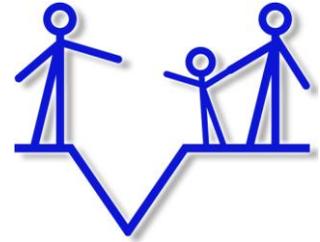


Väteraufbruch für Kinder Karlsruhe e.V.



Kinder brauchen beide Eltern – auch nach Trennung und Scheidung!

Umsetzung eines Standards für Beratung und Betreuung im VAfK

Franzjörg Krieg

Im Jahr 2009 listete ich in einem "Aufgabenpool" auf, welche Arbeitsinhalte ich bis dort hin in der Gruppe umgesetzt habe und von denen ich gerne erwarten würde, dass sie auch weiterhin kontinuierlich in Arbeitsteilung umgesetzt werden sollten. Mir war klar, dass dies einen hohen Anspruch darstellt und dass damit eine Zielprojektion formuliert wird, die nicht immer erfüllt werden kann.

Wenn wir den Versuch starten wollen, im VAfK einen Qualitätsstandard zu formulieren und auch umzusetzen, muss zunächst eine wünschenswerte **Struktur im Fallmanagement** erarbeitet werden und es muss eine Diskussion in Gang gesetzt werden über einen Anspruch an Leistung, der im Rahmen ehrenamtlicher Arbeit überhaupt erwartet werden kann. Einerseits sind wir Ehrenamtler, haben aber den Ehrgeiz, uns an professionellen Normen zu orientieren. Dieser Anforderung ist nicht jeder gewachsen, was schließlich dazu führt, dass wir nur wenige neue wirklich aktive Mitsstreiter gewinnen können.

Ich möchte den ersten Schritt zur Formulierung eines Qualitätsstandards machen, indem ich schildere, was ich im VAfK Karlsruhe in den letzten 10 Jahren umgesetzt habe. Diese Vorgehensweise möchte ich für die Diskussion zur Verfügung stellen.

Zunächst aber kurz zum Hintergrund meiner Erfahrungen:

Der VAfK Karlsruhe wurde von mir am 25.10.2001 gegründet und befindet sich somit aktuell in seinem 10. Bestehensjahr.

Im ersten Quartal 2011 konnten wir das 200. Mitglied begrüßen und sind damit die viertgrößte VAfK-Gruppe.

In den letzten Jahren erreichten uns jährlich zwischen 150 und 200 Neufälle.

Interessant ist, dass der Anteil von Frauen in der Erstberatung seit Jahren kontinuierlich ansteigt. Er liegt aktuell zwischen 15 und 20%. Selbst von Ausgrenzung betroffene Mütter machen allerdings höchstens 1% aller Fälle aus.

Bei einem durchschnittlichen Schlüssel von 7 Beratungs-Neufällen pro Neu-Mitglied und unter Berücksichtigung der inzwischen erfolgten Austritte wird deutlich, dass wir schon über 1500 Neufälle beraten haben.

Das Fallmanagement umfasst die chronologisch aufeinander folgenden Bereiche

- Neufallbearbeitung mit Erstberatung
- Beratung und Betreuung
- Beistandschaft

Neufälle erreichen uns über

- den VAfK Bund per Mail
- unsere eigene Mailadresse, veranlasst durch
 - unsere HP
 - Vermittlung durch andere Betroffene
 - Flyer
- Telefon
- den Beratungsabend
- persönlich bei einer Präsenz des VAfK in der Öffentlichkeit (Stand, Veranstaltung)

Früher war meine private Festnetz- und Handynummer das telefonische Eingangsportale für Neufälle. Diese Möglichkeit wurde inzwischen durch eine vereinseigene Handynummer ergänzt, was den Vorteil hat, dass dieses "Vereinshandy" auch innerhalb der Gruppe weiter gegeben werden kann.

Allerdings verpflichtet dies alle Personen, die Neufälle annehmen, zu einer gemeinsamen Arbeitsweise, was auch für die Festlegung eines Standards spricht.

Eine telefonische Erstberatung dient zunächst ausschließlich der anrufenden Person als Plattform, auf der diese evtl. zum ersten Mal überhaupt gehört wird. Bisher hatte sie wohl nur den Hinweis erhalten: "Wir können nichts für Sie tun, suchen Sie sich einen Anwalt."

Für mich ist der telefonisch übermittelte Informationsfluss wenig hilfreich, da der Input, den ich erhalte, nur einen der 150 bis 200 Neufälle eines Jahres darstellt. Diesen Input nach jedem Telefonat in einem Protokoll schriftlich fest zu halten, ist von mir nicht leistbar.

Ich erläutere also, dass ich darauf angewiesen bin, in einer ersten Mail zur Kontaktaufnahme die Geschichte, die mir am Telefon erzählt wurde, formlos schriftlich zu erhalten. Ich nenne dies die "**Chronologie der Elternbeziehung vom Kennenlernen der Kindesmutter (des Kindesvaters) bis heute**".

Wie umfangreich diese ist, spielt keine Rolle. Die chronologische und übersichtliche Schilderung ist aber wichtig. Aus dieser Chronologie erschließen sich alle für die Erstberatung wichtigen Fakten und/oder auch meine weiter gehenden Fragen.

Jeder Neufall wird, sofern er uns nicht per Mail erreicht, auf das Mail-Postfach verwiesen. Ein Neufall kann erst als solcher gelistet werden, wenn er sich mit einer Mail bei uns meldet. Nur im Ausnahmefall kann davon abgewichen werden.

Diese Mail wird – wie jede Mail in meiner Arbeit - mit Header und Textkörper in ein Word-doc einkopiert.

Damit wird die **Stammdatei** zu jedem Fall begründet. Diese besteht aus dem Kopf mit Name und Mailadresse, einem Datenblatt mit allen wichtigen Daten zum Fall (*Anhang 1*) und die chronologische Folge der gesamten schriftlichen Kommunikation mit dem / der Betroffenen mit der Dokumentation von Beratung und Beistandstätigkeit.

Die erste Kontaktaufnahme per Mail von Seiten der Beratung suchenden Person wird mit einem **Erstberatungspaket** beantwortet. Es besteht aus einer Mail, die im Betreff die Zeile "Kontakt zum VAfK" enthält.

Die ersten Sätze im Textkörper der Mail sind personalisiert und gehen auf den jeweiligen Fall direkt ein.

Danach folgt ein längerer Textblock mit Informationen über die Gruppe und über unsere Arbeitsweise. Damit wird die Mail zwar lang, es gibt aber keine Hemmschwelle durch einen nötigen Download aus dem Anhang, um die wichtigsten Informationen zu erhalten.

Ergänzt wird das Infopaket mit acht Anhängen, die damit auch nicht auf einen Zug gelesen werden müssen.

Diese Anhänge beinhalten:

- 1_Beratung-Betreuung-beim-VAfK-Ka
- 2_Erste-Infos_mit-Foto.doc
- 3_Grundhaltungen.doc
- 4_Dateinamen-Syntax.doc
- 5_20-Bitten_von-Kindern.pdf
- 6_Kontaktbogen_bitte-ausfuellen
- 7_Beitritt-Ka.pdf
- 8_Checkliste.doc

Diese Dateien sollten immer wieder aktualisiert werden und sind auch über die HP im Downloadbereich abrufbar.

Damit kann sich jede/r umfassend informieren.

Der Kontaktbogen, der extra mit dem Hinweis „bitte ausfüllen“ versehen wird, dient bei jedem Neufall zur ersten Identifizierung und Kontaktaufnahme.

Die „Ersten Infos“ enthalten ein Foto von mir, damit Erstkontakte zur privaten Beratung, wie ich sie oft vor den Gruppentreffen in einer Gaststätte durchführe, leichter möglich sind.

Jede Erstberatung ist barrierefrei. Oft halten wir das auch länger aus.

Wenn aber intensivere Leistungen von uns erwartet werden – z.B. als Beistand in einem Verfahren – erwarten wir den Beitritt in den Verein.

Die wichtigste Aktion, die danach den Fall befördert, ist - abhängig vom jeweiligen Fall - die Zusendung der Chronologie zum Fall sowie aller wichtigen Schriftsätze in Form textbasierter pdf-Dokumente. Dies betrifft vor allem die zentralen Dokumente für jede Verhandlung vor dem Familiengericht:

- Antrag
- Antragsrwiderrung
- Stellungnahme des JA (falls schriftlich vorhanden)
- Protokoll (Vermerk) des Gerichtes zum Verhandlungstermin
- Vereinbarung bzw. Beschluss des Gerichtes

Diese Schriftsätze müssen evtl. noch durch den Bericht der Verfahrens- oder

Umgangspflegschaft, ein Gutachten oder sonstige wichtigen Schriftsätze ergänzt werden.

Ich verweise zur Erstellung der Dateien auf die entsprechenden Dokumente im Anhang, in denen aufgeführt ist, was ich brauche und in welcher Form dies übermittelt werden sollte.

Müssen viele Dateien übermittelt werden, bitte ich zuerst um eine Datei und gebe danach noch eventuell notwendige Hinweise zur Einstellung im Scanprozess und zur Dateinamen-Syntax. Bei mehr als 5 Einzeldateien bitte ich um die Packung in einen gezippten Ordner, der in einem Schritt up- und downgeloadet werden kann.

Um die Bearbeitung leistbarer zu machen, bitte ich auch um eine Benennung der Dateien nach einer **fest gelegten Syntax**, die in einem separaten Dokument des Infopaketes erläutert ist. Sie weist folgende Struktur auf:

Nachname-Vorname_Datum_werschreibt-anwen_Dokumentenart_Stichwort

Jeder Schriftsatz ist - unabhängig von der Seitenzahl - immer eine Datei.

Das Datum wird sechsstellig nach dem Format jjmmtt angegeben und zeigt immer das Erstellungsdatum.

Eine Liste von Abkürzungen sorgt für Straffung der Namensgebung.

Zusammen Hängendes wird mit Bindestrichen verbunden, Neues wird durch Unterstrich abgetrennt.

Damit ist gewährleistet, dass alle Dokumente in einem Ordner zuerst nach dem Nachnamen, dann nach dem Vornamen und schließlich chronologisch gelistet werden. So kann jedes einzelne Dokument im Windows Explorer unter Tausenden in Sekunden gefunden werden. Außerdem ist schon in der Explorer-Ansicht die Verfahrensvita des Falles ablesbar. (*Beispiel unter Anlage 2*)

Wie wichtig diese klare Sortierung ist, zeigt die Entwicklung meiner Fallsammlung in den letzten Jahren:

Sie hat heute den Umfang von etwa 1500 Fällen und expandierte allein in den letzten 2 Jahren wie folgt:

Datum	GB	Dateien	Ordner
06.04.2009	3,96	7.743	213
26.08.2009	4,34	8.316	215
13.12.2009	4,93	8.988	226
01.03.2010	5,12	9.111	274
31.05.2010	6,38	10.535	336
01.09.2010	14,0	12.208	344
15.03.2011	16,9	15.106	362
01.09.2011	17,7	15.671	371

Ohne klare Struktur ist eine solche Datenfülle nicht zu handhaben.

Da es immer wieder vorkommt, dass Dateien im Rahmen des Fallmanagements auch weiter gegeben werden müssen, rege ich an, diese seit 10 Jahren bewährte Struktur für den VAfK zu vereinheitlichen.

Der Neufall wird in die **Neufalldatei des Jahres** aufgenommen. Diese ist für mich eines der zentralen Dokumentationselemente in der Führung einer VAfK-Gruppe.

Sie wird in Excel geführt und enthält folgende Spalten:

- Datum der Kontaktaufnahme
- Nachname
- Vorname
- Erstkontakt (mein Name, Gruppe, Bundesgeschäftsstelle,)
- Wohnort
- Mailadresse
- Telefon
- Eingangsmedium (Telefon, Mail, persönlich, Beratungsabend, soziales Netzwerk, Mail-Liste,)
- Stichwort zum Problem
- Datum der Beantwortung
- Datum der Versendung des Erstberatungspaketes
- Anzahl der Tage bis zur Beantwortung
- Grund bei längerer Verzögerung
- Datum des Mitgliedsantrages
- Beratungsbedarf
- Stichworte zum Fall

Frauennamen werden farblich markiert und immer wiederkehrende Stichworte zur Fallstruktur wie z.B. "Missbrauch mit dem Missbrauch", "Häusliche Gewalt", "Kindesentführung ins Ausland", etc. werden auch farblich kenntlich gemacht.

Die Spalte "Beratungsbedarf" kann erst nach mindestens einem Jahr ausgefüllt werden.

Diese Datei bildet die Grundlage für eine Dokumentation, die z.B. im Rahmen des Erhaltes öffentlicher Gelder (dieses Wort in Gottes Ohr...) unabdingbar ist und einen wichtigen Schritt in Richtung einer Professionalisierung darstellt.

Natürlich muss es für die erforderliche Weitergabe von Dateien sowohl innerhalb der Gruppe als auch nach außen – z.B. an andere Ortsgruppen - auch Regeln geben, die mit den Grundsätzen des Datenschutzes vereinbar sind.

Ich habe dafür innerhalb der Gruppe und im Umgang mit der Fallsammlung folgende Dokumente entwickelt:

Datenschutzerklärung für Berater und Beistände im Rahmen des Fallmanagements

(Anlage 3)

Datenschutzerklärung für Vorstände und Beauftragte im Rahmen der Vereinsführung

(Anlage 4)

Ich möchte diese Vorgehensweise zur Diskussion stellen und stehe dafür im Rahmen meiner begrenzten Zeit unter krieg@vafk-karlsruhe.de zur Verfügung.

04.09.2011

Anlage 1

Jürgen Mustermann

mustermann.juergen@gmx.de

Erstkontakt am:

Antwort:

per:

Infosendung:

mit:

Vater des/der Kindes/Kinder:

Name:

Geburtsdatum:

Straße + Haus-Nr.:

PLZ:

Wohnort:

Beruf:

Telefon Festnetz:

Telefon beruflich:

Handy:

Fax:

E-Mail-Adresse:

Mutter des/der Kindes/Kinder:

Name:

Geburtsdatum:

Straße + Haus-Nr.:

PLZ:

Wohnort:

Beruf:

Telefon Festnetz:

Telefon beruflich:

Handy:

Fax:

E-Mail-Adresse:

Kinder:

Name:

Geburtsdatum:

Adresse:

Name:

Geburtsdatum:

Adresse:

Beziehungsgeschichte:

Kennen gelernt:

Zusammen gezogen:

Heirat:

Trennung:

Scheidung:

Ehelich – nicht ehelich

GSR – ASR

ABR

Hauptaufenthaltsort:

Institutionen der familialen Intervention:

JA:

Sachbearbeiter/in:

AG:

Richter/in:

Verfahrenspflegschaft:

Umgangspflegschaft:

Gutachten:

Anlage 2

Aktueller Beispielfall – Dateinamen im Windows Explorer

Hinweis: Nicht alle Dokumente stehen eingescannt zur Verfügung

Mustermann-Juergen

Mustermann-Juergen_0_Chronologie

Mustermann-Juergen_100601_Juergen-AG_EV

Mustermann-Juergen_100614_RA-AG_Antrag_EA_Umgang

Mustermann-Juergen_100616_AG_Ladung_100628

Mustermann-Juergen_100628_AG_Beschluss

Mustermann-Juergen_100629_RA-AG_Antrag_Umgang

Mustermann-Juergen_100810_RAGs-AG_Antragserwiderung

Mustermann-Juergen_100811_AG-RA_VB_Bericht

Mustermann-Juergen_100812_AG-RA_Beschluss_VKH

Mustermann-Juergen_100820_AG-Juergen_Ladung_101125

Mustermann-Juergen_101214_RA-AG_Beistand

Mustermann-Juergen_101215_VB_Bericht2

Mustermann-Juergen_101220_Juergen-VB_Fragen

Mustermann-Juergen_101230_Juergen_Tagebuch-Weihnachtsferien

Mustermann-Juergen_110104_AG_Kindesanhoerung_Protokoll

Mustermann-Juergen_110221_AG_Beschluss

Mustermann-Juergen_110327_Juergen-JA_Vermittlung

Mustermann-Juergen_110328_RAGs-OLG_Beschwerde

Mustermann-Juergen_110610_Juergen-AG_Antrag_Ordnungsmittel

Mustermann-Juergen_110617_AG_Wiederaufnahme

Mustermann-Juergen_110628_RAGs-AG_Antragserwiderung

Mustermann-Juergen_110713_JA-AG_Stellungnahme

Mustermann-Juergen_110720_AG_Verfuegung

Mustermann-Juergen_110809_Juergen-AG_Stellungnahme-Vereinbarungsvorschlag

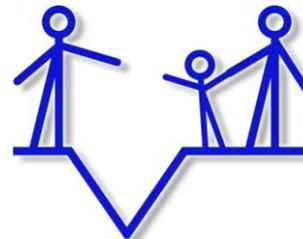
Mustermann-Juergen_110812_RAGs-AG_Stellungnahme

Mustermann-Juergen_110818_Juergen-AG_Antrag

Mustermann-Juergen_110818_Juergen_Umgangskalender

Mustermann-Juergen_110826_AG-Juergen_Mitteilung

Väteraufbruch für Kinder Karlsruhe e.V.



Datenschutzerklärung

Zum Schutz von **Mitgliederdaten** erkläre ich

.....
Name

.....
Geb.-Datum

.....
Adresse

als

Vorstand im VAfK Karlsruhe

vom Vorstand des VAfK Karlsruhe beauftragte Person

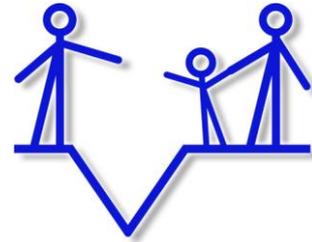
durch meine Unterschrift, dass ich folgende Regelungen einhalten werde:

1. Alle Mitgliederdaten sind geschützt und dürfen nur innerhalb des Vorstandes im Rahmen der Verwaltungsarbeit für vom Vorstand beschlossene Zwecke weiter gegeben werden.
2. Jede darüber hinaus gehende Weitergabe muss in jedem Einzelfall im Vorstand besprochen und durch Vorstandsbeschluss geregelt werden.
3. Die Speicherung der Daten muss in jedem Einzelfall auf einem Speicher erfolgen, auf den von außen nicht zugegriffen werden kann und der auch gegen missbräuchliche Nutzung gesichert ist.
4. Es muss sicher gestellt sein, dass Kopien immer nur kontrolliert erstellt werden und dass diese auch nach dem erfüllten Zweck des Kopiervorganges wieder gelöscht werden.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift

Väteraufbruch für Kinder Karlsruhe e.V.



Datenschutzerklärung

Zum Schutz von **personenbezogenen Daten im Rahmen des Fallmanagements** erkläre ich

.....
Name Geb.-Datum

.....
Adresse

als

Berater im VAfK Karlsruhe

Beistand im VAfK Karlsruhe

beauftragte/r Mitarbeiter/in im Rahmen von Arbeiten an der Fallsammlung

durch meine Unterschrift, dass ich folgende Regelungen einhalten werde:

5. Alle personenbezogenen Daten im Rahmen des Fallmanagements sind geschützt und werden zentral in der Fallsammlung gespeichert. Diese wird bei Franzjörg Krieg, Eisenbahnstr. 26, 76571 Gaggenau, gelagert und von ihm als Initiator und Betreuer verwaltet. Dokumente aus dieser Fallsammlung dürfen nur innerhalb derjenigen Personen weiter gegeben werden, die in einem konkreten Fall als Berater oder Beistand aktiv sind.
6. Die Speicherung der Daten muss in jedem Einzelfall auf einem Speicher erfolgen, auf den von außen nicht zugegriffen werden kann und der auch gegen missbräuchliche Nutzung gesichert ist.
7. Es muss sicher gestellt sein, dass Kopien immer nur kontrolliert erstellt werden und dass diese auch nach dem erfüllten Zweck des Kopiervorganges wieder gelöscht werden.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift