

**Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.
Fachverband für Psychologische Beratung und Supervision (EKFuL)**

Bundesgeschäftsstelle: Lehrter Str. 68, 10557 Berlin, www.ekful.de



Gütekriterien

für psychologische / psychosoziale Beratungsstellen in evangelischer Trägerschaft

Stand: Dezember 2015

Herausgeberin:

Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.
Fachverband für Psychologische Beratung und Supervision (EKFUL)

Bundesgeschäftsstelle: Lehrter Str. 68, 10557 Berlin
Telefon: (030) 52 13 559 -39, Fax: -11, E-Mail: info@ekful.de, Web: www.ekful.de

Redaktion:

Henriette Biedowicz, Berlin
Rainer Bugdahn, Hannover
Elmar Knipp, Nachrodt
Ulrich Kruse, Flensburg

Berlin, Dezember 2015

Inhalt

Einführung	4
Gütekriterien für psychologische/psychosoziale Beratungsstellen in evangelischer Trägerschaft.....	5
ALLGEMEINES.....	5
STRUKTURQUALITÄT	6
PROZESSQUALITÄT	10
ERGEBNISQUALITÄT	12
Gütekriterien für Online-Beratung	13
ALLGEMEINES.....	13
STRUKTURQUALITÄT	14
PROZESSQUALITÄT	16
ERGEBNISQUALITÄT	18
Technisches Sicherheits- und Datenschutzkonzept der EKFUL.....	19

Einführung

Der Fachverband EKFUL formuliert mit den "Gütekriterien für psychologische und psychosoziale Beratungsstellen in evangelischer Trägerschaft" die qualitativen Rahmenbedingungen und fachlichen Standards von Psychologischer Beratung in integrierten Beratungsstellen, Ehe-, Lebens- und Familienberatungsstellen, Erziehungsberatungsstellen, Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatungsstellen in evangelischer Trägerschaft.

Insofern dienen die Gütekriterien dazu, das evangelische Profil der Beratungsarbeit vor Ort zu schärfen. Für Beratungsstellen in ökumenischer Trägerschaft eröffnen die Gütekriterien die Chance zu einem interkonfessionellen Dialog und zur gemeinsamen Profilbildung.

Vorbemerkung:

Gütekriterien dienen nach außen der Beschreibung der Qualität der psychologischen/psychosozialen Beratungsarbeit. Nach innen sind sie ein Mittel, die Qualität der eigenen Arbeit immer wieder zu überprüfen:

- Wie versteht und formuliert die Beratungsstelle ihre aktuelle Hauptaufgabe, so dass alle im Team sie mittragen können?
- Welche Aufgaben ergeben sich im Einzelnen aus der Hauptaufgabe?
- Was sind die fachlichen Kriterien, wie werden sie eingelöst, wie passen sie zu den Fragestellungen der Ratsuchenden, den Gegebenheiten in der kirchlichen und gesellschaftlichen Umwelt sowie den Möglichkeiten und Grenzen der Beratungsstelle? Welche Folgerungen ergeben sich daraus?
- Wie sieht die Position der Beratungsstelle im Geflecht von Ratsuchenden – Berater/innen – Beratungsstelle – Träger – Umwelt aus, und wie vertritt die Beratungsstelle in diesem Geflecht ihre Erfahrungen, Erkenntnisse und Möglichkeiten?

Gütekriterien bieten einen Rahmen für die Reflexion der jeweiligen örtlichen Realität psychologischer/psychosozialer Beratungsarbeit. Dies geschieht vor dem Hintergrund der gesellschaftlichen Herausforderungen und Entwicklungen und unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen.

Im zweiten Teil sind Gütekriterien für die Online-Beratung aufgeführt, die ergänzend zu den Gütekriterien der psychologischen / psychosozialen Beratung zu verstehen sind.

Unter Online-Beratung verstehen wir sämtliche Beratungsleistungen, die über das Medium Internet angeboten werden, z.B. zeitversetzte Mailberatung über Web-Mail und zeitgleiche Beratung in Form von Einzel- und Gruppenchat.

Gütekriterien für psychologische/psychosoziale Beratungsstellen in evangelischer Trägerschaft

Stand: September 2013

ALLGEMEINES

Kriterien	Anforderungen	Belege
Konzeption	Für die Beratungsstelle liegt eine schriftliche Konzeption und die sich daraus ergebende Aufgabenbeschreibung vor. Darin enthalten sind auch grundsätzliche Wertvorstellungen und ethische Kriterien des Trägers, ihre Beziehung zum Beratungskonzept sowie dessen wissenschaftliche Grundlagen und Annahmen sowie der Umgang mit den örtlichen Gegebenheiten.	Grundlagenpapiere des Trägers, z.B. Leitbild, Konzeption der Beratungsstelle
Aufgabe	<p>Die Beratungsstelle hat die Aufgabe, Einzelne, Paare und Familien dabei zu unterstützen, Lebenskrisen und Beziehungsprobleme mit fachlicher Hilfe zu bewältigen.</p> <p>Das Beratungsangebot richtet sich an alle Zielgruppen und achtet die Grundsätze der Inklusion.¹ Es schließt möglichst umfassend Problemlagen und Störungsbilder ein.</p> <p>Psychologische / psychosoziale Beratung umfasst die Beratung von Menschen mit gesetzlichen Beratungsansprüchen, wie z.B. in der Erziehungsberatung (§§ 16-18, 28, 35a, 36, 41 u.a. SGB VIII) und in der Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung (§ 2 sowie §§ 5 und 6 SchKG, letztere in Verbindung mit § 219 StGB) als auch die Beratung von Menschen ohne gesetzlichen Beratungsanspruch in der Ehe-, Familien- und Lebensberatung.</p>	

¹ Gemäß des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, 13. Dezember 2006

STRUKTURQUALITÄT

Kriterien	Anforderungen	Belege
Niedrigschwelliger Zugang	<p>Für die Ratsuchenden ist der freie und unbürokratische Zugang zur Beratungsstelle und ihren Leistungen zu sichern.</p> <p>Zum freien und unbürokratischen Zugang gehören bedarfsgerechte Sprech- und Öffnungszeiten und eine gute Erreichbarkeit unter Berücksichtigung regionaler Gegebenheiten und Anforderungen. Außerdem ist zu regeln, in welchem Zeitraum spätestens ein Erstgespräch zu führen ist.</p> <p>Für die Erziehungsberatung ist der Zugang zu sichern ohne förmliche Leistungsgewährung durch den öffentlichen Träger der Jugendhilfe in jedem einzelnen Fall. Die Auswahl einer notwendigen und geeigneten bedarfsgerechten Hilfe wird durch die Hilfeplanung im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte unterschiedlicher Fachrichtungen im multiprofessionellen Team der Beratungsstelle gewährleistet.</p> <p>Die Information und Beratung in Fragen der Sexualaufklärung, Verhütung und Familienplanung sowie in allen eine Schwangerschaft unmittelbar oder mittelbar berührenden Fragen ist – in einer entsprechenden Beratungsstelle – für jede Frau und jeden Mann zu sichern (§ 2 SchKG).</p> <p>Für schwangere Frauen bzw. Paare ist die nach § 219 StGB vor einem Abbruch gesetzlich vorgeschriebene Schwangerschaftskonfliktberatung vorzuhalten.</p>	Konzeption; Leitlinien der EKFUL/EKD
Lebenswelt- und Sozialraumorientierung	<p>Die Beratungsstelle richtet ihre Arbeit an der Lebenswelt der Ratsuchenden und dem örtlichen Sozialraum aus.</p> <p>Beratung erfolgt migrations- und kultursensibel² und achtet die Aspekte von Gender-Mainstreaming.</p>	Konzeption, Verträge

² Siehe: "Fachliche Empfehlungen für eine migrations- und kultursensible Institutionelle Beratung" des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF), 2009

Kriterien	Anforderungen	Belege
Kurzfristige Beratung	<p>Sie ist in Not- und Krisenfällen möglich und für bestimmte Gruppen von Ratsuchenden erforderlich.</p> <p>Eine kurzfristige Beratung ist Voraussetzung für Schwangerschaftskonfliktberatung.</p>	Konzeption, gesetzliche Regelungen
Erreichbarkeit	Es ist sichergestellt, dass die Ratsuchenden sich in Form eines persönlichen Kontakts anmelden können.	Konzeption; entsprechende personelle und technische Ausstattung
Multi-disziplinarität	<p>Im multidisziplinär zusammengesetzten Fachteam sind in den psychologischen Beratungsstellen Fachkräfte entsprechend den Empfehlungen der BAG-LJÄ (Fachkräfte der Disziplinen Psychologie, Sozialarbeit/ Sozialpädagogik) und eine Fachkraft für die beraterrisch-therapeutische Arbeit mit Kindern und Jugendlichen vertreten.</p>	Stellenplan; Richtlinien; Jahresbericht
Zusatzqualifikation	<p>Jede Fachkraft verfügt über eine auf das jeweilige Arbeitsfeld bezogene beraterische bzw. therapeutische Zusatzqualifikation. Im Team sind unterschiedliche Zusatzqualifikationen vertreten.</p> <p>Für die Ehe- und Lebensberatung sind entsprechend den Richtlinien des DAKJEF Fachkräfte mit beraterischer/therapeutischer Fortbildung erforderlich.</p> <p>Für die Schwangeren- und Schwangerschaftskonfliktberatung ist ebenfalls eine entsprechende vom jeweiligen Bundesland anerkannte Fortbildung Voraussetzung.</p> <p>Die Weiterbildung in "Psychologische Beratung mit Einzelnen, Paaren und Familien – Integrierte Familienorientierte Beratung (IFB®) (EKFUL/EZI) qualifiziert für die Mitarbeit in den genannten Bereichen der psychologischen/ psychosozialen Beratungsstellen.</p>	Abschlüsse der Zusatzqualifikationen

Kriterien	Anforderungen	Belege
Einbeziehung zusätzlicher Fachrichtungen	Die Zusammenarbeit mit Vertreterinnen und Vertretern zusätzlicher Fachrichtungen, wie z.B. Medizin, Recht, Theologie (jeweils mit für die Beratungsarbeit qualifizierender Fortbildung), ist vereinbart.	ggf. Verträge/ Konzeption/ Jahresbericht; Ausführungsbestimmungen der Länder
Ausreichende personelle Ausstattung	Die Beratungsstelle sollte mit mindestens zwei bis drei Vollzeit-/hauptamtlichen Fachkräften besetzt sein.	Stellenplan; Leitlinien der EKFuL/EKD; Ausführungsbestimmungen der Länder
Verwaltungskraft	Die Beratungsstelle verfügt über mindestens eine Verwaltungskraft für den Bereich Sekretariat/ Verwaltung und die persönliche Anmeldung. Der Ausstattung mit drei hauptamtlichen Fachkräften bzw. entsprechenden Zeitanteilen von Honorarkräften entspricht eine $\frac{3}{4}$ Vollzeitplanstelle im Sekretariat.	Stellenplan, Ausführungsbestimmungen der Länder
Wahrnehmung präventiver Aufgaben	Die Beratungsstelle führt regelmäßig Aktivitäten zu Prävention und Öffentlichkeitsarbeit durch.	Jahresbericht, Projektberichte
Mitwirkung in Gremien und Ausschüssen	Die Beratungsstelle beteiligt sich an Gremien der psychosozialen Versorgung, an politischen, kommunalen sowie an trägerspezifischen Gremien z.B. der Kirche und der Diakonie.	Jahresbericht
Kooperation und Vernetzung	Die Beratungsstelle ist eingebunden in das System der Hilfen des Trägers und kooperiert mit anderen Diensten und Einrichtungen, die ihre Arbeitsfelder betreffen, vornehmlich mit evangelischen Partnern. Sie wirkt z.B. an der örtlichen Jugendhilfeplanung mit und kooperiert insbesondere mit dem Jugendamt. U.a. beteiligt sie sich aktiv an regionalen Netzwerken.	Jahresbericht; Kooperationsvereinbarungen

Kriterien	Anforderungen	Belege
Kostenbeteiligung	<p>Sämtliche Regelungen der Kostenbeteiligung durch die Ratsuchenden sind transparent und verständlich dargestellt.</p> <p>Die beratenden und therapeutischen Leistungen im Bereich des KJHG und SchKG sind gebührenfrei.</p> <p>Im Bereich von Ehe- und Lebensberatung sind die Modalitäten der Kostenbeteiligung durch die Ratsuchenden mit dem Träger abgestimmt.</p>	<p>Konzeption; Vereinbarungen; Informationsblatt, Gesetze</p>
Räumlichkeiten	<p>Die Räumlichkeiten der Beratungsstelle sind für Beratung und Therapie geeignet: Die Beratungsstelle ist so untergebracht, dass der Verschwiegenheit der Beratung Rechnung getragen wird. Örtliche Anforderungen an die Verschwiegenheit sind dabei berücksichtigt. Je ganzer Planstelle steht ein angemessen ausgestattetes Beratungszimmer zur Verfügung.</p> <p>Für die Arbeit mit Gruppen und Therapien mit Kindern ist ein geeigneter Raum vorhanden. Zusätzlich sind ein (abgegrenztes) Sekretariat für die persönliche Anmeldung und ein geeigneter Warteraum vorhanden. Die Räume sind für alle Zielgruppen barrierefrei zugänglich.</p>	Lageplan/ Begründung
Sächliche Ausstattung	<p>Die Beratungsstelle verfügt über hinreichend Test-, Spiel-, Therapie- und Beschäftigungsmaterial sowie über spezielle technische Einrichtungsgegenstände wie z.B. Video- und Audiotechnik, über die nötige Fachliteratur und Zeitschriften sowie über eine angemessene Ausstattung des Sekretariats.</p>	<p>Fahrnisverzeichnis (bewegliche Gegenstände), Inventar (Vermögenswerte und Schulden)</p>

PROZESSQUALITÄT

Kriterien	Anforderungen	Belege
Fachliche Unabhängigkeit	Beratung erfolgt nach den anerkannten Standards im Beratungswesen unter Berücksichtigung der fachlichen Eigenverantwortlichkeit der Berater/-innen.	Fachliche Konzeption der Verbände; Leitlinien/ Konzeption
Leitung	Dienst- und Fachaufsicht, Leitungsaufgaben und Entscheidungskompetenzen sowie ein geeignetes Beschwerdemanagement sind geregelt. Verantwortung und Zuständigkeiten sind für den Träger und die Öffentlichkeit deutlich erkennbar.	Konzeption/ Vereinbarung mit dem Träger; Ausführungsbestimmungen der Länder
Verschwiegenheit und Datenschutz	Die Verschwiegenheit der Beratung wird gewährleistet durch 1.) die Aufklärung jeder Klientin/jedes Klienten über die rechtlichen und fachlichen Rahmenbedingungen der Arbeit, insbesondere Schweigepflicht und Datenschutz, 2.) die Verpflichtung aller Mitarbeiter/-innen auf die einschlägigen gesetzlichen rechtlichen Regelungen und die Datenschutzbestimmungen des Trägers sowie 3.) die Sicherstellung des Schutzes des Privatgeheimnisses auch im Telefon- und (digitalen) Schriftverkehr sowie in der elektronischen Datenverarbeitung. Das Verfahren zur Überprüfung der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen ist geregelt.	Merkblatt/ Darstellungen; Ausführungsbestimmungen der Länder; datenschutzrechtliche Bestimmungen der Träger, Kirchenrecht, Schweigerecht, Zeugnisverweigerungsrecht
Beschwerdemanagement	Die Beratungsstelle hat eine schriftlich fixierte Regelung für den Umgang mit Beschwerden von Ratsuchenden und Kooperationspartnern und wertet ihre Erfahrungen jährlich aus.	schriftliche Regelung, Konzeption, Jahresbericht
Dokumentation	Für jeden Beratungsfall wird eine Falldokumentation geführt. Die Archivierung, Weitergabe und Löschung der Daten ist geregelt gemäß den Bestimmungen des Trägers sowie gemäß den gesetzlichen Regelungen.	Darstellung der Regelung; Ausführungsbestimmungen der Länder

Kriterien	Anforderungen	Belege
Fallbesprechungen und Teamkooperation	In regelmäßigen Teamsitzungen in mindestens 14-tägigem Abstand werden Fragen der Organisation der Beratungsstelle, der fachlichen Unterstützung und Kontrolle der unmittelbaren Beratungstätigkeit wie weiterer fachlicher Tätigkeiten besprochen.	Konzeption, Leitlinien der EKFuL/EKD
Fort- und Weiterbildung	Die kontinuierliche fachliche Qualifizierung der Fach- und Verwaltungskräfte ist durch Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sichergestellt.	Jahresbericht, fachliche Konzeption der Verbände und Träger
Supervision	Für die Fallarbeit und Entwicklung der Teamprozesse wird regelmäßig externe Supervision und zusätzlich Intervention in Anspruch genommen.	Fachliche Konzeption der Verbände
Hilfeplanung in der Kinder-/Jugendhilfe	Erziehungsberatungsstellen erfüllen Aufgaben im Rahmen der einzelfallbezogenen Hilfeplanung nach § 36/36a SGB VIII gemäß den Empfehlungen des Deutschen Vereins (DV) entsprechend den örtlichen und regionalen Erfordernissen.	Darstellung der Regelung

ERGEBNISQUALITÄT

Kriterien	Anforderungen	Belege
Statistische Aufbereitung	Die fachliche Arbeit eines Jahres wird gemäß statistischer Erfordernisse dargestellt und in Bezug auf den örtlichen und überörtlichen Bedarf dokumentiert und reflektiert.	Jahresbericht
Evaluation	Zur Reflexion und Weiterentwicklung ihrer Arbeit führt die Beratungsstelle regelmäßig Evaluationsprozesse durch.	Darstellung des Evaluationsprozesses und -ergebnisses

Gütekriterien für Online-Beratung

Stand: Dezember 2015

Diese Gütekriterien für die Online-Beratung sind eine Ergänzung zu den Gütekriterien für psychologische / psychosoziale Beratung in evangelischer Trägerschaft.

ALLGEMEINES

Kriterien	Anforderungen	Belege
Konzeption	Für die Online-Beratung liegt eine schriftliche Konzeption und die sich daraus ergebende Aufgabenbeschreibung vor. Diese ist eingebettet in die Gesamtkonzeption der Beratungsstelle.	Grundlagenpapiere des Trägers, z.B. Leitbild, Konzeption der Beratungsstelle zur Online-Beratung
Aufgabe	Die Online-Beratung hat die Aufgabe, Ratsuchenden einen, im Sinne des Datenschutzes, gesicherten Zugang zu Beratungsleistungen über das Medium Internet zu ermöglichen. Durch Online-Beratung wird die Reichweite des Beratungsangebots im Blick auf Verfügbarkeit und Zielgruppen erhöht. Davon ausgenommen sind alle Beratungsanlässe, die einen persönlichen Beratungskontakt voraussetzen (z.B. Beratung nach § 219 StGb).	

STRUKTURQUALITÄT

Kriterien	Anforderungen	Belege
Niedrigschwelliger Zugang	<p>Für die Ratsuchenden ist der freie und unbürokratische Zugang zum Online-Beratungsangebot zu sichern.</p> <p>Zum freien und unbürokratischen Zugang gehören</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.) jederzeitige Verfügbarkeit des Zugangs 2.) einfaches Anmeldeverfahren 3.) (Browser-basierte) Web-Anwendung, d.h. es ist keine Software-Installation erforderlich 	Konzeption; Leitlinien der EKFUL/EKD
Sicherheit	<p>Das Online-Beratungsangebot erfüllt die höchsten Internet-Datenschutzstandards (SSL-Verschlüsselung) nach dem Bundesdatenschutzgesetz und dem Datenschutzgesetz der EKD.</p> <p>Das Technische Sicherheits- und Datenschutzkonzept wird angewandt (siehe Anlage).</p> <p>Es werden keine digitalen Fallakten angelegt.</p>	Datenschutzgesetz der EKD (DSG EKD), Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), Technisches Sicherheits- und Datenschutzkonzept
Zusatzqualifikation	Jede Beratungsfachkraft in der Online-Beratung verfügt über eine auf dieses spezielle Beratungsformat bezogene zusätzliche Qualifikation.	Nachweis der Zusatzqualifikation
Fallführende Kraft	Das Verfahren stellt sicher, dass nur der/die Ratsuchende und der/die Fall führende Berater/in die zu einer Anfrage gehörenden Nachrichten lesen können.	Konzeption der Beratungsstelle zur Online-Beratung
Ausreichende personelle Ausstattung	Die Online-Beratung sollte mit mindestens zwei hauptamtlichen Fachkräften besetzt sein.	Stellenplan

Kriterien	Anforderungen	Belege
Kosten	Die beratenden Leistungen im Bereich der Online-Beratung sind gebührenfrei.	Konzeption der Beratungsstelle; Information im Bereich des Online-Zugangs der Beratungsstelle
Sächliche Ausstattung	Der Träger der Beratungsstelle stellt die notwendige technische Ausstattung für die Online-Beratung in der Beratungsstelle zur Verfügung. Für die Online-Beratung werden ausschließlich dienstliche Computer in den Räumen der Dienststelle verwendet, die durch besondere Sicherheitsvorkehrungen geschützt sind (siehe Technisches Sicherheits- und Datenschutzkonzept)	Fahrnisverzeichnis (bewegliche Gegenstände), Technisches Sicherheits- und Datenschutzkonzept

PROZESSQUALITÄT

Kriterien	Anforderungen	Belege
Erreichbarkeit	<p>Es ist sichergestellt, dass die Ratsuchenden sich über den Online-Zugang an die Beratungsstelle wenden können.</p> <p>Die Ratsuchenden werden über den Ablauf der Online-Beratung (u.a. Antwortzeit) informiert.</p>	Konzeption; entsprechende personelle und technische Ausstattung
Fachliche Unabhängigkeit	Online-Beratung erfolgt nach den anerkannten Standards im Beratungswesen unter Berücksichtigung der fachlichen Eigenverantwortlichkeit der Berater/-innen.	Fachliche Konzeption der Verbände; Leit- linien/ Konzeption
Verschwiegen- heit und Daten- schutz	<p>Die Verschwiegenheit der Online-Beratung wird gewährleistet durch die allgemeinen Bestimmungen zu Verschwiegenheit und Datenschutz der Beratungsstelle (siehe Gütekriterien).</p> <p>Der Online-Zugang der Beratungsstelle enthält einen allgemein verständlichen Datenschutzhinweis für die Benutzer/-innen des Systems nach den einschlägigen gesetzlichen Regelungen.</p>	Merkblatt/ Darstellungen; Ausführungs- bestimmungen der Länder; datenschutzrechtliche Bestimmungen der Träger, Kirchenrecht, Schweigerecht, Zeugnisverweige- rungsrecht
Beschwerde- management	Ratsuchende erhalten auf den Seiten des Online-Beratungs-Portals Informationen darüber, wie und wo sie sich in Konfliktfällen beschweren können und wie das Beschwerdeverfahren im Einzelnen abläuft.	schriftliche Regelung, Konzeption, Jahres- bericht
Dokumentation	<p>Online-Beratungsfälle werden nicht auf dem lokalen PC gespeichert.</p> <p>Ratsuchende sind berechtigt, alle ihre Nachrichten auf dem System (den gesamten Beratungsverlauf) jederzeit zu löschen.</p> <p>Nach ca. 6 Wochen nach der letzten Nachricht im Beratungsprozess wird eine automatische Löschung aller Daten durch das System vorgenommen.</p>	Darstellung der Rege- lung; Ausführungs- bestimmungen der Länder

Kriterien	Anforderungen	Belege
Fallbesprechungen und Teamkooperation	In regelmäßigen Fallbesprechungen, die der Situation der Online-Beratung Rechnung tragen, werden Fragen der Organisation der Beratungsstelle, der fachlichen Unterstützung und Kontrolle der unmittelbaren Beratungstätigkeit wie weiterer fachlicher Tätigkeiten besprochen.	Konzeption, Leitlinien der EKFUL/EKD
Fort- und Weiterbildung	Die kontinuierliche fachliche Qualifizierung der Fachkräfte in der Online-Beratung ist durch Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sichergestellt.	Jahresbericht, fachliche Konzeption der Verbände und Träger
Supervision	Für die Fallarbeit und die besonderen Erfordernisse der Online-Beratung wird regelmäßig externe Supervision und zusätzlich Intervision in Anspruch genommen.	Fachliche Konzeption der Verbände

ERGEBNISQUALITÄT

Kriterien	Anforderungen	Belege
Statistische Aufbereitung	Die fachliche Arbeit der Online-Beratung eines Jahres wird regelmäßig statistisch dokumentiert und reflektiert.	Jahresbericht
Evaluation	Zur Reflexion und Weiterentwicklung der Online-Beratung führt die Beratungsstelle regelmäßig Evaluationsprozesse durch.	Darstellung des Evaluationsprozesses und -ergebnisses

Anlage:

Technisches Sicherheits- und Datenschutzkonzept der EKFUL

1. Vertraulichkeit, Anonymität und Datenlöschung

1.1 Vertraulichkeit

Ziel des Online-Beratungsinstrumentes ist es, in der Internet-Kommunikation einen Grad der Vertraulichkeit herzustellen, der mit einem Vier-Augen-Gespräch in einem Raum einer Beratungsstelle vergleichbar ist. Alle Beratungsanfragen und -nachrichten sind nach der Fallverteilung nur von dem Berater bzw. der Beraterin lesbar.

Ein Mitlesen durch Dritte („Monitoring“ / „Intervision“) ist technisch nicht vorgesehen. Supervision soll nicht über das Online-Beratungsinstrument, sondern lokal im Team der örtlichen Beratungsstelle gegebenenfalls mit Ausdrucken auf Papier stattfinden.

1.2 Anonymität

- Ratsuchende brauchen ihren Namen nicht anzugeben, es wird lediglich eine themenbezogenes „Stichwort“ und/oder eine zufällige Nummer zur Identifizierung der Anfrage verwendet.
- Ratsuchende können optional und freiwillig eine E-Mail-Adresse angeben. Diese wird ausschließlich zum automatisierten Versand von Hinweis-E-Mails genutzt.³ Die Beraterin / der Berater kann die E-Mail-Adresse nicht einsehen.
- Die IP-Adresse der Ratsuchenden wird von der Software nicht gespeichert und ausgewertet. Es werden keine Benutzerprofile angelegt, die eine Verbindung zwischen verschiedene Anfragen herstellen.

1.3 Datenlöschung

Alle personenbezogenen Daten werden zeitnah nach ihrer Eingabe in das System gelöscht.⁴ Die Löschung erfolgt automatisch wenn innerhalb von sechs Wochen keine neue Nachricht erstellt wurde.⁵ Die Anfrage wird zudem sofort gelöscht, wenn Ratsuchende ihre Anfrage selbst beenden.

2. Übertragungssicherheit

2.1 SSL-Verschlüsselung

Die Datenübertragung erfolgt ausschließlich über eine SSL-verschlüsselte Verbindungen. Nicht-verschlüsselte Verbindungen werden serverseitig nicht zugelassen.

Unverschlüsselte E-Mails werden optional zur Benachrichtigung über den Eingang neuer Nachrichten verwendet. Sie enthalten jedoch keine personenbezogenen Daten.

2.2 Authentifizierung

Der Zugriff auf geschützte Seiten ist ausschließlich für authentifizierte Nutzer zugelassen. Die hierfür erforderliche Session-ID wird nicht per URL übergeben sondern per Cookie. Es werden dabei nicht-persistente Cookies eingesetzt, die nach Abschluss der Benutzersitzung automatisch durch den Browser gelöscht werden.

³ Der Datenschutz-Hinweis sollte eine Information darüber enthalten, dass die Ratsuchenden E-Mails von einer Adresse wie posteingang@evangelische-beratung.net erhalten.

⁴ Eventuelle Dokumentations- und Archivierungspflichten verbleiben bei der Beratungsstelle (Papier-Audrucke).

⁵ Hintergrund der Löschung nach sechs Wochen ist, dass ein Beratungsvorgang unter Umständen durch Urlaub oder Krankheit der Beraterin / des Beraters oder auch des /der Ratsuchenden einige Wochen unterbrochen sein kann und dann wieder weiter geführt wird.

2.3 Schutz gegen Brute-Force-Angriffe

Nach mehreren erfolglosen Anmelde-Versuchen auf einem Benutzerkonto wird das betreffende Konto für 24 Stunden gesperrt. Dies schützt davor, dass unberechtigte Personen durch wahlloses Ausprobieren von Passwörtern Zugang zum System erhalten.

3. Serverseitige Sicherheit

3.1 Providerauswahl

Bei der Auswahl des Providers sind die besonderen Bestimmungen von §11 Datenschutzgesetz der EKD zu beachten. Daher wird für das Hosting des Bundesportals ein kirchliches Rechenzentrum vorgesehen.

3.2 Verschlüsselungsverfahren

Alle Beratungsinhalte (Nachrichtentexte) werden in einem asymmetrischen Verfahren mit einem beratungsfallbezogenen, öffentlichen Schlüssel verschlüsselt gespeichert. Dieser beratungsfallbezogene Schlüssel wird wiederum nur mit dem öffentlichen Schlüssel der Ratsuchenden und der BeraterInnen verschlüsselt abgelegt. Die geheimen privaten Schlüsseln des / der Ratsuchenden und des / der Berater/in werden mit deren jeweiligem Passwort verschlüsselt. Passwörter werden *nicht* im Klartext auf dem Server gespeichert.

Dieses Verfahren stellt sicher, dass nur der/die Ratsuchende und der Berater / die Beraterin die zu einer Anfrage gehörenden Nachrichten lesen können. Ohne Kenntnis der jeweiligen Passwörter ist eine Entschlüsselung der gespeicherten Nachrichten nicht möglich. Alle personenbezogenen Daten sind daher auch wirksam vor Zugriff durch Personen mit vollen Systemrechten wie Administratoren/innen geschützt.

4. Clientseitige Sicherheit

4.1 Qualität der Passworte

Von Benutzern/innen gewählte Passworte müssen aus mindestens acht Zeichen bestehen und sowohl Buchstaben als auch Zahlen enthalten.

4.2 Schutz vor lokaler Speicherung von Benutzereingaben

Die lokale Speicherung von Passwörtern und anderen Formulareingaben durch den Browser wird – soweit technisch möglich – unterbunden. Hierbei kommt ein Verfahren zum Einsatz, wie es auch beim Online-Banking Verwendung findet.

4.3 Verwendung ausschließlich dienstlicher Computer

Für die Online-Beratung werden ausschließlich dienstliche Computer in den Räumen der Dienststelle verwendet.

4.4 Schutz vor Viren und anderen Schadprogrammen

Alle beteiligten Beratungsstellen sehen besondere Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der zur Online-Beratung verwendeten Computer vor. Der Träger entscheidet sich für eines der im Folgenden unter A bis C genannten Schutzkonzepte und benennt mit rechtsverbindlicher Unterschrift eine für die Durchführung der erforderlichen Maßnahmen verantwortliche Person.

A. Professionell administrierte EDV-Infrastruktur

Die Dienststelle organisiert eine professionell administrierte EDV-Infrastruktur, inklusive Firewall, Virenschutz und gestufter Benutzerverwaltung. Die Beratungsstelle dokumentiert die Maßnahmen gegenüber der EKFuL auf einem standardisierten Fragebogen.

B. Internet-Zugang ausschließlich über externe Firewall

Wenn der Träger / die Beratungsstelle nicht über die personellen Ressourcen für den Aufbau einer professionell geschützten Umgebung verfügt, kann der Schutz eines kleinen lokalen Netzwerks über

eine externe Firewall erfolgen (z.B. Netzzugang kondek.dsl-flat oder einen ähnlichen geschützten Zugang).

C. Nutzung von Thin-Clients

Eine einfache und kostengünstige Lösung für kleine Beratungsstellen, die lediglich einen einzelnen Computer mit Internet-Zugang benötigen, ist der Einsatz eines so genannten Thin-Client-Computers. Dieser sollte über keine Festplatte und keine Möglichkeit zur Installation weiterer Programme verfügen.

5. Datenschutzhinweis

Die Website enthält einen allgemein verständlicher Datenschutzhinweis für die Benutzerinnen und Benutzer des Systems nach den einschlägigen gesetzlichen Regelungen. Darin soll auch der bzw. die Datenschutzbeauftragte als Ansprechpartner/in genannt werden.