

Luzern, September 2017

Die Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration KoFI

## **Beratung von Einzelpersonen in der Integrationsarbeit**

### **Empfehlungen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung**

Das Dokument wurde durch eine Arbeitsgruppe der KoFI erarbeitet.

Andrea Kälin	komin - Kompetenzzentrum für Integration
Cristiana Baldauf	Integrationsförderung Stadt Zürich
Irene Rüesch	Fachstelle Integration Kanton Graubünden
Patrizia Kamm	FABIA Luzern
Renate Haldemann	Informationsstelle für Ausländerinnen- und Ausländerfragen Bern (Isa)
Christian Hadorn	Informationsstelle für Ausländerinnen- und Ausländerfragen Bern (Isa)
Stanislava Racic	Anlaufstelle Integration Aargau (AIA)
Nilgün Kieser	GGG Migration
Lokman Ramadani	Integrationsförderung Stadt Winterthur
Enisa Bleiker	komin - Kompetenzzentrum für Integration
Dunja Furrer	KoFi Geschäftsstelle

Moderation  
Ricarda Ettlín, socialdesign ag

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Beratungsformen und -inhalte.....</b>	<b>3</b>
2.1	Beratungsformen .....	3
2.1.1	Informationsgespräche .....	4
2.1.2	Kurzberatung.....	4
2.1.3	Längere Beratung .....	5
2.2	Beratungsinhalte.....	6
2.2.1	Sozialberatung.....	6
2.2.2	Niederschwellige Rechtsberatung .....	6
2.2.3	Beratung in Diskriminierungsfragen .....	6
2.2.4	Erstinformationsgespräche.....	6
2.2.5	Integrationsassessments .....	6
<b>3</b>	<b>Zuständigkeit der Fachstellen Integration .....</b>	<b>7</b>
3.1	Zielgruppe .....	7
3.2	Abgrenzung zu Beratungsangeboten der Regelstrukturen .....	7
<b>4</b>	<b>Qualitätssicherung durch Triage .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Qualitätsstandards .....</b>	<b>9</b>

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschreibung Informationsgespräche.....	4
Tabelle 2: Beschreibung Kurzberatung.....	4
Tabelle 3: Beschreibung der längeren Beratung.....	5
Tabelle 4: Qualitätsstandard und –indikatoren .....	9

# 1 Ausgangslage

Die Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration (KoFI) hat unter anderem zum Ziel, den Informations-, Erfahrungs- und Fachaustausch zu Fragen der Integration unter den Mitgliedern zu fördern und Hilfsmittel zur Qualitätsentwicklung zu erarbeiten.

Die Fachstellen Integration (kantonale, städtische oder NGO's) haben im Rahmen der spezifischen Integrationsförderung die Aufgabe, Leistungen anzubieten, die nicht oder noch nicht durch die Regelstrukturen erbracht werden können. Dies betrifft auch den Bereich der Beratung von Einzelpersonen<sup>1</sup>. Viele Fachstellen Integration bieten solche Beratungsleistungen in Ergänzung zu den Regelstrukturen an.

Eine Arbeitsgruppe aus Mitgliedern der KoFI (Expertinnen und Experten aus der Praxis) hat sich in mehreren Sitzungen mit den folgenden Fragestellungen auseinandergesetzt:

- Was heisst professionelle Beratung von Einzelpersonen in der Integrationsarbeit?
- Welche Rahmenbedingungen braucht es für eine gute Qualität in der Beratung?
- Wie und wo grenzt sich Beratung für Einzelpersonen im Rahmen der Integrationsarbeit von anderen Beratungsarten ab?

Das vorliegende Papier stellt die Ergebnisse des Fachaustausches in schriftlicher Form zusammen und ermöglicht damit einen Wissenstransfer über die Arbeitsgruppe hinaus.

Mit der Beschreibung der Beratungsformen und -inhalte, der Zuständigkeit und des Triageprozesses, wurde eine Grundlage für ein gemeinsames Verständnis der Beratung in der Integrationsarbeit erarbeitet. Darauf basieren die Qualitätsstandards und -indikatoren, welche in Form einer Checkliste im Kapitel 5 zu finden sind.

## **Anwendung des Papiers**

Das Papier dient als Orientierungshilfe. Es bietet eine Grundlage für die Gestaltung der Beratungstätigkeit und die Qualitätsprüfung. Die Art und Weise der Umsetzung der Qualitätsstandards ist jeder Fachstelle Integration überlassen und passt sich den lokalen Gegebenheiten an.

## **An wen richtet sich das Papier?**

Das vorliegende Papier richtet sich an die Fachstellen Integration, die im Rahmen ihrer Tätigkeit Beratungen für Einzelpersonen anbieten und an ihre Mitarbeitenden dieses Bereiches.

# 2 Beratungsformen und -inhalte

Dieses Kapitel beschreibt die Beratungsformen und -inhalte, welche aktuell an den Fachstellen Integration Anwendung finden, und ermöglicht somit ein gemeinsames Verständnis der Beratungstätigkeit. Von den Fachstellen werden unterschiedliche Begrifflichkeiten zur Benennung der Beratungsformen verwendet. Die Arbeitsgruppe hat nach Gemeinsamkeiten gesucht und schlägt die nachfolgend dargelegten Begrifflichkeiten vor, wohlwissend dass diese durch die verschiedenen Fachstellen Integration in ihr eigenes Vokabular „übersetzt“ werden müssen.

## 2.1 Beratungsformen

Formal kann zwischen drei Beratungsformen unterschieden werden:

<sup>1</sup> Die Fachstellen Integration beraten je nach Leistungsauftrag auch Behördenstellen und Schulen. Die Beratung dieser Zielgruppen ist nicht Gegenstand des vorliegenden Dokumentes, da die Beratung von Einzelpersonen im Zentrum steht.

- Informationsgespräche
- Kurzberatungen
- Längere Beratungen

Die Beratungsformen gestalten sich unterschiedlich hinsichtlich der Beratungsdauer, der Anzahl Beratungsgespräche, der Kommunikationssettings und der Bearbeitung spezifischer Anliegen der Klientinnen und Klienten. Im Rahmen aller drei Beratungsformen sind jeweils Datenschutzfragen zu klären.

### 2.1.1 Informationsgespräche

Die Fachstellen Integration geben Auskunft zu verschiedenen Fragen. In der Regel handelt es sich um die Vermittlung allgemeiner Informationen, ohne dass auf die spezifische Situation der Klientin oder des Klienten eingegangen wird.

Folgende Benennungen werden aktuell angewandt, um diese Beratungsform zu beschreiben:

- Information und Kurzberatung
- Kurzkontakte
- Anfragen (für Informationen via Telefon und E-Mail)

Tabelle 1: Beschreibung Informationsgespräche

Beschreibung	Erfahrungswerte der Fachstellen Integration
Kurzbeschreibung	Abgabe von allgemeiner Information (ohne auf die spezifische Situation der Klientin / des Klienten einzugehen)
Dauer	5-10 Minuten / Gespräch
Anzahl Kontakte pro Fall	Einmalig
Kommunikationssetting	Telefon E-Mail Am Schalter (face-to-face)
Anonymität	Wird meistens gewahrt
Statistik	Je nach Fachstelle und kantonalen Vorgaben wird die Erfassung der Informationsgespräche in der Statistik anders gehandhabt. Nicht alle Fachstelle erfassen die Informationsgespräche in ihrer Statistik.

### 2.1.2 Kurzberatung

Kurzberatungen sind grundsätzlich einmalig. Die Beratungspersonen definieren mit den Klientinnen und Klienten ihre spezifischen Anliegen (mittels Rückfragen), geben massgeschneidert Antwort auf Fragen und recherchieren bei Bedarf. Kurzberatungen gehen somit auf die spezifische Situation der Klientinnen und Klienten ein.

Im Rahmen der Kurzberatung findet oftmals auch eine Triage statt. Es wird überprüft, ob die Fachstelle Integration die Beratung durchführen kann oder ob eine Überweisung an eine andere Fachstelle notwendig und sinnvoll ist (siehe auch Kapitel 4 zur Triage).

Es besteht weitgehend ein Konsens zur Benennung dieser Art von Beratung. Teilweise wird kein Unterschied zum Informationsgespräch gemacht.

Tabelle 2: Beschreibung Kurzberatung

Beschreibung	Erfahrungswerte der Fachstellen Integration
Kurzbeschreibung	Beantwortung von einfachen Fragestellungen, indem auf die spezifische Situation der Klientin/des Klienten eingegangen wird.

Beschreibung	Erfahrungswerte der Fachstellen Integration
Dauer	15-45 Minuten / Gespräch
Anzahl Kontakte pro Beratung	Einmalig (Pro Thema. Es kann sein, dass Klientinnen und Klienten sich mehrmals für Kurzberatungen zu verschiedenen Themen an die Fachstelle wenden.)
Kommunikationssetting	Am Schalter (face-to-face) E-Mail Telefon (sehr häufig) Teilweise auch in Beratungsraum (face-to-face)
Anonymität	Wird nur gewahrt, wenn kein Termin vereinbart werden muss. Sobald Termine abgemacht werden, sind die Personalien der Klientin/des Klienten zu erfassen.
Statistik	Kurzberatungen werden generell in der Statistik der Fachstelle Integration erfasst. Nur bei Terminen werden auch die Personalien der Klientin/des Klienten aufgenommen.

### 2.1.3 Längere Beratung

Im Rahmen einer längeren Beratung finden eine oder mehrere ausführliche Beratungssitzungen mit der Klientin/dem Klienten statt. Die Beratungspersonen gehen auf die spezifische Situation der Klientin/des Klienten ein (persönliche Standortbestimmung), unterstützen bei gewissen Aufgaben (z.B. Formulare ausfüllen, Briefe erklären etc.) und führen allfällige Recherchen durch.

Je nach Kanton und Fachstelle bestehen Unterschiede bezüglich der Benennung dieser Beratungsform. Die länger dauernde Beratung wird zudem verschieden gestaltet und mit folgenden Begriffen beschrieben:

- Beratung
- Folgeberatung
- Individuelle Beratung
- Persönliche Beratung
- Persönliche Sozialhilfe
- Integrationsberatung
- Etc.

Tabelle 3: Beschreibung der längeren Beratung

Beschreibung	Erfahrungswerte der Fachstellen Integration
Kurzbeschreibung	In der Regel Beratung der Klientin/des Klienten über mehrere Sitzungen hinweg, um komplexe Fragestellungen zu bearbeiten.
Dauer	45 - 60 Minuten / Sitzung
Anzahl Kontakte pro Fall	1-5 Sitzungen (je nach Leistungsvertrag mit Kanton) Teilweise unbegrenzt
Kommunikationssetting	Beratungsraum (face-to-face)
Anonymität	Personalien der Klientin/des Klienten werden erfasst
Statistik	Die längeren Beratungen werden immer in der Statistik der Fachstelle Integration erfasst, inkl. Personalien der Klientin/des Klienten.

Gewisse Fachstellen Integration verfügen über Beratungsaufträge ohne limitierte Anzahl Sitzungen und können die Klientin/den Klienten längerfristig begleiten. Bei längeren Beratungen wird in der Regel ein Dossier geführt, welches den Verlauf der Beratung dokumentiert.

## 2.2 Beratungsinhalte

Die Fachstellen Integration führen unterschiedliche Beratungsangebote, deren Inhalt von den Leistungsaufträgen abhängen. Im Folgenden werden die oft vorkommenden Beratungsinhalte beschrieben.

### 2.2.1 Sozialberatung

Die Sozialberatung ist das Kerngeschäft der Fachstellen Integration im Beratungsbereich. Klientinnen und Klienten erhalten Informationen und Beratung bezüglich migrations- und integrationspezifischer Themen. Die Beratungsaufträge sind je nach Fachstelle und Leistungsauftrag enger oder weiter gefasst. Teilweise werden im Rahmen der Sozialberatung auch weiterführende Beratungen in Form einer ersten Abklärung angeboten (z.B. bezüglich Eheproblemen). Längere spezialisierte Beratungen fallen jedoch in den Zuständigkeitsbereich der jeweiligen Fachstellen.

### 2.2.2 Niederschwellige Rechtsberatung

Die Fachstellen Integration bieten niederschwellige Rechtsberatung an (z.B. Ausländergesetz, Ehe- und Scheidungsrecht, Sozialversicherungsrecht, Kindes- und Erwachsenenschutzrecht). Sie beantworten einfache Fragestellungen im Sinne von Informationsvermittlung und verweisen für komplexe Analysen und Beratungen an spezialisierte Fachstellen mit entsprechend ausgebildeten Mitarbeitenden (Juristinnen und Juristen). Die Fachstellen Integration begleiten keine Rekurse, können jedoch die Klientin/den Klienten dabei unterstützen, „sich Gehör zu verschaffen“.

### 2.2.3 Beratung in Diskriminierungsfragen

Einige Fachstellen Integration haben einen Beratungsauftrag zu Fragen der rassistischen Diskriminierung. Sie erfassen einerseits als Meldestelle Diskriminierungsfälle für das gesamtschweizerische Dokumentations- und Monitoringsystem (DoSyRa), andererseits hören sie von rassistischer Diskriminierung Betroffene an und zeigen ihnen verschiedene Handlungsmöglichkeiten auf, damit sie gegen die Diskriminierung vorgehen können. Teilweise begleiten sie die von Diskriminierung Betroffenen in Vorgehen nicht juristischer Natur.

### 2.2.4 Erstinformationsgespräche

Die Erstinformationsgespräche werden meist von den Behörden angeordnet oder empfohlen. Im Gegensatz zu den anderen Beratungsformen haben die Klientinnen und Klienten keine Problemstellung, die es zu bearbeiten gilt. Es geht darum, wichtige Informationen für einen guten Start zum Leben in der Schweiz zu vermitteln und allfällige Fragen zu beantworten. Die Erstinformation ist Teil der Kantonalen Integrationsprogramme (KIP).

Die Praxis der Erstinformationsgespräche ist in den Kantonen unterschiedlich geregelt. Die Erstinformationsgespräche sind teilweise, aber nicht in allen Kantonen, obligatorisch. Ausserdem finden sie in unterschiedlichen Settings statt:

- Einzelgespräche mit Terminvereinbarung
- Informationsveranstaltungen
- Information am Welcome Desk (Schalter).

### 2.2.5 Integrationsassessments

In einigen Kantonen werden Integrationsassessments durch die Fachstellen Integration durchgeführt. Diese finden im Anschluss an Erstinformationsgespräche statt, falls erhöhter Unterstützungsbedarf für die Integration der neu Zugezogenen besteht. Die Integrationsassessments betreffen nur Ausländerinnen und Ausländer aus Drittstaaten (d.h. nicht EU/EFTA Staaten) und sind obligatorisch.

Aufgrund der Assessments werden Integrationsmassnahmen definiert, die meist in erster Linie den Spracherwerb betreffen. Diese Integrationsmassnahmen müssen umgesetzt werden. Ist dies nicht der Fall, informiert die Fachstelle Integration das kantonale Migrationsamt. Somit nimmt die Fachstellen Integration nicht nur eine beratende, sondern auch eine kontrollierende Funktion wahr. Das spezifische

Setting der Integrationsassessments verändert die Rahmenbedingungen für die Beratung, welche in den anderen Beratungssettings mehrheitlich auf Freiwilligkeit beruht und keine Sanktionen vorsieht.

### **3 Zuständigkeit der Fachstellen Integration**

Aufgrund der bestehenden Praxis kann der Zuständigkeitsbereich der Fachstellen Integration wie folgt umschrieben werden: Die Integrationsförderung ist grundsätzlich Aufgabe der Regelstrukturen<sup>2</sup> und wird durch die spezifische Integrationsförderung ergänzt. Die spezifische Integrationsförderung soll bestehende Lücken schliessen und den Zugang zu den Angeboten der Regelstrukturen erleichtern, jedoch nicht deren Angebote ersetzen. Die Fachstellen Integration handeln im Rahmen der spezifischen Integrationsförderung und sind somit ergänzend zu den Regelstrukturen tätig.

In der Beratung von Einzelpersonen nehmen die Fachstellen primär eine Funktion als Anlaufstelle für aus dem Ausland zugezogene Personen wahr<sup>3</sup>. Sie informieren und beraten bedarfsgerecht und suchen gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten nach Lösungen für deren Anliegen. Je nach Angebot der einzelnen Fachstellen, erfolgt eine Begleitung bei der Problemlösung. Eine der Hauptaufgaben der Fachstellen Integration besteht darin, die verschiedenen Schweizer Systeme (Schule, Gesundheitssystem, Arbeitsmarkt, Wohnungswesen etc.) zu erklären. Dadurch wird den Klientinnen und Klienten der Zugang zu Angeboten der Regelstrukturen erleichtert oder sie werden befähigt, ihre Anliegen selber zu lösen.

Die Beratenden sind mit vielen verschiedenen Anliegen der Klientinnen und Klienten konfrontiert. Diese betreffen alle Lebensbereiche, wie zum Beispiel Fragen rund um Aufenthalt, Erlernen der lokalen Sprache, Partnerschaft und Familie, Erziehung, Schule, Gesundheit, Arbeit und Bildung, Finanzen, Versicherungen, das Wohnen und die Freizeit.

Im Folgenden wird die Zuständigkeit für die Fachstellen Integration im Bereich der Einzelberatung durch die Definition der Zielgruppe und durch Überlegungen bezüglich Abgrenzung zu anderen Beratungsangeboten beschrieben.

#### **3.1 Zielgruppe**

Grundsätzlich steht das Beratungsangebot der Fachstellen Integration allen, die Fragen zu Integration und Migration haben, offen. Die Zuständigkeit der Fachstelle Integration für die Einzelberatung wird oftmals vom Wohnort der ratsuchenden Person abhängig gemacht. Aufgrund der Leistungsverträge, welche die Fachstellen Integration mit kantonalen und kommunalen Behörden abgeschlossen haben, ist es ihnen möglich, Klientinnen und Klienten aus ihrem territorialen Zuständigkeitsgebiet zu beraten.

Ausserdem spielt für die Zulassung zur Beratung der Aufenthaltsstatus der Ratsuchenden eine Rolle. Die meisten Fachstellen Integration beraten z.B. keine asylsuchenden Personen (Aufenthaltsstatus N).

#### **3.2 Abgrenzung zu Beratungsangeboten der Regelstrukturen**

Die Fachstellen Integration sehen sich nicht zuständig für eine spezifische Fachberatungen, die im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen von anderen Einrichtungen bzw. durch die Regelstrukturen angeboten werden (z. B. finanzielle Sozialhilfe, Suchtberatung, längerfristige psychosoziale Beratungen wie z.B. Ehe- oder Familienberatungen, Schuldensanierungen, Steuerberatungen, Berufsberatungen, Umsetzung von Therapieangeboten, Fragen zu Asyl).

<sup>2</sup> <https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/themen/integration/foerderung/koordinationsauftrag.html> (15.3.2017)

<sup>3</sup> Informationsauftrag gemäss AuG, Art.57: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20020232/index.html#a56> (26.4.2017)

Klientinnen und Klienten werden oft von den Regelstrukturen (spezialisierte Fachstellen, Gemeinden etc.) aufgrund von sprachlichen Verständigungsproblemen an die Fachstellen Integration verwiesen. Sprachliche Verständigungsprobleme können jedoch mit Hilfe von Dolmetschenden durch die Regelstrukturen selber gelöst werden und bedürfen nicht zwingend der ergänzenden Intervention der Fachstellen Integration.

In der Praxis stellt sich die Frage, wann eine Überweisung der Klientinnen und Klienten von der Fachstelle Integration an eine spezialisierte Fachstelle der Regelstrukturen sinnvoll oder notwendig ist. Für eine kompetente Beratung kann vertieftes Fachwissen notwendig werden und zudem sollen die Beratungsstellen der Fachstellen Integration die Beratungsangebote der Regelstrukturen nicht ersetzen. Das Thema der Überweisung (Triage) der Klientinnen und Klienten an spezialisierte Fachstellen ist somit von grosser Bedeutung (siehe auch Kapitel 4).

Unsicherheiten bezüglich der Zuständigkeit bzw. der Abgrenzung bleiben aufgrund verschiedener praktischer Gegebenheiten bestehen. Die Beratungsangebote in der Einzelberatung der Fachstellen Integration werden oft nicht trennscharf von den Beratungsleistungen der Regelstrukturen abgegrenzt. Es gibt zudem grosse kantonale Unterschiede in den Leistungsaufträgen für die Beratung von Einzelpersonen. Die Zuständigkeit verändert sich ausserdem in Abhängigkeit zu den Beratungsangeboten der Regelstrukturen.

## 4 Qualitätssicherung durch Triage

Eine der Aufgaben der Fachstellen Integration besteht darin, Klientinnen und Klienten in guter Qualität zu beraten und ihnen den Zugang zu den Dienstleistungen der Regelstrukturen zu erleichtern. Der Triage kommt daher eine besondere Bedeutung zu und wird in diesem separaten Kapitel behandelt.

Im Rahmen der Triage klärt die Beratungsperson ab, ob sie die Beratung selber durch- oder weiterführt oder ob eine Überweisung an eine spezialisierte Fachstelle oder andere Stelle der Regelstruktur sinnvoll bzw. notwendig ist. Dies beinhaltet eine formelle und materielle Prüfung der Zuständigkeit<sup>4</sup>. Die Triage kann zu jedem Zeitpunkt der Beratung erfolgen. Sie beinhaltet unterschiedliche Vorgehen bezüglich Komplexität und Dauer der Abklärungen vor einer Überweisung und betrifft alle Beratungsformen.

Es kommt auch vor, dass ratsuchende Personen an die zuweisende Stelle „rücktriiert“ werden müssen, wenn die Fachstelle Integration für die Beratung nicht zuständig ist. Diese Rücktriiere ist im Prinzip nicht wünschenswert, da dies sowohl für die ratsuchende Person als auch für die Stellen Mehraufwände bedeutet. In diesem Sinne ist es von Vorteil, den Triageprozess und die Zuständigkeitsbereiche der Fachstelle Integration und der anderen Stellen der Regelstrukturen proaktiv zu klären.

Die Triage Tätigkeit stellt verschiedene Anforderungen an die Beratungsperson und die Organisation:

- *Beratungsperson:* Die Triage, insbesondere bei komplexen Anfragen, erfordert gute Kenntnisse der verschiedenen Beratungsangebote der Regelstrukturen und ein vertieftes Wissen über die Themenstellungen.
- *Organisation:* Für eine kompetente Triage ist eine gute Vernetzung und Klärung der Zusammenarbeit mit anderen Beratungsstellen eine wichtige Voraussetzung. Dazu gehören ausserdem klare interne Abläufe und geeignete Hilfsmittel (Übersicht der bestehenden Angebote etc.).

Die Triage Tätigkeit bedarf einer sorgfältigen Begleitung. Mitarbeitende der Fachstellen, die Triageaufgaben wahrnehmen, müssen entsprechend geschult werden, insbesondere jene, die am Empfangsschalter im Rahmen von Informationsgesprächen oder Kurzberatungen Triagefunktionen ausführen. Auf organisationaler Ebene wird die Triage Tätigkeit durch eine Klärung des Triageprozesses gegen innen (interne Abläufe) sowie gegen aussen (Kommunikation und Zusammenarbeit mit anderen Stellen der Regelstrukturen zu den Themen Zuständigkeit und Triage) unterstützt.

---

<sup>4</sup> Formell: örtlich; materiell: inhaltlich und fachlich.



Durch die zunehmende Spezialisierung und Abgrenzung der verschiedenen Angebote stellen viele Fachstellen Integration eine fehlende Koordination fest. Gerade bei komplexen Situationen sind oft mehrere Stellen involviert, wobei die Optimierung der Schnittstellen sowie die Aufgabe der Gesamtkoordination nicht immer geklärt sind. Aus Sicht der Praxis wären genau diese Leistungen notwendig, um die Klientinnen und Klienten zielführend beraten und Doppelspurigkeiten vermeiden zu können. Für die Klientinnen und Klienten ist es oftmals schwierig, die Übersicht über die verschiedenen Abläufe und Prozesse bei den Regelstrukturen zu behalten. Die Fachstellen Integration haben in der Regel jedoch keinen Auftrag für die Fallkoordination.

## 5 Qualitätsstandards

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Qualitätsstandards und -indikatoren, welche für die Beratungsarbeit im Bereich der Integration definiert wurden.<sup>5</sup> Es handelt sich um Standards bezüglich Struktur- und Prozessqualität ausser beim Standard Nr. 12, welcher die Ergebnisqualität definiert.

Die Standards zu Struktur- und Prozessqualität stellen sicher, dass alle Voraussetzungen für eine qualitativ gute Beratung gegeben sind. Der Standard zur Ergebnisqualität macht Aussagen zu den Ergebnissen einer qualitativ guten Beratung. Da die Überprüfung der Ergebnisqualität vergleichbar aufwändig ist, wurde nur ein Standard dazu definiert.

Tabelle 4: Qualitätsstandard und –indikatoren

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
1	Es ist klar und schriftlich definiert, was in der Beratungsstelle unter „ <u>Be-ratung</u> “ verstanden wird und welche Leistungen damit gemeint sind.	1.1 Die Zielgruppe der Beratungsstelle ist definiert. 1.2 Die Beratung ist zielgruppengerecht. 1.3 Die Ziele des Beratungsangebots sind formuliert. 1.4 Die Beratungsstelle definiert die Beratungsformen, welche sie anbietet: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informationsgespräche</li> <li>▪ Kurzberatung</li> <li>▪ Längere Beratung</li> </ul> 1.5 Allfällige über den Auftrag der Beratungsstelle hinausgehende (Beratungs-) Angebote/Ziele sind klar abgegrenzt. 1.6 Regelungen betreffend Datenschutz, Schweigepflicht und Informationssicherheit sind schriftlich festgehalten. <sup>6</sup> 1.7 Das Beratungssetting ist definiert (telefonisch, persönlich, elektronisch etc.). 1.8 Die Inhalte der Beratungsangebote sind definiert.

<sup>5</sup> Die Qualitätsstandards und –indikatoren stützen sich auf die Arbeiten der FRB: Papier „Qualitätskriterien in der Beratung im Bereich Diskriminierungsschutz“ (2016). Einige der Qualitätskriterien der FRB wurden übernommen, andere wurden für das Beratungssetting der Integrationsarbeit angepasst. Weitere Standards wurden aufgrund der spezifischen Anforderung der Beratungstätigkeit im Integrationsbereich hinzugefügt.

<sup>6</sup> Inhalte der Beratungsgespräche und sämtliche Personenangaben unterstehen der Schweigepflicht. Die geltenden Datenschutzbestimmungen werden eingehalten.

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
		1.9 Der Zuständigkeitsbereich für Beratung der Fachstelle Integration ist definiert bzw. abgegrenzt gegenüber anderen Beratungsangeboten der Regelstrukturen.
2	Der <u>Zugang</u> zum Beratungsangebot ist für die Zielgruppe sichergestellt.	2.1 Die Beratungsstelle steht allen Ratsuchenden, welche zur Zielgruppe gehören, offen. 2.2 Die Beratungsstelle bietet persönliche, telefonische und/oder schriftliche Kontaktaufnahmen an. 2.3 Die Beratungsstelle ist gut erreichbar und/oder bietet je nach Beratungskonzept auch aufsuchende Beratung an, um ihre Zielgruppe erreichen zu können. 2.4 Die Öffnungszeiten der Beratungsstelle sind für deren Ziele adäquat. 2.5 Bei sprachlichen Hindernissen stellt die Beratungsstelle die Verständigung sicher.
3	Der <u>Ablauf</u> des Beratungsprozesses ist definiert und beschrieben.	3.1 Die Beratung erfolgt im Wesentlichen unter Berücksichtigung der Schritte Fallaufnahme / Triagierung, Assessment (Situationsanalyse, Ziel- und Vorgehensvereinbarung), Ausführung (inkl. Monitoring) sowie Abschluss (evtl. Auswertung). 3.2 Falls notwendig wird fachliche Unterstützung von anderen kompetenten Stellen eingeholt. 3.3 Ziele, Umfang, Dauer und allfällige Kosten der Beratung werden mit der/dem Ratsuchenden zu Beginn der Beratung geklärt. 3.4 Die Beratungsstelle pflegt einen bewussten Umgang mit dem Abschluss eines Falles <sup>7</sup> oder der Triage. 3.5 Es ist festgehalten, welche Hilfsmittel bzw. Informationsmaterialien für die Beratung zur Anwendung kommen. 3.6 Es ist definiert, wie die Fallführung dokumentiert wird (Aktenführung etc.).
4	Der <u>Ablauf</u> des Triageprozesses ist definiert und beschrieben.	4.1 Die Zuständigkeit und der Triageprozess sind mit den verschiedenen Partnerinstitutionen (Regelstrukturen, andere Partner/innen) geklärt. 4.2 Die Fachstelle Integration pflegt ihre Beziehungen zu den Partnerinstitutionen aktiv und regelmässig 4.3 Es sind konkrete Hilfsmittel (z.B. Übersicht zu den Angeboten der Regelstruktur) zur Unterstützung des Triageprozesses vorhanden. 4.4 Wird oder wurde die betroffene Person bereits von anderen Stellen beraten, nimmt die Beratungsstelle mit dem Einverständnis der/des Ratsuchenden mit diesen Stellen Kontakt auf und bestimmt die Zuständigkeit. 4.5 Kann die Beratungsstelle keine angemessene Unterstützung bieten oder fällt das Anliegen der Klientin/des Klienten nicht in ihren Zuständigkeitsbereich, wird die betroffene Person qualifiziert an eine kompetente Beratungsstelle verwiesen.

<sup>7</sup> Es ist wichtig, dass der Abschluss der Beratung mit der/dem Ratsuchenden bewusst gestaltet wird.

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
5	Die Beratung ist darauf ausgerichtet, die <u>Handlungsmöglichkeiten</u> der Ratsuchenden zu erweitern.	<p>5.1 Die Beratungsperson verfügt über ausgeprägtes Wissen um die strukturellen Rahmenbedingungen der Schweizer Systeme und kennt die lokalen Angebote der Regelstrukturen.</p> <p>5.2 In der Beratung werden Handlungsmöglichkeiten geprüft, wobei der konkrete Bedarf und das Anliegen des/der Ratsuchenden im Vordergrund stehen.</p> <p>5.3 Die Beratungsperson erleichtert dem / der Ratsuchenden den Zugang zu Angeboten der Regelstrukturen.</p> <p>5.4 Der / die Ratsuchende wählt die Handlungsoption, die er/sie umsetzen will, selber.<sup>8</sup></p>
6	Beratungen werden ausschliesslich durch Personen, welche über die nötigen <u>Kompetenzen</u> wie Ausbildung, Erfahrung, Weiter- oder Fortbildung im Bereich Beratung oder Coaching verfügen, durchgeführt.	<p>6.1 Die Beratungsperson verfügt über eine fundierte Ausbildung im Beratungs- und Sozialbereich oder eine gleichwertige fundierte Ausbildung.<sup>9</sup></p> <p>6.2 Die Beratungsperson erlangt durch ein bestimmtes Volumen an Beratungsleistungen pro Jahr das erforderliche Erfahrungswissen.<sup>10</sup></p> <p>6.3 Die beruflichen Qualifikationen der Beratungsperson sind angemessen für die entsprechenden von ihr ausgeführten Beratungsformen.</p> <p>6.4 Die Beratungsperson kann die eigenen Rollen, Haltungen und Privilegien, aber auch persönliche und strukturelle Grenzen reflektieren.</p> <p>6.5 Die Beratungsperson bildet sich regelmässig weiter, informiert sich über neue Angebote und liest entsprechende Fachliteratur.</p> <p>6.6 Die Beratungsperson verfügt über transkulturelle Kompetenzen.<sup>11</sup></p>
7	Es findet eine stetige <u>Selbstreflexion</u> der eigenen blinden Flecken der Beratungsperson statt.	<p>7.1 Die Beratungsstelle hat Vorkehrungen zur Selbstreflexion bei Irritationen in einem Beratungsprozess getroffen.</p> <p>7.2 Es findet regelmässig eine kollegiale Fallbesprechung / Intervention statt.</p> <p>7.3 Die Beratungsperson hat regelmässig professionelle Supervision durch einen Experten/eine Expertin.</p>
8	Es besteht ein <u>Qualitätsmanagement</u> . <sup>12</sup>	<p>8.1 Über das Personalmanagement ist sichergestellt, dass regelmässig die Qualifikation der Berater/innen geprüft wird.</p> <p>8.2 Die Qualität der Beratung wird regelmässig überprüft.</p> <p>8.3 Die Leitung trifft bei festgestellten Verbesserungsfeldern geeignete Massnahmen zur Qualitätsentwicklung.</p>

<sup>8</sup> Ausnahme: Bei Beratungen mit verpflichtendem Charakter müssen bestimmte Massnahmen obligatorisch umgesetzt werden (z.B. im Rahmen von Integrationsassessments).

<sup>9</sup> Betrifft primär die folgenden zwei Arten von Beratungsformen: Kurzberatung und längere Beratung.

<sup>10</sup> Betrifft primär die folgenden zwei Arten von Beratungsformen: Kurzberatung und längere Beratung.

<sup>11</sup> Zur Definition des Begriffs „transkulturelle Kompetenzen“, siehe das Kofi-Diskussionspapier: Transkulturelle Kompetenzen: Empfehlungen zur Konzeption von Weiterbildungen ([www.kofi-cosi.ch/deutsch/fachzirkel](http://www.kofi-cosi.ch/deutsch/fachzirkel))

<sup>12</sup> Damit ist eine systematische Umsetzung und periodische Überprüfung gemeint sowie die Einleitung erforderlicher Verbesserungsmassnahmen hinsichtlich der definierten Qualitätskriterien, nicht jedoch ein zertifizierbares Qualitätsmanagementsystem.

Nr.	Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
	Leitfrage: Wann hat diese Leistung Qualität?	Leitfrage: Woran erkenne ich, ob der Qualitätsstandard erreicht ist?
9	Umgang und Bedeutung der Parteilichkeit in der Beratung sind geklärt und allen Akteurgruppen bekannt.	9.1 Die Beratungsperson weiss, ob und wie Parteilichkeit im Rahmen der Beratung ausgeübt werden kann. 9.2 Die Rolle der Fachstelle Integration und Ihre Möglichkeit, Parteilichkeit auszuüben, ist mit den Trägerorganisationen / finanzierenden Institutionen (Kanton, Gemeinden etc.) geklärt.
10	Die Sicherheit der Beratungspersonen ist gewährleistet.	10.1 Die Beratungsstelle verfügt über ein Sicherheitskonzept 10.2 Die Beratungspersonen sind bezüglich des Themas Sicherheit geschult. 10.3. Die Beratungspersonen sind im Umgang mit heiklen Situationen und bei Gefahren (z.B. Konflikte, Drohungen) geschult.
11	Die Fachstelle gestaltet aktiv die Vernetzung und Positionierung gegen aussen.	11.1 Die Positionierung und Zuständigkeit der Fachstelle sind klar kommuniziert. 11.2 Die Fachstelle nimmt Koordinations-, Zusammenarbeits- und Vernetzungsaufgaben wahr und schafft entsprechende Austauschgefässe. 11.3 Die Vernetzungsaktivitäten finden regelmässig statt.
12	Die Beratung ist ressourcenorientiert, kompetent und effizient.	12.1 Die Ratsuchenden sind über den Sachverhalt bedarfsgerecht informiert und kennen ihre Handlungsoptionen sowie die zuständigen Stellen. 12.2 Die Beratungspersonen vergewissern sich, dass die Ratsuchenden die Handlungsoptionen verstanden haben. 12.3 Der Beratung liegt ein ressourcenorientierter Ansatz zugrunde. 12.4 Die Klientinnen und Klienten sind mit der Beratung zufrieden. 12.5 Die Klientinnen und Klienten finden die Beratung hilfreich. 12.6 Allfällige Beschwerden sind registriert und analysiert.