu reflektiert die Fachkraft das Anliegen vor dem Hintergrund ihrer fachlichen Einschätzung und gibt methodische Impulse zur Zielentwicklung und zur Einschätzung der Intensität der Beratung • Dokumentation
Frist	Vor Ort ist eine Frist zu definieren, wie lange es dauern darf, bis ein Anliegen aufgenommen und weiterbearbeitet wird.
Information	Je nach Anliegen betreffende Personen und Institutionen
Dokumente und Fachverfahren	• Dokumentation des Auftrags und des Beratungssettings
Mittlerer Bearbeiten für alle genannten Tätigkeiten: Fahrzeiten: Gesamtzeitbedarf:	

Teilprozess 3a	Beratungsprozess als kurzfristige Klärung
Ziel(e)	Die (potentiell) Leistungsberechtigten haben eine bedarfsgerechte Unterstützungsperspektive entwickelt und werden bei der Inanspruchnahme von sozialen, sozialräumlichen oder anderer Leistungen unterstützt.
Verantwortliche Person	Zuständige Fachkraft
Beteiligte Personen	Erziehungsberechtigte und/oder junger Mensch
Tätigkeiten	Bei der kurzfristigen Klärung eines Anliegens zielt die Beratung darauf, junge Menschen und ihre Eltern kurzfristig und schnell zu unterstützen und so z. B. die Erziehungskompetenz und Beziehungsfähigkeit im Familiensystem zu stärken. Es geht um eine eigenständige, niedrigschwellige Beratung, die jenseits von Hilfe zur Erziehung (potentiell) Leistungsberechtigten die Mobilisierung eigener, sozialer oder sozialräumlicher Hilfen ermöglicht oder sie bei der Inanspruchnahme anderer Leistungen unterstützt. Im Einzelnen: • Beratung im Sinne einer informierenden Weitervermittlung in x Beratungsgesprächen durchführen • weiteres Vorgehen absprechen, wie bei der Inanspruchnahme von sozialen oder sozialräumlichen oder anderen Leistungen unterstützt werden kann • Beratungsprozess mit den Ratsuchenden reflektieren, in dem ein Feedback eingeholt wird • Dokumentation und Fachsoftware • Kollegiale Abstimmungen und Informationsaustausch
Frist	Vor Ort ist zu klären, wie viele Beratungskontakte es für den Beratungstyp „Kurzfristige Klärung“ vor Ort braucht.
Information	Je nach Anliegen betreffende Personen und Institutionen
Dokumente und Fachverfahren	• Beratungsziel und Beratungsergebnis
Mittlerer Bearbeiten für alle genannten Tätigkeiten: Fahrzeiten: Gesamtzeitbedarf:	

Teilprozess 3b	Beratungsprozess als komplexe Klärung
Ziel(e)	Die (potentiell) Leistungsberechtigten haben eine bedarfsgerechte Unterstützungsperspektive entwickelt und werden bei der Inanspruchnahme von sozialen, sozialräumlichen oder anderer Leistungen unterstützt.
Verantwortliche Person	Zuständige Fachkraft
Beteiligte Personen	Erziehungsberechtigte und/oder junger Mensch
Tätigkeiten	Die komplexe Klärung im Vorfeld von Hilfen eröffnet die Möglichkeit, jenseits der Falleingangsphase bei Neufällen den (erzieherischen) Bedarf intensiver zu klären. Auf Basis einer intensiveren sozialpädagogischen Klärung können junge Menschen und ihre Eltern eine bedarfsgerechte Unterstützungsperspektive entwickeln. Aus der Perspektive der Fachkraft kann die Phase des Falleingangs bzw. der Klärung des Hilfebedarfs in der Hilfeplanung, die der sozialpädagogischen Diagnostik und des Fallverstehens dient, in komplexen Fällen verlängert und intensiviert werden, ohne dass bereits eindeutig geklärt ist, dass die Unterstützungsleistung eine Hilfe zur Erziehung wird. Liegt kein erzieherischer Bedarf vor, wohl aber ein anderer Unterstützungsbedarf, können sozialräumliche Hilfen oder geeignete Hilfen anderer Sozialleistungsträger vermittelt werden. Bei Bedarf ist auch Hilfe bei der Antragstellung zu gewähren. Im Einzelnen: • Beratungsprozess vorbereiten und weiteren Methodeneinsatz planen • Beratungsprozess in x Beratungsgesprächen durchführen • Beratungsprozess mit den Ratsuchenden methodenbasiert und multiperspektivisch reflektieren • konnte keine Unterstützungsperspektive entwickelt werden und gibt es auf Seiten der Fachkraft Beratungsbedarf, ist eine Kollegiale Beratung zum weiteren Vorgehen durchzuführen • Kollegiale Abstimmungen und Informationsaustausch
Frist	Vor Ort ist zu klären, wie viele Beratungskontakte es für den Beratungstyp „Komplexe Klärung“ vor Ort braucht.
Information	Je nach Anliegen betreffende Personen und Institutionen
Dokumente und Fachverfahren	• Beratungsziel und Beratungsergebnis
Mittlerer Bearbeiten für alle genannten Tätigkeiten: Fahrzeiten: Gesamtzeitbedarf:	

Teilprozess 3c	Beratungsprozess als begleitende Beratung
Ziel(e)	Die (potentiell) Leistungsberechtigten erhalten Beratung und Unterstützung zur Verbesserung ihrer Erziehungs- und Familiensituation.
Verantwortliche Person	Zuständige Fachkraft
Beteiligte Personen	Erziehungsberechtigte und/oder junger Mensch
Tätigkeiten	Beratende Begleitung kommt in Familiensituationen zum Einsatz, in denen die aktuelle Situation durch eine eher längerfristige Beratung verstetigt wird. In diesen Familiensituationen ist entweder keine Hilfe zur Erziehung notwendig. Dann dient die beratende Begleitung jenseits von speziellen Beratungsanliegen zur Stabilisierung der Familie auf einem fragilen, aber insgesamt dem Wohle des Kindes oder Jugendlichen entsprechenden Niveau. Oder die Hilfe ist bereits abgeschlossen und die Ziele, die die jungen Menschen und das Familiensystem während der Hilfen zur Erziehung erreicht haben, sollen dauerhaft erhalten bleiben. Auch in dieser Konstellation kann die Beratung über andere Zugänge zu sozialräumlichen Hilfen oder Leistungen anderer Systeme mit dem Ziel der Verstetigung eine Rolle spielen. Im Einzelnen: • Beratungsprozess vorbereiten und weitere Vorgehensweisen, Methoden und/oder Interventionen planen • Beratungsprozess in x Beratungsgesprächen durchführen • Beratungsprozess mit den Ratsuchenden methodenbasiert und multiperspektivisch reflektieren • konnte keine Stabilisierung innerhalb des definierten Zeitraums erreicht werden und/oder gibt es Reflektionsbedarf auf Seiten der Fachkraft, ist eine Kollegiale Beratung durchzuführen • Kollegiale Abstimmungen und Informationsaustausch
Frist	Vor Ort ist zu klären, wieviele Beratungskontakte es für den Beratungstyp „Begleitende Beratung“ vor Ort braucht.
Information	Je nach Anliegen betreffende Personen und Institutionen
Dokumente und Fachverfahren	• Beratungsziel und Beratungsergebnis
Mittlerer Bearbeiten für alle genannten Tätigkeiten: Fahrzeiten: Gesamtzeitbedarf:	