



# **Katholische Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung**

---

## **Fachliche Rahmenbedingungen für Onlineberatung - Qualitätsstandards -**

**[www.katholische-eheberatung.de](http://www.katholische-eheberatung.de)**

## **QUALITÄTSSTANDARDS DER ONLINEBERATUNG DER KBK EFL**

Die dynamische Entwicklung im Bereich der Informationstechnologie hat zu einem Wandel in der Kommunikation geführt. Die Onlineberatung ist eine eigenständige Beratungsform, die die institutionelle Face-to-Face Beratung ergänzt. Das bestehende Angebot wird kontinuierlich entsprechend neuester Forschungsergebnisse und Nutzerbedarfe weiterentwickelt.

Angesichts der Zahl der Ratsuchenden, die inzwischen das Internet auf der Suche nach qualifiziertem Rat für persönliche Problemsituationen nutzen, hält die Katholische Ehe-, Familien- und Lebensberatung ihr spezifisches Beratungsangebot im Internet bereit, damit Ratsuchende auch im Internet Kirche begegnen können. Die Onlineberatung ist nach dem Beratungsverständnis der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK-EFL) integrierter Bestandteil der Beratung in den Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen.

Beratung unter den Bedingungen des Internets bedarf einer spezifischen Qualifizierung, die die Fachkräfte auf die Besonderheiten digitaler Beratungsformen und computervermittelter Kommunikation vorbereitet. Zu Grunde gelegt werden dafür das Curriculum zur Qualifizierung in der Onlineberatung der KBK EFL.

### **1. Onlineberatung als Teil des Leistungsangebots institutioneller katholischer Ehe, Familien- und Lebensberatung**

- Die Onlineberatung ist eingebunden in das örtliche Leistungsangebot einer EFL-Beratungsstelle.
- Sie wird durch Beraterinnen und Berater der örtlichen EFL-Beratungsstellen erbracht.
- Die Onlineberatung stellt einen ergänzenden, niedrighschwelligen Zugang zum Leistungsangebot der EFL-Beratungsstelle dar.
- Sie ermöglicht bei Bedarf sowohl eine Überleitung zur Face-to-Face-Beratung als auch deren Begleitung und/oder Nachbetreuung.

### **2. Zielsetzung und Zielgruppe**

Zielgruppe der Onlineberatung sind Erwachsene, junge Erwachsene, und Paare. Onlineberatung der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatung dient der niedrighschwelligen, psychologischen und psychosozialen Beratung besonders in Partnerschafts-, Ehe- und Lebensfragen. Ratsuchende können sich an diesen seelsorglichen Dienst der Kirche wenden, um bei Fragen der gemeinsamen Lebensplanung, der Bewältigung von Beziehungskonflikten und Sorgen aus dem Alltag und Unterstützung zu finden.

### 3. Formen der Onlineberatung

Alle Formen der Onlineberatung werden webbasiert durchgeführt. Dazu zählen derzeit:

- **E-Mail-Beratung**
- **Einzel-Chatberatung**
- **Moderierter Gruppenchat**  
Im Bereich der EFL-Onlineberatung werden themenbezogene und offene Gruppenchats zur Steuerung der Gruppendynamik und der thematischen Beiträge der Teilnehmer/innen von professionellen Berater/innen moderiert.
- **Forenberatung**  
Im Bereich der EFL-Onlineberatung werden ausschließlich moderierte Foren angeboten.

### 4. Qualitätsmerkmale der Onlineberatung

#### 4.1 Anonymität

Ratsuchende können Information und Beratung im Netz anonym und vorurteilsfrei in Anspruch nehmen, da sozialer Status, Hautfarbe, Geschlecht usw. a priori nicht bekannt sind.

#### 4.2 Selbstbestimmung

Ratsuchende entscheiden selbst und in eigener Verantwortung über die Häufigkeit und die Intensität der Onlineberatung.

#### 4.3 Niedrigschwelligkeit

Der unkomplizierte und niedrigschwellige Zugang erlaubt es, schnell und unverbindlich an die gewünschte Information zu kommen.

#### 4.4 Flexibilität

Die Beratungsangebote im Internet sind für die Ratsuchenden preisgünstig und mit geringem Aufwand unabhängig von Öffnungszeiten nutzbar.

#### 4.5 Zugang, Erreichbarkeit und Wahlfreiheit der Ratsuchenden

Ratsuchende können ihrem Anliegen entsprechend aus einem vielfältigen Spektrum von Beratungs- und Hilfsangeboten wählen, durch die Vernetzung der Onlineberatung auf verschiedenen Ebenen:

1. mit verschiedenen örtlichen psychosozialen Diensten
2. mit verschiedenen anderen psychosozialen Angeboten eines Trägers über eine zentrale Portalseite
3. mit weiteren trägerübergreifenden psychosozialen Fachdiensten
4. mit weiteren Portalen auf Bundes-, Länder-, kommunaler- und Verbandsebene, die die psychosoziale Beratung als Schwerpunkt haben.

Das Portal der KBK-EFL trägt diesem Anspruch Rechnung.

#### 4.6 Prävention und Selbsthilfe

Die präventiven Möglichkeiten der Onlineberatung werden genutzt, in dem auf der zentralen Portalseite der KBK EFL fachlich fundierte Artikel zu relevanten

Fragestellungen in der Beratungsarbeit der Ehe- und Lebensberatung bereitgestellt werden.

## **5. Nutzerfreundlichkeit**

### **5.1 Transparenz**

Onlineberatungsangebote gewährleisten Transparenz im Hinblick auf das Angebot selbst, seine Arbeitsprinzipien und Regeln. Ratsuchende werden in den „Allgemeinen Nutzungsbedingungen“ informiert über:

- die geltenden Datenschutzbestimmungen sowie über den Umgang mit und Umfang der gespeicherten Daten
- Schweigepflicht der Berater/innen und die gesetzlich geregelte Vorgaben zur Aufhebung der Schweigepflicht.
- Fachliche Qualifikation der Onlineberater/innen
- der organisatorische Ablauf der Beratungen
- Beschwerdemanagement. Das Internetangebot bietet den Nutzerinnen und Nutzern eine einfache und direkte Möglichkeit für Anregung, Kritik und Beschwerde. Die Träger des Onlineberatungsangebotes regeln den Umgang mit Beschwerden nutzerfreundlich und informieren darüber.

Für die Ratsuchenden muss erkennbar sein, dass die Onlineberatung ein Angebot der katholischen Beratungsstellen für Ehe-, Familien- und Lebensfragen ist, gemeinnützigen Zwecken dient und kostenfrei angeboten wird. Für die Ratsuchenden muss weiterhin erkennbar sein, zu welchen Anlässen und für welche Zielgruppen Beratung in Anspruch genommen werden kann.

### **5.2 Kompetenzmanagement**

Ratsuchende deren Anfragen nicht in der Zuständigkeit einer Online-Beratungsstelle fallen bzw. andere fachliche Kompetenzen erfordern, werden über andere Beratungsangebote und entsprechende Links informiert. Es werden klare Organisations- und Zuständigkeitsvereinbarungen getroffen. Darunter fällt auch das Management neu eingehender Anfragen sowie die Regelungen von Abwesenheitsvertretungen.

### **5.3 Beziehungskontinuität**

Nach der Übernahme einer E-Mail-Anfrage durch eine Beraterin oder einen Berater wird gewährleistet, dass die weitere Korrespondenz mit dem Ratsuchenden durch dieselbe OnlineberaterIn geführt wird.

### **5.4 Schweigepflicht und Datenschutz**

Das Onlineberatungsangebot erfüllt die datenschutzrechtlichen Bestimmungen (s. 8. Rechtliche Standards, Datenschutz und Datensicherheit).

### **5.5. Barrierefreiheit**

Barrierefreiheit wird in der Ausgestaltung des Internetauftritts umgesetzt.

Die Gestaltung der Internetseiten orientiert sich an Richtlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) des World Wide Web Consortiums (W3C) in der jeweils gültigen Fassung (<http://www.w3c.de/Trans/WAI/webinhalt.html>).

## 5.6 Kultur- und migrationssensible Beratung im Internet

Die Beratung im Internet orientiert sich an den fachlichen Empfehlungen für eine kultur- und migrationssensible Beratung des DAKJEF.<sup>1</sup>

## 6. Allgemeine Richtlinien zur Beantwortung von E-Mailanfragen

### 6.1 Jede Anfrage wird beantwortet

Alle Anfragen werden als ernst gemeinte Anfragen behandelt und müssen beantwortet werden.

### 6.2 Zeitnahe Reaktion auf die Anfrage

Erstanfragen werden an Werktagen innerhalb von max. 48 Stunden beantwortet. Ist die Einhaltung dieser Frist nicht möglich, wird der/die Ratsuchende zeitnah informiert. Für alle weiteren Anfragen desselben Ratsuchenden gilt in der Regel ein Zeitrahmen von 7 Werktagen. Sie werden über die Reaktionszeiten informiert.

## 7. Kompetenzen der Onlineberater/innen

### 7.1 Beratungsspezifische Kompetenzen

- In der Regel eine abgeschlossene Fachhochschul- bzw. Hochschulausbildung in den Studiengängen Psychologie, Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Theologie, Medizin, Jura oder ein gleichwertiges abgeschlossenes Studium.
- Eine abgeschlossene Weiterbildung zum/zur Ehe-, Familien- und Lebensberater(in), gemäß den Weiterbildungsstandards der BAG (Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft Beratung e.V.) oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Mitarbeit in einer Katholischen Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen.
- Kenntnis schulenunabhängiger und -übergreifender Formen und Methoden psychosozialer Beratung
- Kenntnis theoretischer Konzepte der internetbasierten Beratung

### 7.2.medienspezifische Kompetenzen

- Kenntnis der Besonderheiten sowie der Chancen und Grenzen der Onlinekommunikation
- Kenntnis theoretischer Konzepte der Onlinekommunikation
- Kenntnis spezifischer Methodik der Onlineberatung

### 7.3 Technische Kompetenzen

Die Berater/innen verfügen über:

- Aktuell gehaltenes Basiswissen über EDV-Hard- und Software.
- Vertieftes Anwendungswissen über das Internet und dessen Kommunikationsformen.
- Vertieftes Anwendungswissen zur Datensicherheit, Kenntnisse der gesetzlichen sowie kirchlichen Datenschutzbestimmungen und der Datenaufbewahrung.

---

<sup>1</sup> Vgl. Fachliche Empfehlungen für eine kultur- und migrationssensible Beratung (DAKJEF)

## 8. Rechtliche Standards, Datenschutz und Datensicherheit

Die rechtliche Verpflichtung zur Verschwiegenheit gemäß den Bestimmungen des § 203 StGB und der entsprechenden §§ des SGB VIII wird eingehalten. Im Übrigen gelten die allgemeinen Vorschriften zum Sozialdatenschutz sowie die einschlägigen Regelungen zum Zeugnisverweigerungsrecht.

Die Datenschutzbestimmungen in Hinblick auf die Dauer der Aufbewahrung von personenbezogenen Daten richten sich nach den Vorschriften des SGB VIII. Dies bedeutet, dass Daten nur solange aufbewahrt werden, wie dies für den Beratungsprozess erforderlich ist. Weiterhin sind die gesetzlichen und kirchlichen<sup>2</sup> Datenschutzbestimmungen zu beachten.

Personenbezogene Daten werden nur dann ohne vorhergehende Einwilligung des/der Ratsuchenden weitergegeben, wenn Gesetze dazu verpflichten (z.B. wenn eine akute Fremd- oder Selbstgefährdung vorliegt).

Zur Sicherheit der Berater/innen werden Entscheidungsprozesse, deren Ergebnis die Aufhebung der Schweigepflicht ist, detailliert dokumentiert.

## 9. Technische Standards

- Die Beratung im Internet ist webbasiert, d.h. es ist keine weitere Installation von Software auf den Computern der Benutzer notwendig. Die Interaktion mit dem Benutzer findet über einen Webbrowser statt.
- Die Beratung erfolgt auf einem sicheren, verschlüsselten Kommunikationsweg, der den Datenschutzrichtlinien entspricht. Die personenbezogenen Daten, insbesondere die Beratungsinhalte, werden nur zum Zweck der Hilfe und gemäß den gesetzlichen Vorgaben gespeichert. Der Träger des Internetangebots gewährleistet, dass die Daten auf den Speichermedien verschlüsselt abgelegt werden, vor unrechtmäßigem Zugriff geschützt sind und die jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen eingehalten werden. Dabei ist das Gebot größtmöglicher Datensparsamkeit zu beachten.
- Nutzerinnen und Nutzer der Beratung im Internet werden über die Sicherheitsstandards und die Vertraulichkeit informiert.
- Der Träger der Einrichtung/des Dienstes gewährleistet, dass nur autorisierte Beraterinnen und Berater Zugang zu den jeweiligen Inhalten der Mails und Einzel-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.

---

<sup>2</sup> Datenschutz der Katholischen Kirche, Hrsg.: Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz, Arbeitshilfen Nr. 190, Bonn 2004

## 10. Ethische Standards

Onlineberater/innen orientieren sich an den ethischen Standards, die in den Grundsatztexten des Deutschen Arbeitskreises für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (DAKJEF) festgehalten sind .

### 10.1 Internetspezifische Ethik

Onlineberater/innen sind sich bewusst, dass im Internet ethisch und juristisch relevante Grenzüberschreitungen stattfinden. Sie praktizieren eine Kultur der Netzkommunikation, die berufsethischen Standards entspricht und die gesetzlichen Bestimmungen befolgt.

### 10.2 Links

Onlineberatungsstellen führen auf ihren Homepages nur Links auf, die den beschriebenen ethischen Richtlinien entsprechen.

## 11. Qualitätsmanagement

- Der Beratung erfolgt nach den fachlichen Rahmenbedingungen für Onlineberatung der KBK-EFL.
- Die Koordinatoren/innen der Onlineberatung sind für die fachliche Steuerung und Weiterentwicklung der Leistungserbringung verantwortlich.
- Die Nutzung des Beratungsangebots im Internet wird statistisch erfasst.
- Im Rahmen des regelmäßigen Berichtswesens erfolgt ein Nachweis über die Inanspruchnahme und die erbrachten Leistungen. Dabei ist den Erfordernissen kommunaler und länderspezifischer Dokumentationspflichten Rechnung zu tragen.
- Konzepte zur Optimierung der Servicequalität und des Beschwerdemanagements werden vom Träger des jeweiligen Beratungsangebotes im Internet kontinuierlich fortgeschrieben.
- Bei der Dokumentation der Nutzung des Beratungsangebotes im Internet wird der Grundsatz der Datensparsamkeit nach den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes beachtet.
- Bei Bedarf können die OnlineberaterInnen für die Beantwortung von Anfragen die Fachkompetenz von Experten/innen außerhalb der jeweiligen Einrichtung nutzen. Dabei sind die gesetzlichen und kirchlichen Bestimmungen zum Datenschutz sowie die Verpflichtung zur Verschwiegenheit einzuhalten
- Die OnlineberaterInnen nehmen regelmäßig an Team und Supervision teil. Sie entwickeln kontinuierlich ihre Kompetenzen zur Beratung im Internet weiter.
- Für Team und Supervision sollen mediengestützte Formen der Kommunikation genutzt werden.
- Es wird empfohlen, dass mit den Onlineberater/innen Mitarbeiter-, bzw. Dienstvereinbarungen geschlossen werden.
- Die Träger und OnlineberaterInnen verpflichten sich zur Einhaltung der fachlichen Rahmenbedingungen für die Onlineberatung.
- Die fachlichen Rahmenbedingungen für die Onlineberatung sind fortlaufend weiterzuentwickeln.

Ort: Bad Honnef

Datum: 16.11.2012

Mitgliederversammlung der KBK-EFL