



IFP 

Institut für

**Familienberatung  
und Psychotherapie**

der Diözese Graz-Seckau

# STANDARDS FÜR DIE FAMILIENBERATUNG

Als Berater:in des IFP orientiere ich mich am christlichen Menschenbild. Das IFP fühlt sich auch dem Zukunftsbild der Diözese Graz-Seckau verpflichtet, in dem es unter anderem heißt:

WIR GEHEN VOM LEBEN DER MENSCHEN AUS.  
Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Menschen von heute, besonders der Armen und Bedrängten aller Art, sind auch Freude und Hoffnung, Trauer und Angst der Jünger Christi.“

Als katholische Kirche in der Steiermark nehmen wir die Menschen in ihren Lebenswirklichkeiten, in ihrer Sehnsucht nach einem geglückten Leben und in ihren Fragen ernst. Wir versuchen, diese miteinander im Licht des Evangeliums – wie es Jesus Christus verkündet, gelebt und seiner Kirche anvertraut hat – zu deuten. Wir vertrauen auf die Gegenwart Gottes in jedem Menschen und bringen jeder einzelnen Lebensgeschichte Ehrfurcht und Respekt entgegen. Das kann manchmal auch ein gemeinsames Ringen um einen weiteren Weg bedeuten.

Christiane Sprung-Zarfl

## Inhalt

<b>I TÄTIGKEITSFELDER DER GEFÖRDERTEN FAMILIENBERATUNG STAND BKA ABT. V/4A 2019.....</b>	<b>- 1 -</b>
<b>II RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNG DER BERATUNG STAND BKA ABT. V/4A 2019.....</b>	<b>- 1 -</b>
<b>III ORGANISATION DES IFP .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>IV HONORIERUNG .....</b>	<b>- 3 -</b>
FREIER DIENSTVERTRAG .....	- 3 -
SELBSTÄNDIGE HONORARKRÄFTE .....	- 3 -
STELLENKOORDINATION .....	- 3 -
ORGANISATION DER TEAMBESPRECHUNGEN.....	- 4 -
FAHRTKOSTEN.....	- 4 -
KRANKENGELD FÜR FREIE DIENSTNEHMER:INNEN .....	- 5 -
<b>V TERMINE .....</b>	<b>- 5 -</b>
WARTEZEIT UND ABSAGE VON BERATUNGEN DURCH KLIENT:INNEN.....	- 6 -
VERSTÄNDIGUNG IM KRANKHEITSFALL .....	- 6 -
<b>VI KOSTENBEITRÄGE &amp; KASSABUCH .....</b>	<b>- 7 -</b>
FREIWILLIGE KOSTENBEITRÄGE .....	- 7 -
RAHMEN.....	- 7 -
QUITTUNGEN.....	- 7 -
KASSABUCH .....	- 8 -
ABLAGE .....	- 8 -
KOSTENPFLICHTIGE ANGEBOTE §95 UND §107 AUßSTRG .....	- 8 -
<b>VII DOKUMENTATION .....</b>	<b>- 9 -</b>
TÄTIGKEITSBELEGE .....	- 9 -
JAHRESBELEGE.....	- 9 -
PERSONENBEZOGENE DOKUMENTATION .....	- 9 -
<b>VIII MINDESTSTANDARDS BERATUNGSRÄUMLICHKEITEN .....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>IX MOBILE BERATUNG.....</b>	<b>- 11 -</b>
SONDERFALL MOBILE BERATUNG IM WOHNUMFELD VON KLIENT:INNEN.....	- 11 -
<b>X ZUWEISUNGEN DURCH DIE KINDER- UND JUGENDHILFE, GERICHTE, ETC. ....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>XI MITTEILUNGEN AN DIE KINDER- UND JUGENDHILFE BEI GEFÄHRDUNGEN DES KINDESWOHLS - MITTEILUNGSPFLICHT GEM. § 37 B-KJHG .....</b>	<b>- 12 -</b>
ZIELE DER MITTEILUNGSPFLICHT .....	- 12 -
WER IST MITTEILUNGSPFLICHTIG? .....	- 13 -
WANN BESTEHT EINE MITTEILUNGSPFLICHT? .....	- 13 -
<b>XII VERSCHWIEGENHEIT UND VORLADUNG BEI GERICHT .....</b>	<b>- 13 -</b>
NEUE MITARBEITER:INNEN UND PRAKTIKANT:INNEN .....	- 14 -
<b>XIII QUALITÄTSSICHERNDE MASSNAHMEN .....</b>	<b>- 14 -</b>
FORTBILDUNG .....	- 14 -
SUPERVISION .....	- 15 -
UMGANG MIT RÜCKMELDUNGEN UND BESCHWERDEN VON KLIENT:INNEN .....	- 15 -
TEAMBESPRECHUNGEN .....	- 16 -
<b>XIV MITARBEITER:INNENGESPRÄCH .....</b>	<b>- 17 -</b>
<b>XV IFP-TAGE UND -AUSFLÜGE .....</b>	<b>- 17 -</b>

## I TÄTIGKEITSFELDER DER GEFÖRDERTEN FAMILIENBERATUNG Stand BKA Abt. V/4a 2019

- Entscheidungen im familiären Lebenszyklus
- Innerfamiliäre Beziehungsgestaltung – Gesamtentwicklung der Familienmitglieder
- Revision von Lebensentwürfen / Lebensorientierung
- Umgang mit Krisen und belastenden Situationen
- Informationen bei rechtlichen, medizinischen, pädagogischen oder sozialen Fragen

Bei Notwendigkeit einer medizinischen, psychologischen, psychotherapeutischen oder psychiatrischen Behandlung ist an zuständige Einrichtungen weiter zu verweisen.

**Die Expert:innengruppe des BKA beschreibt die Familienberatung als ein niederschwelliges, alltagsorientiertes und zeitlich begrenztes Angebot, das in unterschiedlichen Settings ergebnisoffen ziel- und lösungsorientierte Unterstützung nach anerkannten Beratungsmethoden anbietet.**

Sie ist gekennzeichnet durch eine professionelle Beziehungsgestaltung mit einem wertschätzenden und reflektierten Umgang. Beratung fördert die persönlichen Ressourcen, Kompetenzen und Anpassungsfähigkeiten der Ratsuchenden, um einen gelingenden Umgang mit den Herausforderungen in der alltäglichen Lebenswelt zu ermöglichen. Sie beinhaltet auch erste Schritte einer Krisenintervention. Eine dabei nötige professionelle Auseinandersetzung mit Werthaltungen findet auf der Basis der Menschenrechte statt.

## II RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNG DER BERATUNG Stand BKA Abt. V/4a 2019

Es gelten die Bedingungen des Familienberatungsförderungsgesetzes. Dazu gilt:

- Die Klient:innen haben das Recht auf Anonymität.
- Die Klient:innen haben das Recht, dass die Berater:innen über alle Tatsachen, die ihnen ausschließlich aus der Beratungstätigkeit bekannt werden, außerhalb des Arbeitsbereiches strenge Verschwiegenheit bewahren. Deshalb sind Niederschriften über Klient:innen und Beratungsinhalte so aufzubewahren, dass dritte Personen nicht Einsicht nehmen können.
- Dieselbe Verpflichtung zur strengen Verschwiegenheit trifft alle Mitarbeiter:innen im Bereich der Familienberatung.
- In jeder Beratungsstelle muss zumindest eine Fachperson aus dem Bereich Soziale Arbeit bzw. Ehe- und Familienberatung tätig sein.
- Die Beratungen müssen an mindestens zwei Tagen innerhalb eines Monats stattfinden, wobei auf die Bedürfnisse von berufstätigen Ratsuchenden besonders Rücksicht zu nehmen ist.
- Die Öffnungszeiten jeder Beratungsstelle müssen mindestens acht Stunden im Monat betragen. Diese Stunden müssen von gemäß § 2 Abs. 1 Ziff. 3 oder Ziff. 4 FBFG anerkannten Berater:innen geleistet werden.
- Diese Öffnungszeiten müssen durch Anschlag an der Beratungsstelle öffentlich ersichtlich sein.
- Die Beratungen finden an der geförderten Familienberatungsstelle statt (Ausnahme: mobile Beratung).
- Es dürfen keine Personengruppen von der Beratung ausgeschlossen werden.

- Die Beratungen können grundsätzlich kostenlos in Anspruch genommen werden. Nach Möglichkeit ersuchen wir um einen freiwilligen Kostenbeitrag entsprechend dem Familieneinkommen.
- Die Beratungen müssen nach sachlichen/fachlichen Gesichtspunkten durchgeführt werden.

### III ORGANISATION DES IFP

Die Familienberatungsstellen des IFP sind in folgender Weise organisiert:

Zu den ausgewiesenen Mindestöffnungszeiten (vormals Journaldienst) sind anerkannte, psychosoziale Berater:innen an der Beratungsstelle anwesend; zusätzliche Öffnungs- bzw. Beratungszeiten sind mit den Klient:innen zwischen Montag und Samstag zu vereinbaren.

Es gilt der Text:

*Öffnungszeiten am Wochentag x von y Uhr bis z Uhr und nach telefonischer Vereinbarung.*

Die festgesetzten Öffnungszeiten können nur in Absprache mit der Leitung verändert werden und müssen vor Ort und auf der Homepage des IFP und auf familienberatung.at veröffentlicht sein.

Die telefonische Erreichbarkeit muss während dieser Öffnungszeiten nicht gewährleistet sein, es ist folgender Mobilboxtext einzurichten:

*Herzlichen Dank für Ihren Anruf. Das Institut für Familienberatung ist gerade nicht erreichbar, wir rufen Sie jedoch gerne innerhalb des nächsten Werktages zurück. Bitte hinterlassen Sie uns dazu eine Nachricht mit Ihrer Telefonnummer.*

Am Telefon (Diensthandy) melden wir uns wie folgt:

*Institut für Familienberatung (und Psychotherapie), hier spricht Max Mustermann.*

Jede Beratungsstelle hat auch eine eigene Mailadresse, über die Anfragen gestellt werden können. Diese Mailadresse wird mit dem Diensthandy verbunden, sodass die am Handy erreichbaren Berater:innen ebenfalls die Mails bearbeiten. Da auch hier keine durchgehende Erreichbarkeit gewährleistet werden kann, soll folgender Text als automatische Antwort eingestellt werden:

*Herzlichen Dank für Ihre Nachricht. An Werktagen antworten wir Ihnen innerhalb von 48 Stunden. Gerne melden wir uns auch telefonisch, wenn Sie uns Ihre Telefonnummer mitteilen.*

*Freundliche Grüße*

*Institut für Familienberatung und Psychotherapie*

#### **Bei Bedarf werden Klient:innen weitervermittelt:**

- an Jurist:innen, wenn rechtliche Fragen auftreten, die die Berater:innen nicht beantworten können. Der Termin wird direkt mit den juristischen Berater:innen vereinbart.
- an Mediator:innen (Mediation als weiteres Angebot ist gesondert geregelt)
- an Psychotherapeut:innen bei Vorliegen einer krankheitswertigen Störung und der Möglichkeit der Kostenübernahme durch eine Gesundheitskasse (sofern anspruchsberechtigt)
- an Berater:innen im Schwerpunkt Beratung am Lebensende
- an Berater:innen mit Anerkennung für §95 Abs.1a AußStrG oder §107 AußStrG

- an andere Berater:innen, wenn aus fachlichen oder persönlichen Gründen die Neutralität nicht sichergestellt werden kann (Änderung des Auftrags, Settings, Konflikte etc.)

## IV HONORIERUNG

### Freier Dienstvertrag

Der Freie Dienstvertrag ist derzeit die bevorzugte Form der Beschäftigung für Berater:innen. Wir legen Wert auf eine Tätigkeit mit Sozialversicherung und nehmen dafür auch die höheren Nebenkosten (Dienstgeberbeiträge) in Kauf. Seit 1.1.2024 erhalten freie Dienstnehmer:innen für eine gehaltene Beratungsstunde ein Honorar von € 45,00 abzüglich Dienstnehmerabgaben (17,62%) und zuzüglich Dienstgeberabgaben zur Sozialversicherung (im Schnitt 22%). Stand 2024

Das Entgelt wird nach tatsächlichem Stundenaufwand, der digital bis zum 5. des Folgemonats zu erfassen ist, im Folgemonat ausbezahlt. Nachzahlungen sind nur in Ausnahmefällen, nach Rücksprache mit der Leitung und bei vorhandenen Fördermitteln möglich. Ein erhaltender Übergewinn ist spätestens am Ende des Kalenderjahres oder bei Austritt zurückzuzahlen.

### Selbständige Honorarkräfte

Selbständige Berater:innen legen am Ende eines Monats eine Rechnung über die tatsächlich geleisteten Stunden (Stand 2024: € 56,- für 60 Minuten), die sich am vereinbarten Stundenkontingent (als Durchschnitt über alle 12 Monate) orientieren müssen. In diesem Fall sind die Berater:innen dazu verpflichtet, sich selbst zu versichern. Die allfällig anfallende Umsatzsteuer kann in Rechnung gestellt werden.

Folgende Tätigkeiten sind sowohl bei Freiem Dienstvertrag als auch auf Honorarbasis pauschal in diesem Honorar mit abgegolten:

- Vor- und Nachbereitung der Beratungen, einschließlich Dokumentation und Abrechnung
- Statistik (sog. Kudo) und Terminverwaltung (auch im Fall von Verhinderung, Absagen etc.)
- Fahrtzeiten zur Beratung und retour
- Zeiten der Teilnahme an internen und externen Weiterbildungen sowie an Supervisionen
- Pflege der Teamkultur (Gespräche zwischendurch wie Smalltalk mit Kolleg:innen oder Mitarbeiter:innen des Trägers bei Begegnungen, Einkauf, Jause f. Team, Licht abdrehen, Blumen kontrollieren und gießen, ...)
- Sorge um Benutzbarkeit der Räume (Instandhaltung, Heizung, fehlende Sachen, ...) und Weiterleitung von Problemen an die Institutsleitung, gesprächsförderndes Ambiente schaffen (im Bedarfsfall Zusammenräumen, ...)
- aufmerksam sein für Entwicklungen und Bedürfnisse an der Stelle oder in der Region
- Bei Bedarf/Gelegenheit punktuelle Teilnahme bei Veranstaltungen im Seelsorgeraum, bei Sonntagsmessen, Pfarrcafés und ähnlichem

### Stellenkoordination

Diese Tätigkeiten werden durch eine Pauschale von 2 Stunden á € 40,00 monatlich zusätzlich zum vereinbarten Stundenkontingent für die Beratung abgegolten und zweimal jährlich ausbezahlt.

Bei der Stellenkoordination sind folgende Tätigkeiten angesiedelt:

- Vernetzung und regionale Vertretung nach Außen
- Kontakt mit IFP Leitung und Kooperationspartnerschaften vor Ort in organisatorischen Angelegenheiten
- Sorge um Infrastruktur vor Ort und „Überblick behalten“
- Öffentlichkeitsarbeit in der Region (in Absprache mit der Leitung)
- Abklärung der geplanten Abwesenheiten (Urlaub, Kur, u. ä.) und deren Kommunikation innerhalb des Teams und zur Verwaltung

Organisation der Teambesprechungen

- Anforderungen und Wünsche an die Verwaltung oder Leitung melden (Fragen, Anliegen, Infos z.B. über neue Kräfte, Veränderungen, rechtzeitige Information bei bevorstehendem Ausscheiden von Mitarbeitenden, ...)
- Bedarf an Erweiterung des Teams und/oder Einsatz von Praktikant:innen klären
- Veränderung der grundsätzlichen Beratungszeiten in Absprache mit den Berater:innen
- Schlüssevidenz anhand einer Liste, die an der Beratungsstelle geführt und verwahrt wird

Die restlichen Aufgaben werden auf alle Berater:innen aufgeteilt. Dazu gehören:

- Gestaltung der Räume
- Kontakt mit Pfarren, Seelsorgeräumen, Arztpraxen, psychosozialen Einrichtungen, ...
- Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen
- Kontakt zu Schulen, Einrichtungen, ...
- Kontaktpflege mit dem Kollegium an der Stelle
- Mithilfe bei Planung von Projekten, Veranstaltungen, Feierlichkeiten
- Öffentlichkeitsarbeit in regionalen Medien in Absprache mit der Leitung
- Postverwaltung, Sichtung der Korrespondenz, Mails
- Adressen von Kooperationspartnerschaften aktuell halten
- Sorge um die Benutzbarkeit der Räume (Instandhaltung, Heizung, Küche, Mobiliar, ...)
- Kassabuch / Finanzen, Verwaltung einer ev. vorhandenen Stellenkasse, Einzahlungen
- Sorge um Handy und Tablet (sichere Aufbewahrung, rechtzeitiges Aufladen und regelmäßiges Updates)

Die Finanz- und Personalverantwortung liegt bei der IFP-Leitung.

Fahrtkosten

Wir legen Wert auf hohe Beratungsqualität in allen neun Beratungsstellen und sehen uns verpflichtet zu einem wirtschaftlichen Umgang mit ökologischen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen. Darüber hinaus sind wir den Vorgaben unserer Subventionsgeber verpflichtet. Wo immer es möglich ist, werden Berater:innen aus der Umgebung an der Stelle, bei gleichzeitiger Achtung bewährter Teams, eingesetzt. Fahrtkosten werden grundsätzlich auf der Basis der günstigsten öffentlichen Verkehrsmittel vergütet, zugrunde gelegt wird der Tarif der Verbundtageskarte. Dies gilt unabhängig davon, welches Verkehrsmittel tatsächlich gewählt wird.

Je Beratungstag wird nach Vorgabe des Subventionsgebers BMSG von diesen Kosten ein Betrag von € 2,25 als „Selbstbehalt“ abgerechnet. (Änderungen können sich durch geänderte Vorgaben des Fördergebers ergeben.) Fahrten innerhalb einer politischen Gemeinde können nicht ersetzt werden.

#### Krankengeld für Freie Dienstnehmer:innen

Als Grundlage dient der Bruttobezug der letzten 3 Monate, die dem Ende des vollen Entgeltanspruchs vorangehen. Von diesem werden 60% herangezogen. Dieser Betrag wird durch 3 und dann durch 30 geteilt (oder gleich durch 90). Das Ergebnis ist der Tagsatz für die ausgewiesenen Krankenstandstage. Das Krankengeld wird erst ab dem vierten Tag der Arbeitsunfähigkeit von der Krankenkasse ausbezahlt. Es gibt keine Entgeltfortzahlung von Seite des Dienstgebers für die ersten 3 Tage der Arbeitsunfähigkeit! Eine ärztliche Krankmeldung ab dem ersten Tag wird daher dringend empfohlen.

Da für Freie DN das Honorar als Akonto-Pauschale ausbezahlt wird, sind zu erwartende deutliche Veränderungen im monatlichen Stundenausmaß an das Büro zu melden. Beispielsweise wenn aufgrund von längeren Krankenständen, Urlaub, Reha- oder Kuraufenthalt keine Stunden in diesem Monat geleistet werden können, oder so wenige, dass die zu viel bezahlten Stunden nicht davor oder danach eingearbeitet werden können. In diesen Fällen ist eine vorübergehende Reduzierung der Pauschale oder auch temporäre Abmeldung des Freien DN nach Absprache notwendig.

Jedenfalls wird die Pauschale für jene Zeiten ausgesetzt, für die Krankengeld bezogen wird, da Freie DN während des Bezugs von Krankengeld abgemeldet werden müssen. **Daher dürfen in dieser Zeit auch keinesfalls Beratungen durchgeführt werden!**

#### V TERMINE

Termine für Beratungen werden von den Berater:innen selbst organisiert. Neue Klient:innen melden sich entweder während der Öffnungszeiten oder über das Diensthandy bzw. per Mail und es wird die Nummer von Kolleg:innen mit freien Kapazitäten weitergegeben. Berater:innen werden gebeten, im Team und im Sekretariat rechtzeitig bekannt zu geben, wenn sie krank sind, Urlaub machen oder aus anderen Gründen für mehr als eine Woche nicht erreichbar sind. (Als Faustregel gilt: länger als eine Woche).

Für eine Beratung wird maximal eine Stunde reserviert. Die Beratungseinheit selbst dauert bei uns in der Regel 45 Minuten. Die Berater:innen sorgen dafür, dass der Raum vor der Beratung und anschließend für den nächsten Termin ordentlich zur Verfügung steht (z.B. Sitzgelegenheiten, Lüften). Eine längere Beratungszeit (z.B. für Paarberatungen) kann in begründeten Fällen eingeplant werden (max. 1 ½ Stunden). Die Dauer eines Beratungsprozesses und der Abstand der Terminvergaben richtet sich sowohl nach fachlichen Kriterien als auch dem sparsamen Umgang mit den vorhandenen Mitteln. Auf Wünsche der Klient:innen wird weitgehend und nach Möglichkeit Rücksicht genommen. Es wird darauf geachtet,

- dass kompakte Beratungsblöcke (ohne „Fenster“) entstehen.
- dass nach Maßgabe der Möglichkeiten und mit gebotener Sparsamkeit (z.B. Fahrtspesen) die Beratungen gerecht auf die Berater:innen einer Stelle verteilt werden.
- dass gemeinsam im Team vereinbart wird, welche Wochentage und Zeiten die Berater:innen anbieten.

## Wartezeit und Absage von Beratungen durch Klient:innen

Die obligate Wartezeit für Beratungen beträgt 20 Minuten. Wenn Klient:innen nicht kommen bzw. kurzfristig absagen, kann eine halbe Stunde unter folgender Voraussetzung verrechnet werden: das Beratungshonorar für Klient:innenentfall kann nur dann verrechnet werden, wenn die Verständigung per Anruf oder SMS erst kurz vor dem geplanten Termin erfolgt. Ausgenommen sind Randstunden am Ende des Beratungstages.

## Verständigung im Krankheitsfall

Im Notfall, z. B. bei plötzlicher oder längerer Erkrankungen von Berater:innen, ist das Sekretariat zu verständigen, dass keine Beratungen durchgeführt werden können. Die Klient:innen sind von den Berater:innen selbst zu verständigen. Das Sekretariat übernimmt die telefonischen Absagen nicht, tut dies aber in Ausnahmefällen (wenn die Absage der Termine aus gesundheitlichen Gründen unzumutbar und die Telefonnummern vorhanden sind). In diesen Fällen müssen Berater:innen ausdrücklich darum ersuchen. Wenn Klient:innen nicht erreicht werden, veranlassen die Berater:innen selbst, dass eine dafür nominierte Person an der Beratungsstelle das dafür vorgesehene Aushängeschild an der Tür anbringt.

Damit eine Absage im Notfall möglich ist, erfragen die Berater:innen bei der Anmeldung zum Erstgespräch die Telefonnummer der Klient:innen. Durch das Erfragen dieser Daten darf aber das Recht der Klient:innen auf Anonymität nicht verletzt werden. Gegebenenfalls ist zu klären, ob bei einem Telefonanruf besondere Diskretion zu wahren ist. Ein guter Grund, Klient:innen um die Telefonnummer zu bitten, ist eine mögliche Erkrankung oder sonstige Verhinderung von Berater:innen.

## VI KOSTENBEITRÄGE & KASSABUCH

### Freiwillige Kostenbeiträge

Da nur ein Teil der Beratungskosten durch Subventionen abgedeckt wird, ersuchen die Berater:innen die Klient:innen um einen freiwilligen Kostenbeitrag entsprechend ihres Familieneinkommens. Es darf kein vorgegebener Beitrag verlangt werden und eine kostenlose Inanspruchnahme der Beratung muss grundsätzlich möglich sein!

Am Beginn jeder Beratungsserie wird -wenn möglich- ein freiwilliger Kostenbeitrag vereinbart und ab der ersten Sitzung nachvollziehbar erstattet. Diese Vorgehensweise wird von den Berater:innen beim Ersttermin angesprochen. Damit geben einerseits die Klient:innen den Auftrag und die Finanzierung der Beratungen wird zusätzlich abgesichert. Die Berater:innen informieren darüber, dass die Beratung bei schwieriger finanzieller Situation kostenfrei in Anspruch genommen werden kann. Wenn die Klient:innen über finanzielle Möglichkeiten verfügen, wird um einen entsprechenden freiwilligen Kostenbeitrag ersucht. Die Wichtigkeit der Kostenbeiträge für die Finanzierung der Kontingente und des Bemühens darum ist den Berater:innen bekannt. Jedenfalls darf ein solcher Beitrag per FBG nicht verlangt werden!

### Rahmen

Die Klient:innen werden gebeten, sich entsprechend ihrem Einkommen an den Kosten zu beteiligen. Als Richtwert können für Durchschnittsverdienste 10 bis 20 Euro pro Termin angegeben werden. Bei Nachfragen kann die Information weitergegeben werden, dass eine Beratungsstunde circa 70 Euro kostet. Eine Unterlage mit Beträgen nach dem „gewichteten Familieneinkommen“ ermöglicht auch eine präzise Einstufung. Wir bevorzugen die Form der Bareinzahlung, weil Klient:innen Erlagscheine leicht zu Hause weglegen und die Einzahlung vergessen können.

### Quittungen

Eine Quittung ist **jedenfalls** vor den Augen der Klient:innen auszustellen, unabhängig ob diese dann mitgenommen wird.

- Alle Berater:innen an der Beratungsstelle verwenden einen eigenen Quittungsblock.
- Beschriftung mit Name Berater:in (Kürzel) / laufende Nummer Klient:in.
- Mit jedem Kalenderjahr beginnt die laufende Nummer wieder mit „1“. z.B. 24-KHH/01
- Der Name der Klient:innen sollte von uns nicht eingetragen werden (Anonymität) kann aber dann von den Klient:innen ausgefüllt werden. Oder man schreibt die Initialen des Namens drauf. Auf Herr / Frau sollte im Sinne der Diversität bestmöglich verzichtet werden, wenn man nur das äußere Geschlecht der Klient:innen kennt.
- Wichtig ist Ort und Datum auszufüllen, sowie die Quittung auch zu unterschreiben.
- **Das Original wird den Klient:innen mitgegeben, der Durchschlag verbleibt an der Stelle und wird in der Mappe abgelegt (nachdem der Betrag im Kassabuch als Einnahme eingetragen wurde).**

## Kassabuch

An jeder Stelle ist ein Kassabuch zu führen. Dieses liegt bei der Handkassa, die versperrt und uneinsehbar an der Beratungsstelle aufbewahrt wird.

→**Einnahmen:** Alle Kostenbeiträge werden als Einnahme geführt. Es wird jede einzelne Quittung eingetragen mit Datum, Berater:in, Betrag und Betreff (z.B. Kostenbeitrag, §95 etc.).

→**Ausgaben:** Generell gilt, dass alle Ausgaben von der Buchhaltung der Diözese erfasst werden müssen. Material und Behelfsmittel müssen auf die Kostenstelle der jeweiligen Beratungsstelle verbucht werden. Ausgaben, die vor Ort anfallen, werden entweder von der jeweiligen Person vorgestreckt und mit Spesenabrechnung abgerechnet und über die Buchhaltung direkt der Person rücküberwiesen. Diese Ausgaben werden nicht im Kassabuch vermerkt.

Rechnungsbeträge können auch mit der Handkassa abgerechnet werden. Dann wird die Rechnung in der Handkassa (mit rückseitigem Vermerk des Zweckes – z.B. Verpflegung, Büromaterial, Reinigung) abgelegt.

In regelmäßigen Abständen wird die Kassa entleert - spätestens vor Quartalsende (Mitte März, Mitte Juni, Mitte September und Mitte Dezember) und die Kostenbeiträge (alle gemeinsam) überwiesen.

Mit Quartalsende sind auch die betreffenden Seiten des Kassabuchs an die Verwaltung zu übermitteln (digital gescannt).

## Ablage

Die Ablage der Quittungsbelege (bitte nur Durchschläge) und der allenfalls vorhandenen Rechnungen sowie des Kassabuches sind für eine stichprobenartige Prüfung 7 Jahre verpflichtend (Archivierungsboxen werden empfohlen) aufzuheben. Die Quittungsbelege sind jeweils nach Berater:in und Stelle fortlaufend nummeriert, sortiert und verbunden (z.B. Schnur durch Lochung der Belege) aufzubewahren. Die aktuellen Seiten des Kassabuchs sind quartalsmäßig zu übermitteln, damit eine Buchung nach Verwendungszweck der Eingänge vorgenommen werden kann.

## Kostenpflichtige Angebote §95 und §107 AußStrG

Alle Berater:innen heben die Beträge in bar ein, geben diese in die Handkassa, vermerken diesen Betrag als Einnahme im Kassabuch und legen einen Quittungsdurchschlag ab. Quartalsmäßig werden die Honorare entsprechend der Aufzeichnungen im Kassabuch den Berater:innen zum jeweils gültigen Honorarsatz ausbezahlt.

Eine Auszahlung ist nur möglich, wenn die Beratung im Namen des IFP in dessen Räumlichkeiten und mit der entsprechenden Bestätigung (siehe Anlage) stattfindet. Dazu muss ein Quittungsdurchschlag vorhanden sein.

Beratungen mit Bestätigungen, die im Rahmen der Familienberatung am Gericht ausgestellt werden, sind gefördert und werden nicht extra abgegolten.

## VII DOKUMENTATION

### Tätigkeitsbelege

Die Beratungsstunden werden tagesaktuell in die Tätigkeitsliste – möglichst digital- eingetragen. **Bei Kontrollen durch das BM sind die tagesaktuellen Tätigkeitsaufzeichnungen digital (oder analog) in der Stelle einsehbar zu machen.** Es können in diesem Fall keine später eingetragenen Leistungen anerkannt werden. In begründeten Einzelfällen kann über die Verwaltung noch eine Veränderung (bei Fehlern oder vergessener Erfassung) nachgereicht werden.

### Jahresbelege

Im Jänner eines jeden Jahres schicken die Berater:innen die unterschriebenen Anwesenheitsblätter zum gewünschten Termin an das Sekretariat zurück.

### Personenbezogene Dokumentation

Ehe- und Familienberater:innen sind nicht zur personenbezogenen Dokumentation verpflichtet. Es wird aber im Sinne einer reibungslosen Übergabe bei unvorhergesehenen Berater:innenwechsel oder -ausfall empfohlen, eine kurze und nachvollziehbare Falldokumentation an der Beratungsstelle verschlossen zu führen. Auch für spätere Beschwerden oder Auskunftersuchen ist diese Vorgehensweise zu bevorzugen.

## VIII MINDESTSTANDARDS BERATUNGSRÄUMLICHKEITEN

Unsere räumlich ansprechenden Beratungsstellen strahlen eine angenehme Arbeitsatmosphäre (Farbe, Licht...) aus. Auch auf "Nebensächlichkeiten" wie Licht, Geruch, Erreichbarkeit etc. wird geachtet. Für die Berater:innen steht im Idealfall ein gemeinsamer Arbeitsplatz – räumlich getrennt vom Beratungsraum - zur Verfügung: PC mit Internetzugang (WLAN, Tablet, ...), Schreibtisch, Ablagemöglichkeit für persönliche Dinge, evtl. eine kleine Bibliothek. Eine Wand für Informationsmaterial steht im Wartebereich zur Verfügung. An unseren Familienberatungsstellen findet eine konstruktive, zielorientierte Beratung statt. Wir legen Wert auf hohe Beratungsqualität an allen Beratungsstellen. Um diese Qualität gewährleisten zu können gibt es Mindeststandards für Räumlichkeiten, in denen unsere Beratung stattfindet.

- Der Raum vermittelt eine beratungsfreundliche Atmosphäre, ist zeitgemäß ausgestattet und weist ein Mindestmaß an Sauberkeit auf, dass sich Klient:innen willkommen fühlen
- Der Schutz der Diskretion ist sichergestellt durch einen eigenen Wartebereich und schalldichte Wände und Türen
- Der Zugang, die Beratungsräumlichkeiten selbst, sowie die Sanitärräume sind barrierefrei erreichbar und benutzbar
- Ausreichende Größe des Beratungsraumes
- Tageslicht, Vorhänge, Lüftungsmöglichkeiten, Heizung
- Verschieden einsetzbare Lichtquellen
- Beratungsraum mit Tisch und mindestens drei Sitzgelegenheiten
- Regal oder sonstige Ablagemöglichkeit für Prospekte
- Schreib- oder Arbeitstisch
- Internetverbindung, Tablet oder PC
- absperrbarer Kasten
- Regal für Materialien
- möglichst schalldichte Tür
- Liegemöglichkeit (Couch) oder ausreichend Decken
- Weitere Sitzgelegenheiten für kleinere Gruppen

Eine Ausstattung mit folgenden Materialien wird empfohlen:

- Flipchart und Stifte
- Familienbrett mit Figuren
- Zeichenblock und verschiedene Stifte, Malutensilien
- Stofftiere und Handpuppen
- Symbolkarten

## IX MOBILE BERATUNG

ermöglicht neben dem Angebot der institutionellen Beratung an unseren Beratungsstellen eine Erweiterung unseres Angebotes im Bedarfsfall auch den Menschen entgegenzukommen. Als Beispiel gelten:

- Projektunterricht (mit Schulklassen)
- Mobile Beratung in öffentlichen Einrichtungen, wie auch Pflegeheimen. Die Beratung kann in Ausnahmefällen auch im Krankenzimmer, in für Menschen mit Beeinträchtigung besser zugänglichen Räumen, in öffentlichen Einrichtungen (Gemeinde, Pfarrheim, ...) stattfinden und bezieht sich daher vor allem auf den Schwerpunkt Beratung am Lebensende.

### Sonderfall Mobile Beratung im Wohnumfeld von Klient:innen

Diese Form der Beratung ist nur auf Anfrage von Klient:innen bzw. deren Angehörigen möglich und eine Abhaltung wird ausschließlich durch die Berater:innen selbst entschieden. Sie sind nicht verpflichtet die mobile Beratung im Wohnumfeld von Klient:innen durchzuführen. Es handelt sich um ein freiwilliges Angebot für beide Seiten. Geförderte Beratung ist im Wohnumfeld von Klient:innen nicht möglich.

Aufgrund der Bestimmungen im FAMILIENBERATUNGSFÖRDERUNGSGESETZ § 2, Abs. 7 (Fassung: 29.November 1997) ist die Beratung nur unter Wahrung der Anonymität möglich. Damit werden sowohl der Projektunterricht als auch die Mobile Beratung in öffentlichen Einrichtungen gefördert. **Die Mobile Beratung im Wohnumfeld von Klient:innen kann hingegen nicht gefördert werden, da durch eine Bestätigung der durchgeführten Beratung und des Ortes der Punkt der Anonymität nicht erfüllt wird.** Diese Beratungsstunden sind zur Gänze von der Einrichtung oder den Klient:innen selbst zu finanzieren. Die Beratung wird in der Tätigkeitserfassung mit der Anmerkung „im Wohnumfeld“ gekennzeichnet. Für die Fahrtkosten müssen die Klient:innen bzw. die Angehörigen aufkommen. Wie die Finanzierung aufgestellt wird, muss im Einzelfall mit der Leitung oder der:dem Fachreferent:in geklärt werden.

Geförderte mobile Beratung verlangt eine Bestätigung der Institution oder Einrichtung, in der die Beratung stattgefunden hat. Diese ist dem Büro zu übermitteln.

Grundsätzlich sollte mobile Beratung nicht proaktiv angeboten werden, weil dies unsere Ressourcen überstiege. Aber Ausnahmen – vor allem, wenn es sich um eine aufrechte Beratungsserie handelt, in der Klient:innen nicht mehr oder vorübergehend nicht mobil ist – können damit ermöglicht werden.

## X ZUWEISUNGEN DURCH DIE KINDER- UND JUGENDHILFE, GERICHTE, ETC.

Das IFP ist eine Einrichtung, in der Menschen freiwillig und von sich aus (aufgrund der eigenen Motivation) das Beratungsangebot in Anspruch nehmen. Das ist eine durch die Gebundenheit an das Familienberatungsförderungsgesetz notwendige und bevorzugte Arbeitsweise. Bei Weisungen besteht die Gefahr, dass „vergiftete“ Aufträge im Hintergrund wirken und ein Fortschritt im Beratungsprozess verdeckt oder offen verhindert bzw. gestört wird. Zudem sind Berater:innen als (vermeintliche) Auftragnehmer:innen der überweisenden Institutionen und als Auftragnehmer:innen der Klient:innen in diesem Dreieck unausweichlich Triangulationsprozessen ausgesetzt.

Es ist jedoch möglich, Klient:innen eine Anwesenheitsbestätigung auszustellen, auf der keinesfalls Inhalte oder Ziele der Beratung enthalten sein dürfen. Ebenfalls wird die Identität der Ratsuchenden nicht überprüft und dies so auch auf der Bestätigung vermerkt, sodass nicht der Anschein entsteht, dass den Anforderungen der Anonymität nicht Rechnung getragen würde. Anwesenheitsbestätigungen sind nur für einzelne Termine auszustellen und nur direkt nach dem Termin. Da keine personenspezifischen Daten erhoben werden, ist eine spätere Ausstellung einer Bestätigung nicht möglich.

Ausnahmen sind Beratungen nach § 95 und § 107 AußStrG – diese sind auch keine Angebote der geförderten Familienberatung und sind folglich den Klient:innen in Rechnung zu stellen. Diese Beratungsangebote stellen Zusatzangebote des IFP dar und werden daher nicht an allen Standorten angeboten. Auf diese Sonderstellung und Rahmenbedingungen sind die Klient:innen jedenfalls vor der Beratung, idealer Weise bei der Anmeldung, hinzuweisen.

Analog gilt dies für auch für alle anderen Zuweisungen (Gericht, Gewaltschutz, Bewährungshilfe, Behörden). Halten sie der Prüfung der Prämissen der Freiwilligkeit oder Anonymität nicht stand, sind diese innerhalb der geförderten Familienberatung nicht möglich und sollen auch nicht gegen Bezahlung weder in den Räumen noch im Namen des IFP durchgeführt werden. Hier ist jedenfalls an andere Stellen zu vermitteln.

## XI MITTEILUNGEN AN DIE KINDER- UND JUGENDHILFE BEI GEFÄHRDUNGEN DES KINDESWOHLS - MITTEILUNGSPFLICHT GEM. § 37 B-KJHG

1. Bei begründeten Verdachtsmomenten ist sofortige Rücksprache mit der:dem Fachreferent:in für Beratung bzw. der Leitung zu halten, um die weitere Vorgehensweise abzuklären. Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit kann hier aufgehoben werden.
2. Zusätzlicher Kontakt mit dem Kinderschutzzentrum ist auf alle Fälle hilfreich - sowohl für die betroffenen Berater:innen, aber auch für das Kollegium.
3. Fachliche Klärung in der Supervision bzw. Intervision und mit dem Kollegium, welche thematisch auch Erfahrung mitbringen.

### Ziele der Mitteilungspflicht

- Aufdeckung von Kindeswohlgefährdungen durch Einbeziehung des Wissens von Berufsgruppen und Institutionen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten
- Gewährleistung des Kinderschutzes und Gewährung von Hilfen für betroffene Familien

Wer ist mitteilungsspflichtig?

- Gerichte, Behörden, Polizei und sonstige Organe der öffentlichen Aufsicht
- Kinderbetreuungseinrichtungen und Schulen
- Tageseltern und Personen, die freiberuflich die Betreuung und den Unterricht von Kindern und Jugendlichen übernehmen
- psychosoziale Beratungseinrichtungen wie Familien-, Frauen- und Erziehungsberatungsstellen oder Gewaltschutzzentren
- private Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen
- von der Kinder- und Jugendhilfe beauftragte freiberuflich tätige Personen
- Kranken- und Kuranstalten sowie Einrichtungen der Hauskrankenpflege
- Angehörige von gesetzlich geregelten Gesundheitsberufen

Die Mitteilungspflicht trifft die Einrichtung, sofern die mitteilungsspflichtigen Personen ihre Tätigkeit nicht selbständig ausüben. In unserem Fall trifft die Pflicht die Berater:innen.

Wann besteht eine Mitteilungspflicht?

Diese besteht, wenn:

- ein begründeter Verdacht vorliegt, dass ein konkretes Kind misshandelt, sexuell missbraucht, vernachlässigt wird oder wurde oder sonst erheblich gefährdet ist
- die Gefährdung nicht durch eigenes fachliches Tätigwerden abgewendet werden kann
- die Wahrnehmung der Gefährdung im Rahmen der beruflichen Tätigkeit erfolgt

Der Verdacht muss sich auf eine aktuell vorliegende Gefährdung beziehen bzw. muss in der Vergangenheit liegende Ereignisse eine gefährdende Auswirkung auf die Gegenwart haben.

Ein begründeter Verdacht liegt vor, wenn konkrete - über Vermutungen hinausgehende - Anhaltspunkte für die Gefährdung vorliegen und sich die Anhaltspunkte auf ein konkretes, namentlich bekanntes Kind beziehen. Anhaltspunkte ergeben sich aus eigenen Wahrnehmungen, Erzählungen des Kindes/Jugendlichen und fachlichen Schlussfolgerungen. Über den eigenen Aufgabenbereich hinausgehende Nachforschungen sind nicht notwendig, einfaches (nicht suggestive!) Nachfragen hingegen schon (offene Fragestellungen).

## XII VERSCHWIEGENHEIT UND VORLADUNG BEI GERICHT

Klient:innen haben das Recht, dass Berater:innen und Praktikant:innen über alle Tatsachen, die diesen ausschließlich aus der Beratungstätigkeit bekannt werden, außerhalb des Mitarbeiterteams strenge Verschwiegenheit bewahrt. Klient:innen können Berater:innen nicht von der Verschwiegenheit entbinden. Das kann nur das Gericht im Zuge eines Verfahrens. Niederschriften über Klient:innen und Beratungsinhalte sind so aufzubewahren, dass dritte Personen nicht Einsicht nehmen können. Alle Berater:innen und Praktikant:innen müssen diese Tatsache zur Kenntnis nehmen und mit Unterschrift bestätigen diese Verpflichtung zu erfüllen.

Bekommen Berater:innen eine Vorladung vor Gericht (entweder per RsB-Brief ans IFP bzw. direkt), in der ersucht wird zum nachstehend angeführten Termin persönlich zu kommen, wird gebeten mit der:dem Referent:in für Beratung oder der Leitung Kontakt aufzunehmen. Gegenstand sind meist

Pflegschaftsangelegenheiten wie Obsorge- und Kontaktrechtsregelungen. Weitere Informationen werden bei Bedarf gerne zugeschickt und Erfahrungen anderer Kolleg:innen weitergegeben.

Neue Mitarbeiter:innen und Praktikant:innen

Eine Verschwiegenheitserklärung (sofern nicht im Dienstvertrag enthalten) ist zu unterfertigen, sowie die Kenntnis und das Aushändigen der Standards zu bestätigen und ans Büro der Verwaltung zu übermitteln.

### XIII QUALITÄTSSICHERNDE MASSNAHMEN

Supervisionen und Weiterbildungen dienen der Qualitätssicherung, der wir als Abteilung verpflichtet sind. Supervisionen werden vom zuständigen Ministerium für anerkannte Berater:innen in untenstehender Form verpflichtend vorgeschrieben. Sie helfen unser berufliches Tun und Handeln zielgerichtet, effizient und erfolgreich zu gestalten und damit Menschen in belastenden beruflichen und privaten Lebenssituationen, in Krisen- und Konfliktsituationen professionell zu begleiten. Seitens des Bundesministeriums für Familien und Jugend gibt es eine Verpflichtung zu Fortbildung und Supervision für anerkannte Berater:innen in geförderten Familienberatungsstellen als wesentliche Maßnahme zur Qualitätssicherung in der geförderten Familienberatung. Es gilt folgendes:

Fortbildung

- Mindestens 10 Einheiten / Jahr verpflichtend (für psychosoziale und juristische Berater:innen)
- Die Fortbildung kann berufsgruppenspezifisch oder beratungsspezifisch sein
- Die Fortbildung ist für alle in der geförderten Familienberatung beratend tätigen Personen verpflichtend (alle Berufsgruppen)
- Das Nachweisintervall beträgt drei Jahre
- Mehrstunden an FB können als Guthaben in die nächsten beiden Kalenderjahre mitgenommen werden
- Im ersten Jahr der Tätigkeit sind jedenfalls 10 Einheiten zu absolvieren.

Eine Karenz wird als Pause anerkannt. Sobald das Dienstverhältnis ruht, ruht damit auch die Nachweispflicht. Erst ab Wiedereinstieg in die Beratung beginnt auch wieder die Nachweispflicht. In Karenz kann Weiterbildung (auch gefördert) in Anspruch genommen werden.

Wer mind. 10 Einheiten Fortbildung jährlich (erstmalig mit Ende 2018) nicht nachweisen kann (z.B. durch Einstellung oder längere Unterbrechung der Beratungstätigkeit) verliert die Anerkennung als Familienberater:in im geförderten Kontext. Bei einer erneuten Aufnahme der Tätigkeit muss erneut um Anerkennung angesucht werden. Stand BKA Abt. V/4a 2019

Mitarbeiter:innen der Beratung sollen an den vom IFP angebotenen Weiterbildungsveranstaltungen teilnehmen und nehmen außerdem externe Weiterbildungen in Anspruch. Weiterbildungsangebote, die vom IFP oder dem Berufsverband für diplomierte Ehe-, Familien- und Lebensberater:innen veranstaltet werden, erreichen über Newsletter und Aussendungen die Berater:innen. Informationen über externe Angebote, die von allgemeinem Interesse sind, sollen dem Büro mitgeteilt und können damit weitergegeben werden. Spezielle Weiterbildungsangebote, die bestimmte Schwerpunkte betreffen, werden, soweit bekannt, überwiegend per E-Mail weitergegeben.

## Supervision

Vom Bundesministeriums für Familien und Jugend gibt es eine Verpflichtung zu Supervision (siehe Aufzählung) als wesentliche Maßnahme zur Qualitätssicherung in der geförderten Familienberatung.

- mindestens 10 Einheiten pro Jahr (bevorzugt im Kontext Familienberatung)
- unabhängig von der Größe der Beratungsstelle und dem Ausmaß der Tätigkeit in der Beratungsstelle
- für alle im psychosozialen Bereich Beratenden verpflichtend
- für alle anderen Berufsgruppen (Mediziner:innen und Jurist:innen) dringend empfohlen

Eine Karenz wird als Pause anerkannt. Sobald das Dienstverhältnis ruht, ruht auch die Nachweispflicht. Erst ab Einstieg in die Beratung beginnt wieder die Nachweispflicht.

Längere Unterbrechungen durch Langzeitkrankstände (länger als 1 Monat) vermindern ebenfalls das Ausmaß der Supervisionsverpflichtung um jeweils 1 Einheit pro Monat.

Wer mind. 10 Einheiten Supervision jährlich (erstmalig mit Ende 2018) nicht nachweisen kann (Bsp. durch Einstellung oder längere Unterbrechung der Beratungstätigkeit) verliert die Anerkennung als Familienberater:in im geförderten Kontext. Bei einer erneuten Aufnahme der Tätigkeit muss erneut um Anerkennung angesucht werden. Ein Teil der nachzuweisenden SV-Verpflichtung (4 Einheiten pro Jahr) kann durch Intervision ersetzt werden, sofern mindestens ein Drittel der Teilnehmenden mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in der geförderten Familienberatung nachweisen kann. Stand BKA Abt. V/4a 2019

Supervisionen können regional organisiert werden (das Fachreferat für Beratung führt eine Liste der geförderten und anerkannten Supervisor:innen), wobei mindestens sechs Berater:innen von zwei oder mehr verschiedenen Beratungsstellen anweisend sein müssen. Ein Wechsel der Supervisor:in ist spätestens nach vier Jahren vorzunehmen. Zentrale Supervisionsangebote mit einer breiteren Durchmischung an Teilnehmenden von verschiedenen Beratungsstellen werden mehrmals im Jahr zentral organisiert und ausgeschrieben. Eine Teilnahme an diesen „Großgruppensupervisionen“ wird aus qualitätssichernden Gründen dringend empfohlen.

## Umgang mit Rückmeldungen und Beschwerden von Klient:innen

Rückmeldungen von Klient:innen sind ein wertvolles Instrument der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Wir als IFP bekennen uns zu einer Kultur des Qualitätsmanagements, die die beteiligten Personen und Einrichtungen bestmöglich einbindet. Rückmeldungen ermutigen Berater:innen in deren Arbeitsweise, andererseits bieten sie die Möglichkeit zur persönlichen Reflexion bzw. zur Klärung einer Beratungssituation und zur Weiterentwicklung. Bei Rückmeldungen stehen die:der Fachreferent:in für Beratung und die Leitung grundsätzlich hinter den Berater:innen, indem sie die fachliche Kompetenz des oder der Berater:in hörbar anerkennen und wertschätzen.

Beschwerden sich Klient:innen massiv, z.B. über die Qualität einer Beratung, verbinden die Verwaltungsmitarbeiter:innen nach Möglichkeit sofort mit der:dem Fachreferent:in für Beratung oder der Leitung. Wenn beide nicht anwesend sind, nimmt die Verwaltung die Beschwerde schriftlich auf und leitet diese per Mail an beide oben genannten weiter. Diese nehmen so rasch wie möglich mit der betroffenen Person (Berater:in) Kontakt auf und holen ihre Sicht der Dinge ein. An einem professionellen Beschwerdemanagement arbeiten Leitung und Berater:in gemeinsam und sind um das

Ansehen der Institution bemüht. Eine anschließende Reflexion im Rahmen einer internen Supervision wird empfohlen.

#### Teambesprechungen

Vier Mal im Jahr finden an jeder Beratungsstelle Teambesprechungen im Beisein der Leitung und/oder der:dem Fachreferent:in für Beratung statt. Diese dienen der Informationsweitergabe und dem Austausch und stellen daher eine wichtige Qualitätssicherungsmaßnahme dar. Berater:innen, die an mehreren Beratungsstellen arbeiten, sollten die Teilnahmen daran so wählen, dass ein gutes Miteinander an allen Beratungsstellen gesichert ist. Diese Teamteilnahme wird pauschal mit dem einfachen Stundensatz abgegolten.

#### XIV MITARBEITER:INNENGESPRÄCH

Mitarbeiter:innengespräche für freie DN und Honorarkräfte sind ein freiwilliges Angebot eines strukturierten und vertraulichen Vier-Augen-Gesprächs zwischen IFP-Leitung und Berater:in, das regelmäßig alle zwei Kalenderjahre in Anspruch genommen werden kann. Bei diesem Gespräch können unabhängig von Berufsalltag, Routine und Tagesproblemen grundsätzliche und längerfristig wirkende Themen ausführlich besprochen werden. Nach dem Gespräch wissen Mitarbeiter:in und die Leitung des IFP, was sie voneinander erwarten und was die Ziele und Herausforderungen für die nächsten 2 Jahre sein werden. Das Gespräch soll ungestört und ohne Zeitdruck geführt werden. Die Leitung stellt sicher, dass ca. 1 Stunde störungsfrei für das Gespräch zu Verfügung steht. Dabei ist wichtig, dass das Gespräch in einer offenen Atmosphäre verläuft und dass auch unterschiedliche Meinungen und Einschätzungen offen thematisiert werden können. Denn gerade aus unterschiedlichen Ansichten und Einschätzungen können für die weitere Zusammenarbeit oft wichtige Schlussfolgerungen gezogen werden. Ein Leitfaden ist vorhanden und soll eine gute Vorbereitung für dieses Gespräch ermöglichen. Es wird bei der Einladung rechtzeitig darauf hingewiesen, dass man sich dafür auch Zeit nehmen soll. Honorierung: keine Fahrtkosten, die Zeit ist im Honorarsatz inkludiert. Die Kosten für die Leitung trägt die Diözese.

#### XV IFP-TAGE und -AUSFLÜGE

Nach Möglichkeit wird alle zwei Jahre ein Ausflug oder eine gemeinsame Veranstaltung von der Abteilung für alle Mitarbeiter:innen des IFP organisiert. Ziel ist es, mit Kolleg:innen der eigenen und anderen Stellen und aus der Zentrale einen schönen Tag zu verbringen, gemeinsam unterwegs zu sein und die Möglichkeit sich neu, besser und anders kennenzulernen.

- Für alle Personen ist dieser Tag Freizeit. Angestellte konsumieren Urlaub oder Zeitausgleich.
- Die Kosten für Verpflegung und ev. Eintritte übernehmen die Teilnehmer:innen selbst. Je nach Budgetlage kann es vom IFP einen Zuschuss geben.
- Allfällige Kosten beispielsweise für Vorträge trägt die Abteilung.

