

Konzeption

Inhaltsverzeichnis

Konzeption:.....	1
1. Rechtsgrundlage.....	2
2. Datenschutz.....	2
3. Leistungsspektrum.....	2
4. Mail Einzelberatung.....	2
5. Planung und zeitliche Dauer der Beratung.....	2
6. Verweis auf örtliche Einrichtungen.....	3
7. Qualitätsstandards der Leistungserbringung.....	3
8. Zusammenwirken von Fachkräften?.....	3
9. Evaluation + Rückmeldungsmöglichkeiten der Beratenden.....	3
10. Transparenz der Standards (öffentlich machen).....	3
11. Organigramm.....	3
12. Öffentlichkeitsarbeit.....	3

1. Rechtsgrundlage

SGB I (Stand: Zuletzt geändert durch Art. 2 G v. 12.6.2020 I 1248)

§ 14 SGB I Beratung

Jeder hat Anspruch auf Beratung über seine Rechte und Pflichten nach diesem Gesetzbuch. Zuständig für die Beratung sind die Leistungsträger, denen gegenüber die Rechte geltend zu machen oder die Pflichten zu erfüllen sind.

Wer ehrenamtlich arbeitet, wer freiwillig (gemeinnützige) Arbeit übernimmt, wer sich bürgerschaftlich engagiert, übernimmt Aufgaben, Verantwortung und praktische Tätigkeiten im Interesse des Gemeinwohls und anerkannt ideeller Zwecke. Eine solche Tätigkeit begründet kein Arbeitsverhältnis im rechtlichen Sinne. Ehrenamt als relativ frei (mündlich oder schriftlich) vereinbartes Auftragsverhältnis lebt überwiegend von ideellen Motiven auf Seiten der Freiwilligen.

2. Datenschutz

Die vollständige Datenschutzerklärung ist auf der Website www.besoon.de zu finden. Konform mit aktueller DSGVO.

3. Leistungsspektrum

In der ersten Anfrage einer ratsuchenden Person schildert diese ihr Interesse/ Anliegen. Anschließend wird beurteilt ob die gewünschte Leistung von besoon übernommen oder an andere Stelle weiter vermittelt wird (Auftragsklärung). Kriterien für eine Beratung bei besoon sind auf der Website zu finden.

Die erste Anfrage wird in der Regel innerhalb drei Werktagen beantwortet. Jegliche weitere Kommunikation findet mindestens einmal die Woche statt, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

4. Mail Einzelberatung

Bei der Mail-Beratung kann die ratsuchende Person ihre Frage bzw. Problemstellung direkt in einer E-Mail formulieren und an die entsprechende Adresse senden. Es besteht die Möglichkeit den E-Mailverkehr (zusätzlich zu der regulären Verschlüsselung im Netz) mit PGP Keys zu kodieren. Wenn möglich wird bereits beim ersten Schriftverkehr eine konkrete Orientierung hinsichtlich der Problemstellung geschaffen und eventuell bereits Hilfestellung geboten. Reichen die Informationen im Text zur Beurteilung der Situation der ratsuchenden Person nicht aus, fordert die Fachkraft auf, das Thema weiter auszuformulieren.

Über eine rein schriftliche Kommunikation entwickelt sich der Beratungsprozess, in dem Ratsuchende Probleme schildern, verstehen und neue Lösungen und Handlungsoptionen entwickeln und umsetzen. Auf diese Weise kann ein recht genaues Bild entstehen, dass es der Fachkraft ermöglicht, individuell ausgerichtete Interventionen zu entwickeln. In einer

Mailberatung können Klientel und Fachkraft schriftgestützt eine vollwertige Beratung durchführen.

5. Planung und zeitliche Dauer der Beratung

Die Beratung ist zeitlich nicht begrenzt und kann als begleitende Unterstützung auch über einen längeren Zeitraum fungieren. Wichtig ist, den Beratungsprozess regelmäßig zu reflektieren. Dies kann von Seiten der Fachkraft geschehen oder auch in Zusammenarbeit mit der ratsuchenden Person.

Reflexion und Evaluation sollten den Beratungsprozess stets begleiten. Die Hilfe soll nicht zu Abhängigkeiten führen sondern Autonomie und Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden fördern.

Sofern die Beratung (ohne vorherige Absprache) länger als einen Monat aussetzt, gilt der Prozess als abgeschlossen. Wenn weiter Beratung gewünscht wird, muss erneut eine erste Anfrage gestellt werden, in der der Auftrag der Beratung geklärt wird.

6. Verweis auf örtliche Einrichtungen

In gewissen Fällen kann die angebotene Onlineberatung nicht agieren (siehe Website). Sofern möglich wird die ratsuchende Person an andere Stelle(n) verwiesen.

7. Qualitätsstandards der Leistungserbringung

Die vollständigen Qualitätsstandards sind in einem weiteren Dokument auf der Website hochgeladen.

8. Zusammenwirken von Fachkräften

In Beratungskontexten ist kollegialer Austausch wichtig. Da es sich bei besoon um kein Team sondern eine Einzelperson handelt, wird versucht diesen Austausch auf anderen Wegen stattfinden zu lassen. Möglichkeiten dafür sind beispielsweise Kongresse, themenspezifische und relevante Vorträge, aktuelle Forschung, etc.

9. Evaluation + Rückmeldungsmöglichkeiten der Beratenden

An den Beratungsprozess schließt ein Evaluationsprozess an. Nach Abschluss der Beratung (bzw. keine Rückmeldung der ratsuchenden Person länger als 1 Monat) hat die ratsuchende Person die Möglichkeit über ein Rückmeldeformular Kritik und Lob auszusprechen. Dies fließt in den Evaluationsprozess der Fachkraft ein.

10. Transparenz der Standards

Konzeption, Qualitätsstandards sowie Datenschutzrichtlinien sind auf der Website frei ersichtlich.

11. Öffentlichkeitsarbeit

Zunächst zielt jegliche Öffentlichkeitsarbeit auf die Bekanntmachung des Angebots ab. Sollte sich das Angebot in Zukunft etablieren wird die mediale Reichweite zudem genutzt um gesellschaftsrelevanten Themen Gehör zu verschaffen.

12. Haftungsausschluss

Der Websitebetreiber ist von jeglicher Haftung ausgeschlossen.

Die Beratung findet beidseitig freiwillig, unentgeltlich und vertragsfrei statt.