

Verein Wohlfahrt e.V.  
Ambulant Betreutes Wohnen  
Kirchplatz 11  
41061 Mönchengladbach

# Institutionelles Gewalt- schutzkonzept

## Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	3
1.1. Leitbild	3-4
2. Präventionsfachkraft	4
3. Risikoanalyse	4-5
3.1 Formen der Gewalt	5-6
3.2 Durchführung der Risikoanalyse	6
3.3 Ergebnisse der Risikoanalyse	6-7
4. Persönliche Eignung, Personalauswahl und Personalentwicklung	7-8
4.1. Erweitertes Führungszeugnis und Selbstauskunftserklärung	8
5. Beschwerdewege	8-9
6. Verhaltenskodex	9-10
7. Aus- und Fortbildung	10
8. Maßnahmen zur Stärkung von hilfebedürftigen Erwachsene	11
9. Qualitätsmanagement	11-12
10. Intervention	12-13
Anhang	
1. Handlungsleitfaden bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt	14
2. Verfahrensschritte bei Meldungen von sexuellen Übergriffen	14
3. Externe Beratungs- und Beschwerdestellen für die Region	15
Mönchengladbach	
4. Allgemeine Handlungsempfehlungen und Verfahrenswege bei Vermutung von Übergriffen	16
5. Selbstauskunftserklärung	17
6. Abfrage polizeiliches Führungszeugnis	18
7. Abfrage erweitertes polizeiliches Führungszeugnis	19
8. Erklärung zur Zustimmung zum Verhaltenskodex gem. § 6 PräVO	20
9. Verhaltenskodex für den Bereich „Soziales und Familie“	21-24
10. Beschwerdeverfahren	25-26
11. Protokoll Bewerbergespräch	27
12. Risikoanalyse	28

## 1. Präambel

Das Wohl der uns anvertrauten Menschen war und ist uns als Träger ein elementares Anliegen. Es ist unser Ziel, am Aufbau einer Kultur der Achtsamkeit mitzuwirken, die die körperliche und psychische Unversehrtheit der von uns Betreuten und Mitarbeiter\*innen in den Mittelpunkt stellt. Dies sollen die Menschen, die uns anvertraut sind, spüren.

Für das vorliegende Institutionelle Schutzkonzept hat der Verein Wohlfahrt e.V. Wert daraufgelegt, dass ein Entwicklungsprozess auf allen Ebenen angestoßen wird, Mitarbeitende und leistungsberechtigte Personen partizipativ einbezogen und deren Selbstbildungsprozesse unterstützt werden.

Unser Institutionelles Schutzkonzept soll dazu beitragen, Haltungen, Handlungen und Verhalten zu reflektieren und uns dadurch zu handlungsleitenden Orientierungen im Arbeitsalltag zu führen.

Uns ist es wichtig, dass mit dem vorliegenden Institutionellen Schutzkonzept die Kommunikation über Verbindlichkeit und Achtsamkeit aufrechterhalten wird.

Der Verein Wohlfahrt e.V. ist davon überzeugt, dass die Umsetzung des Institutionellen Schutzkonzeptes in der Praxis nur gelingen kann, wenn unser Miteinander von einer Grundhaltung der Achtsamkeit, des Respekts und der Wertschätzung getragen wird, die die Verantwortung gegenüber allen Beteiligten ernst genommen und in unseren Diensten und Einrichtungen sichtbar wird.

Vor diesem Hintergrund wird das vorliegende Institutionelle Schutzkonzept als ein Element zur nachhaltigen Regelung bzw. des Qualitätsmanagements zur Prävention gegen Gewalt in unseren Diensten verstanden.

Neben konkreten Maßnahmen, die im Weiteren benannt werden, sind grundsätzliche Einstellungen und Verhaltensweisen wichtig, um die uns anvertrauten Menschen bestmöglich zu schützen.

Dazu gehören u.a.:

- aktive Umsetzung der eigenen und der institutionellen Werthaltung in der Arbeit;
- Sensibilität für Grenzverletzungen, Übergriffe und Gewalt jeglicher Art;
- Achten der Persönlichkeitsrechte und der Intimsphäre der leistungsberechtigten Personen;
- Fördern der Selbstkompetenzen der leistungsberechtigten Personen;
- besonnenes, aber auch entschiedenes Eingreifen bei Grenzverletzungen jeglicher Art;
- Reflektieren des eigenen Verhaltens gegenüber leistungsberechtigten Personen.

Die Entwicklung und Verwirklichung von Maßnahmen zur Prävention erfolgen in unseren Einrichtungen und Diensten beteiligungsorientiert in Zusammenarbeit mit allen hierfür relevanten Personen(-gruppen). Dazu gehören auch die uns anvertrauten Menschen, deren Angehörige etc.

Bestandteile des Institutionellen Schutzkonzeptes für unsere Einrichtung sind nach der Präventionsordnung:

- Persönliche Eignung / Personalauswahl und Personalentwicklung
- Erweitertes Führungszeugnis;

- Verhaltenskodex;
  - Beschwerdewege;
  - Aus- und Fortbildung / Qualifikation;
  - Maßnahmen zur Stärkung von schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen;
  - Qualitätsmanagement / nachhaltige Einarbeitung in die Struktur bzw. die Regelungen.
- Das Gewaltschutzkonzept, mit seinen dazugehörigen Anhängen und Unterlagen, wird spätestens alle vier Jahre oder anlassbezogen auch früher überarbeitet.

### 1.1 Leitbild

Wir tragen eine gemeinsame Verantwortung gegenüber den sich uns anvertrauenden Menschen, die wir durch genaues Hinsehen, klares Benennen kritisch wahrgenommener Situationen und Ermöglichen von Veränderungen zu deren Schutz vor Gewalt. Für die Fachkräfte ist Prävention gegen Gewalt Bestandteil ihres professionellen Handelns. Deshalb war es uns bei der Entwicklung unseres trägerspezifischen Institutionellen Schutzkonzeptes wichtig, die Auseinandersetzung mit Fragen des Schutzes unserer leistungsberechtigten Personen in unseren Diensten, insbesondere vor Gewalt, anzuregen und die Einführung von Maßnahmen zur Prävention zu unterstützen.

Uns ist bewusst, dass Grenzverletzungen gegenüber Mitarbeitenden, leistungsberechtigter Personen, Angehörigen etc., aber auch Grenzverletzungen innerhalb der genannten Gruppen nicht ausgeklammert werden dürfen. Dies soll Beachtung in den Präventionsbemühungen finden.

### 2. Präventionsfachkraft

Nach § 12 der Präventionsordnung (PrävO) wird eine Präventionsfachkraft benannt. Für die Institution wurde **Frau Silke Kirstein** mit der Wahrnehmung dieser Aufgabe beauftragt.

Frau Kirstein ist telefonisch unter der Nummer: 0162-2070895 sowie per E-Mail unter: [s.kirstein@verein-wohlfahrt.de](mailto:s.kirstein@verein-wohlfahrt.de) erreichbar.

Unsere Präventionsfachkraft

- ist Ansprechpartner/-in für Mitarbeitende sowie ehrenamtlich Tätige bei allen Fragen zur Prävention gegen Gewalt;
- kennt die Verfahrenswege bei Verdachtsmeldungen und kann über interne und externe Beratungsstellen informieren;
- unterstützt bei der Erstellung und Umsetzung des/der Institutionellen Schutzkonzepte/-s;
- bemüht sich um die Platzierung des Themas in Strukturen und Gremien
- berät bei Planung, Organisation und Durchführung von Präventionsprojekten und -maßnahmen für die leistungsberechtigten Personen und trägt mit Sorge dafür, dass qualifizierte Personen zum Einsatz kommen.

### 3. Risikoanalyse

Ausgehend von den Ausführungsbestimmungen zu § 3 PrävO wurde eine Risikoanalyse erstellt. Wir tragen eine gemeinsame Verantwortung für die uns anvertrauten leis-

tungsberechtigten Personen. Deshalb war es uns als Einrichtung wichtig, dass wir gemeinsam mit den hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen die Erarbeitung des Institutionellen Schutzkonzeptes beteiligungsorientiert angelegt und in dieser Ausrichtung die Dienste, Einrichtungen und Gruppierungen in den Blick genommen haben. Die leistungsberechtigten Personen wurden anhand der jährlichen Zufriedenheitsabfragen einbezogen. Eine wichtige Rolle spielt dabei die Beteiligung der leistungsberechtigten Personen und der Angehörigen etc. Sie wurden über die schützenden Strukturen, die es zu entwickeln galt, informiert und eingeladen, sich bei der Entwicklung durch Befragungen und Gespräche, zu beteiligen. Aufgrund der generellen Schwierigkeit der leistungsberechtigten Personen sich an Befragungen oder Ausgestaltungen beim BeWo zu beteiligen, haben wir dies in die persönlichen Gespräche mit den leistungsberechtigten Personen einfließen lassen. Zurzeit erarbeiten wir eine dahingehende Befragung der leistungsberechtigten Personen. (siehe Anlage 12 Risikoanalyse)

### **3.1 Formen von Gewalt**

Wo Menschen miteinander leben und arbeiten kann es zu Übergriffen und Gewalt kommen. In der Wissenschaft wird generell unterschieden zwischen struktureller Gewalt, körperlicher/physischer Gewalt, seelische/psychische Gewalt und sexualisierter Gewalt.

#### **1. Strukturelle Gewalt**

Strukturelle Gewalt ist immer dann gegeben, wenn Gewalt in das System eingebettet ist, es zu ungleichen Machtverhältnissen kommt bzw. ungleiche Lebenschancen bestehen oder Freiräume und Möglichkeiten zur Selbstbestimmung eingeschränkt sind. Hieraus entstehen Diskriminierung und soziale Benachteiligung.

#### **2. Körperliche Gewalt**

Beschreibt die Gewaltanwendung gegen den Körper eines anderen Menschen, um diesen zu schädigen, zu verletzen oder gar zu töten.

Einer strafrechtliche Verfolgung ist nachzugehen, wenn durch eine körperliche Gewaltanwendung „eine Person körperlich misshandelt oder an der Gesundheit geschädigt wird“ (§223 Abs.1 StGB). Beispiele hierfür sind schlagen, schubsen, treten, Waffengebrauch usw..

#### **3. Seelische Gewalt**

Gemäß einer Definition sind unter seelischer Misshandlung Äußerungen, Handlungen sowie Haltungen zu verstehen, die einen Mitmenschen beleidigen, herabsetzen, überfordern und ihm das Gefühl von eigener Wertlosigkeit vermitteln. Beispiele hierfür sind Demütigung, Mobbing, Beschimpfung, Nötigung, Angst machen usw. Wichtig hierbei ist, dass durch das Abhängigkeitsverhältnis in der Assistenz, es ebenfalls zu seelischer Gewalt kommen kann.

Strafrechtlich relevant und verfolgbar sind diverse Formen psychischer Gewalt gemäß Strafgesetzbuch: §185 StGB Beleidigung, § 186 StGB Üble Nachrede, §178 StGB Verleumdung, §238 StGB Nachstellung, §240 StGB Nötigung und §241 StGB Bedrohung.

#### 4. Sexualisierte Gewalt

Sexualisierte Gewalt und sexualisierter Machtmissbrauch beschreiben Handlungen mit sexuellem Bezug ohne Einwilligung beziehungsweise Einwilligungsfähigkeit des Betroffenen. (Wikipedia) Die sexuellen Handlungen werden als Mittel zum Zweck, also zur Ausübung von Macht und Gewalt, vorgenommen.

Sexualisierte Gewalt wird strafrechtlich relevant und verfolgbar in §174 StGB sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen, §176 StGB Missbrauch von Kindern, §182 StGB Missbrauch von Jugendlichen, §177 StGB sexueller Übergriff, sexuelle Nötigung, Vergewaltigung, §183 StGB Exhibitionistische Handlungen, §184 StGB Verbreitung pornografischer Inhalte, §184i StGB sexuelle Belästigung.

Jegliche Form der o.g. Gewalt wird in unserer Einrichtung weder geduldet noch Akzeptiert. Die Gewalt kann sowohl von Mitarbeiter\*in zu Mitarbeiter\*in, oder von Mitarbeiter\*in zu leistungsberechtigter Person oder von der leistungsberechtigten Person zur Mitarbeiter\*in vollzogen werden. Wir werden jegliche Ebenen professionell und reflektiert betrachten und im Bedarfsfall angemessen und nachhaltig reagieren. Hierzu dient die Erstellung dieses Gewaltschutzkonzeptes.

### 3.2 Durchführung der Risikoanalyse

Die Risikoanalyse ist ein wesentliches Instrument, um Gefahrenpotenziale und mögliche Gelegenheitsstrukturen in unserer Institution zu erkennen. Die Einrichtungsleitung hat Organisationsstrukturen und alltägliche Arbeitsabläufe auf Risiken bzw. Schwachstellen, die Gewalt ermöglichen oder sogar begünstigen, überprüft. Mithilfe eines Fragebogens, sowie eines Gesprächs wurden die Mitarbeiter\*innen der Einrichtung nach ihrer Sichtweise über das Vorkommen von Gewalt in der Einrichtung befragt und die Ergebnisse in das Konzept einbezogen.

Eine weitere wichtige Säule wird im zweiten Schritt für uns die Beteiligung der betreuten Menschen, der Angehörigen etc. bei der Umsetzung des Konzeptes vor Ort in der Einrichtung sein. Sie werden dann über die schützenden Strukturen, die es individuell weiter zu entwickeln gilt, informiert und eingeladen, sich einzubringen.

### 3.3 Ergebnisse der Risikoanalyse

Die Risikoanalyse wurde im ambulant Betreuten Wohnen am Kirchplatz in Mönchengladbach durchgeführt. Sie wurde 2022 erstmals durchgeführt und jedes Jahr wiederholt. Die Ergebnisse der Risikoanalyse zeigten auf, welche konzeptionellen und / oder strukturellen Verbesserungen im Sinne des Schutzes gegen (sexualisierte) Gewalt erforderlich waren, die im Institutionelles Schutzkonzept aufgenommen und umgesetzt wurden.

- Folgende Bedingungen, Arbeitsabläufe und Strukturen, die die Risikoanalyse aufgedeckt hat, wurden für die Analyse beachtet und einbezogen:
- die Abhängigkeit aufgrund der Betreuungssituation ist groß und muss bewusst sein
- Das Wissen auf allen Ebenen über Gewalt sowie die Verankerung der Thematik Prävention, auch schon im Bewerbungsgespräch.

- Organisations-, Ablauf- und Entscheidungsstrukturen (auch informelle Strukturen)
- unter dem Aspekt der Transparenz, der Verantwortlichkeit und Rollenklarheit;
- Informationsmanagement (Information der Betreuten über die Struktur der Einrichtung / Regelungen, Mitarbeitenden etc.);
- die Kontakte finden meist in ein Einzelkontakten statt, hierfür muss es klare Regeln geben
- Der Umgang mit Fehlern, Fehlverhalten und Grenzverletzungen in der alltäglichen Arbeit (Fehlerkultur);
- Vorhandene (enge) Betreuungsverhältnisse und Bezugsbetreuung, Beratungs- und Betreuungssituationen;
- räumliche Gegebenheiten;
- Gestaltung von Dienst- / Arbeitsplänen;
- Risikoorte und -zeiten, insbesondere Wohn- und Transportsituationen;
- Der Themenkomplex Umgang mit Sexualität (Sexualberatung, sexuelle Selbstbestimmung, ggf. Sexualpädagogik etc.) und Verfahrensschritte, Beschwerdemöglichkeiten sowie Meldeverfahren;
- Überprüfung des Prozesses zum Beschwerdemanagements

Die Ergebnisse der Risikoanalyse zeigten die erforderlichen konzeptionellen und / oder strukturellen Verbesserungen im Sinne des Schutzes gegen Gewalt auf, welche im Institutionelles Schutzkonzept aufgenommen und umgesetzt wurden. Die daraus resultierenden Maßnahmen wurden in einem internen Maßnahmenkatalog festgehalten. Siehe dazu auch Risikoanalyse Anhang 12.

#### **4. Persönliche Eignung, Personalauswahl und Personalentwicklung**

Um den Schutz unserer leistungsberechtigten Personen in unserer Einrichtung verbessern und nachhaltig sicherstellen zu können, thematisieren die Personalverantwortlichen die Prävention gegen Gewalt im Vorstellungsgespräch, sowie regelmäßig innerhalb der betrieblichen Kommunikationsstruktur von Diensten und Einrichtungen.

Unser Ziel ist, nur geeignetes Personal im Sinne der Präventionsordnung einzustellen. Dies bezieht sich sowohl auf die fachliche Kompetenz, als auch auf die persönliche Eignung. Personen, die rechtskräftig wegen einer Straftat gegen die sexuelle Selbstbestimmung verurteilt sind, kommen nicht zum Einsatz. Die zuständigen Personalverantwortlichen sorgen für eine angemessene Thematisierung in der Personalentwicklung und für die Aus- und Fortbildung zu den Themen Prävention und Gewalt.

In Bewerbungsgesprächen bzw. Gesprächen mit Mitarbeitenden und ehrenamtlich Tätigen werden insbesondere:

- wertschätzende Grundhaltung;
- respektvoller Umgang;
- angemessenes, professionelles Verhalten gegenüber den sich uns anvertrauenden Menschen, deren Angehörigen, Kooperationspartnern und sonstigen externen Personen;
- angemessenes professionelles Verhältnis von Nähe und Distanz zu den anvertrauten Personen;

- individuelle Unter- oder Überforderungssituationen;
- Handeln in Grenz- und Gefahrensituationen;
- Fachwissen zum grenzachtenden Umgang;
- Fortbildungsbedarf zum Thema Prävention und Gewalt;

Formen der innerbetrieblichen Kommunikation zur Reflektion des eigenen Handelns der Mitarbeiter\*innen sind hierbei, Teambesprechungen, Supervisionen, das jährliche Mitarbeiter\*innengespräch und am Bedarf orientierte Fallgespräche.

In Gesprächen mit den Mitarbeitenden wird immer wieder der Verhaltenskodex und das Beschwerdemanagement verdeutlicht und thematisiert, um sicherzustellen, dass Gewalt kein Tabuthema in unserer Einrichtung ist.

Das Personal wird jährlich wechselnd zum Thema Gewaltschutz, Achtsamkeit und Deeskalation / Gewaltfreie Kommunikation geschult. Dies sind sowohl interne Schulungen, als auch Kooperationen mit externen Anbietern. Die Schulungen und die Weitergabe von Informationen aus diesem Themenbereich obliegt der Leitung und der Präventionsfachkraft.

#### **4.1 Erweitertes Führungszeugnis und Selbstauskunftserklärung**

In unseren Diensten und Einrichtungen werden keine Personen eingesetzt, die rechtskräftig wegen einer in § 2 Abs. 2 oder 3 PräVO genannten Straftat verurteilt sind. Mitarbeitende sowie ehrenamtlich Tätige müssen entsprechend der gesetzlichen und arbeitsrechtlichen Regelungen ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen. Darüber hinaus werden alle Mitarbeitenden gemäß § 2 Abs. 7 PräVO aufgefordert, einmalig eine Selbstauskunftserklärung abzugeben. In der Selbstauskunftserklärung versichert die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter, dass sie/er nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit (sexualisierter) Gewalt rechtskräftig verurteilt ist/wurde und auch in diesem Zusammenhang kein Ermittlungsverfahren gegen sie/ihn eingeleitet ist/wurde. Für den Fall, dass diesbezüglich ein Ermittlungsverfahren gegen sie/ihn eingeleitet wird, verpflichtet sie/er sich, dies den Dienstvorgesetzten umgehend mitzuteilen. Die Selbstauskunftserklärung wird nach den geltenden arbeits- und datenschutzrechtlichen Bestimmungen verwaltet und aufbewahrt. Es ist Aufgabe der Leitung alle vier Jahre von allen Mitarbeiter\*innen ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis einzufordern und einzusehen und dies zu dokumentieren. Sollten hier Unregelmäßigkeiten auffallen wird ein Gespräch mit der Leitung stattfinden und die Geschäftsleitung informiert. Gegebenenfalls werden die notwendigen Konsequenzen eingeleitet.

#### **5. Beschwerdewege**

Nur gemeinsam können wir als Personen und Institution zum Schutz leistungsberechtigter Personen beitragen. Eine wichtige Säule ist dabei die Beteiligung der leistungsberechtigten Personen. Es ist wichtig, dass sie ihre Rechte kennen, von den schützenden Strukturen wissen, die entwickelt werden, und sich angemessen bei der Entwicklung von Beschwerdewegen einbringen können. In einem solchen Miteinander werden die Rechte von leistungsberechtigten Personen geachtet und gefördert, sowie Grenzverletzungen werden wahrgenommen und geahndet. Durch Aushänge in einfacher

Sprache werden die Beschwerdewege für die leistungsberechtigten Personen öffentlich gemacht. Die Beschwerdewege sind immer wieder Thema in den Terminen mit den leistungsberechtigten Personen. Jede\*r Mitarbeiter\*in ist ansprechbar bei Beschwerden. Generell wird jedem Beschwerde- und Verdachtsfall nachgegangen.

In der Einrichtung hängt ein Beschwerdebriefkasten, der ebenfalls von den leistungsberechtigten Personen genutzt werden kann und wöchentlich durch die Leitung geleert wird. Dieser Beschwerdebriefkasten kann von den leistungsberechtigten Personen anonym genutzt werden. Es kann ebenfalls in den „normalen“ Briefkasten am Haus eine anonyme Beschwerde eingeworfen werden.

Bei den quartalsmäßig stattfindenden Klientenplattformen weisen wir auf die Abläufe und Möglichkeiten bei Beschwerden hin. (siehe Anlage Beschwerdeverfahren)

Eingehende Beschwerden werden innerhalb einer Woche bearbeitet und weitere Handlungsschritte festgelegt. Bei konkreten Vorkommnissen oder Verdachtsfällen hat die Leitung der Einrichtung umgehend zu reagieren. Hierbei muss der Vorgang nach Schwere, Auswirkung und Konsequenzen geprüft werden. Stellen sich hierbei strafrechtliche Relevanzen heraus, sind diese umgehend polizeilich zu melden und Betroffene zu schützen und der Täter zu isolieren (als Mitarbeiter\*in kann die Folge eine Freistellung sein). Ergeben sich diese nicht, vollzieht sich eine Prüfung ob Abläufe und Strukturen in der Einrichtung diese Situation bedingen. Hierbei wird geprüft ob Beratung, Coaching oder externe Hilfsmöglichkeiten unterstützen können.

Zuständige Präventionsfachkraft für unsere Institution ist: Frau Silke Kirstein, Verein Wohlfahrt e.V..

Interne Beschwerdestelle ist: Frau Silke Kirstein, Verein Wohlfahrt e.V.

Externe Beratungs- und Beschwerdestelle für den Verein Wohlfahrt: Frau van de Braak, Caritasverband für das Bistum Aachen e.V.

Beschwerdestelle des LVR: Landschaftsverband Rheinland, LVR-Dezernat Soziales, 50663 Köln, Telnr.: 0221809 2255 oder per mail [beschwerden@lvr.de](mailto:beschwerden@lvr.de).

## 6. Verhaltenskodex

In unserer Institution hat der Schutz vor Gewalt und der Respekt vor den Bedürfnissen und Grenzen der Betreuten oberste Priorität. Wirksame Präventionsarbeit gelingt dann, wenn alle haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden, die punktuell Kontakt mit leistungsberechtigten Personen haben, ihre Handlungsmöglichkeiten verantwortungsvoll wahrnehmen. Unseren Mitarbeiter\*innen ist bewusst, dass sie in ihrer Rolle und Funktion eine besondere Vertrauens- und Autoritätsstellung haben. Klare und verbindliche Regeln bezüglich eines achtsamen und respektvollen Umgangs mit den uns anvertrauten Menschen sind deshalb notwendig. Für folgende Bereiche haben wir gemeinsam verbindliche und konkrete Verhaltensregeln aufgestellt, die im Anhang unseres Schutzkonzeptes zu finden sind:  Gestaltung von Nähe und Distanz

- Sprache und Wortwahl
- Umgang und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken
- Angemessenheit von Körperkontakten
- Beachtung der Intimsphäre
- Zulässigkeit von Geschenken

- Disziplinarmaßnahmen
- Verhalten auf Freizeiten und Reisen.

Der Verhaltenskodex stellt die gemeinsame Basis des Verständnisses im Umgang mit den leistungsberechtigten Personen dar. Unter Beachtung der geltenden arbeitsrechtlichen Bestimmungen und internen Dienstanweisungen werden diese Verhaltensregeln durch die Unterzeichnung des Verhaltenskodex von den Mitarbeitenden anerkannt und der Wille und das Bemühen bekundet, sich an die nachstehenden Vereinbarungen und Verhaltensregeln zu halten. Unsere Personalabteilung berücksichtigt das folgende Vorgehen: Mit allen Mitarbeiter\*innen wird als Voraussetzung für eine Tätigkeit mit schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen individuell eine Vereinbarung getroffen. Dazu wird der Verhaltenskodex bei Einstellung bzw. für bereits angestellte Mitarbeitende bzw. tätige Ehrenamtliche (ab Gültigkeit dieses Institutionellen Schutzkonzeptes) unterzeichnet und in der Personalakte bzw. von der Personalabteilung aufbewahrt. Der von den Mitarbeiter\*innen zu unterzeichnende Verhaltenskodex ist diesem Institutionellen Schutzkonzept beigelegt (siehe Anhang 9).

## **7. Aus- und Fortbildung/Kooperation**

In den Qualifizierungsmaßnahmen zum Thema Gewalt geht es um mehr als reine Wissensvermittlung. Die Mitarbeiter\*innen und ehrenamtlich Tätigen werden in ihrem Arbeitsfeld zum Thema Gewalt sensibilisiert und erhalten ein entsprechendes Basiswissen sowie Handlungssicherheit. Auch das Hinwirken auf eine Haltung, die Vermittlung von Sprachfähigkeit und Kommunikationskompetenz sind Inhalte in den Aus- und Fortbildungsmaßnahmen. Die Mitarbeiter\*innen werden je nach Intensität des Kontaktes und der Vereinbarkeit mit den Anforderungen des Arbeitsalltags in Präsenzs Schulungen- oder eine Zusammensetzung aus Online- und Präsenz-Schulungs-Angeboten geschult. Dies gilt ebenso für die neu eingestellten Mitarbeitenden, mit denen die verpflichtende Teilnahme an den Präventionsschulungen thematisiert wird. Neu eingestellte Mitarbeitende werden innerhalb eines halben Jahres nach Einstellung geschult. Das Thema Prävention gegen Gewalt ist Bestandteil unseres Einarbeitungskonzeptes einschließlich aller dazugehörigen Verhaltensempfehlungen und Verfahrensanweisungen. Spätestens alle fünf Jahre werden Vertiefungsveranstaltungen durchgeführt, die sich nach dem Bedarf unserer Mitarbeitenden an vertiefenden Schulungsinhalten richten. Die Mitarbeiter\*innen werden regelmäßig (jährlich) im Bereich Gewaltschutz geschult. Themen hierbei sind z.B: gewaltfreie Kommunikation, Deeskalationstraining, Gesprächsführung, Stressbewältigung usw.. Es finden bis zu fünf Supervisionen im Jahr statt, die ebenfalls zum Thema Gewalt fallspezifisch aber auch allgemein genutzt werden können, um Hilfestellung zu erhalten. Ebenso findet das Thema als fester Tagespunkt, zweimal im Jahr, Raum in Teamsitzungen und Einzelgesprächen mit der Leitung. Hier erfahren die Mitarbeiter\*innen Reflexion, Hilfestellung und Beratung. Neben den internen Angeboten können Mitarbeiter\*innen und leistungsberechtigte Personen auch externe Hilfe aufsuchen. Dies können der LVR, der Opferschutz (weißer

Ring), Fachärzte, die Polizei, der Caritasverband und lokale Beratungsstellen sein. Explizit für Mitarbeiter\*innen ist hier auch die Berufsgenossenschaft zu nennen, die Hilfe und Beratung gewährleistet.

Um einen Austausch auch mit Außenstehenden zu gewährleisten werden z.B. der Gemeinde Psychiatrische Verbund, Beratungsstellen und Psychosoziale Arbeitskreise genutzt.

## **8. Maßnahmen zur Stärkung von hilfebedürftigen Erwachsene/Prävention**

Gewaltprävention kann in die Prävention bei den Mitarbeiter\*innen und Prävention bei den leistungsberechtigten Personen unterteilt werden.

Ausgehend von unserem Leitbild ist es Aufgabe aller Mitarbeiter\*innen bei der Gewaltprävention der leistungsberechtigten Personen, die Stärkung der Selbstkompetenz zu unterstützen. Dazu gehört, dass wir die von uns Betreuten über ihre Rechte und Pflichten informieren (z.B. Klientenplattform, Infobriefe, Gespräche) – und auch über die Verhaltensregeln, die in unserer Einrichtung gelten (siehe Verhaltenskodex für LB in leichter Sprache). Wir arbeiten präventiv mit der leistungsberechtigten Person, in dem wir sie in ihrer Selbstbestimmung und Autonomie so weit wie möglich stärken. Wir vermitteln klare Haltungen zu Nähe/Distanz und vernetzen zu lokalen Beratungsstellen. Das von uns eingesetzte Personal begegnet den leistungsberechtigten Personen mit einer wertschätzenden und ressourcenorientierten Haltung. Die Arbeit an dieser Haltung ist regelmäßig Thema in Team- und Einzelgesprächen mit den Vorgesetzten. Die Mitarbeiter\*innen nehmen mit den ihnen anvertrauten Menschen Bezug auf Themen, die der Prävention dienen, und werten Alltagssituationen diesbezüglich gemeinsam aus. Gleichzeitig unterstützen die Mitarbeiter\*innen die leistungsberechtigten Personen darin, sich – intern oder extern – mit Themen wie z. B.: der eigene Körper (Sensibilisierung für physische Integrität), die eigenen Rechte (Schutz vor Gewalt und Vernachlässigung und Anlaufstellen), Sexualität (Enttabuisierung, Sprachfähigkeit schaffen), Förderung von Ich-Stärke (Selbstbehauptungskurse), Sozialraumarbeit (Aufbau eines eigenen soz. Netzwerkes zur Partizipation mit Außenwelt und Selbstständigkeit) zu beschäftigen. Dafür unterstützen wir Vernetzungen in allen Bereichen.

Bei der Gewaltprävention auf Seiten der Mitarbeiter\*innen erwarten wir eine entsprechende Haltung und Sensibilisierung für das Thema Gewalt. Dies gewährleisten wir durch Qualifizierung, Schulung und Implementierung des Verhaltenskodex. Jede Mitarbeiter\*in ist verpflichtet jeglichen Verdacht von Gewalt zu melden.

(Zur Prävention siehe auch Punkt Aus- und Fortbildung, Verhaltenskodex, Qualitätsmanagement und erweitertes Führungszeugnis.)

## **9. Qualitätsmanagement**

Im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung der Präventionsarbeit in unseren Diensten und Einrichtungen wurden Bausteine unseres Institutionellen Schutzkonzeptes in unsere Regelstruktur bzw. unser Qualitätsmanagement (QM) integriert. Regelmäßig überprüfen wir unsere Abläufe und Regelungen daraufhin, ob es einer Weiterentwicklung oder Konkretisierung von Teilen des Institutionellen Schutzkonzeptes bedarf. Unser Qualitätsmanagement beinhaltet auch die Schulungsmodalitäten der Mitarbeiter\*innen

(Vertiefung alle fünf Jahre) und die Regelungen zur Schulung im Institutionellen Schutzkonzept sowie die Einholung des erweiterten Führungszeugnisses alle vier Jahre. Spätestens nach vier Jahren oder nach einer Krisenintervention wird das Schutzkonzept evaluiert und ggf. angepasst. Dabei werden fachliche Entwicklungen im Bereich Prävention vor Gewalt berücksichtigt. Beispielhaft werden folgende Fragen gestellt:

- Sind die in der Risikoanalyse benannten Risikofaktoren durch entsprechende Maßnahmen behoben worden?
- Wie sehen die aktuellen Beschwerdewege aus, wie ist ihre Qualität, und werden sie bei einem Vorfall von Gewalt wirklich genutzt und angenommen? Trauen sich die anvertrauten Personen, sich über diese Wege zu beschweren? Ansonsten muss an dieser Stelle dringend nachgebessert werden;
- Ist der Verhaltenskodex noch angemessen, oder haben sich anhand des Vergleichs mit der Praxis Sicherheitsmängel oder Unsicherheiten ergeben? Hat sich die Gesellschaft weiter verändert, so dass einige Vorhaben unrealistisch erscheinen? Sind andere Fragestellungen hinzugekommen, die im Vorjahr noch nicht vorlagen?
- Der Verein Wohlfahrt e.V. hat eine Kraft zur Präventionsfachkraft ausgebildet, die die Weiterentwicklung der nachhaltigen Präventionsarbeit immer wieder anstößt und wachhält;
- Als Präventionsfachkraft ist bei uns tätig: Frau Silke Kirstein, Tel.: 0162-2070895;
- Wir informieren in unserer Einrichtung per Aushang oder in anderer geeigneter Weise (z. B. Teamsitzungen, Klientenplattform), wer als Präventionsfachkraft ernannt worden ist.
- Grundsätzlich verantwortlich für das Qualitätsmanagement ist die Einrichtungsleitung: Frau Silke Kirstein.

## 10. Intervention

Im Alltag lässt sich Gewalt, auch bei der Implementierung jeglicher Prävention, nicht vermeiden. Wichtig wird hierbei dann ein professionelles, konsequentes und zeitnahes Handeln der Verantwortlichen. Im generellen Umgang mit Gewalt sind die Handlungsschritte im Anhang 4. Allgemeine Handlungsempfehlungen und Verfahrenswege bei Vermutung von Übergriffen, einzuhalten.

Ist ein Mitarbeiter ausführender von Gewalt erfolgen diese Maßnahmen:

- Informierung der Leitung
- Trennung von der leistungsberechtigten Person
- Hinzuziehung einer zweiten Mitarbeiter\*in, der Präventionsfachkraft
- Kündigung
- Abmahnung
- Wechsel der Betreuung
- Anzeige

Ist eine leistungsberechtigte Person Ausführender von Gewalt erfolgen diese Maßnahmen:

- Informierung der Leitung
- Abmahnung

- Kündigung
- Änderung der räumlichen Betreuung (z.B. Termine im Büro)
- Hausverbot
- Auflagen
- Anzeige

Sind Dritte ausführende von Gewalt erfolgen diese Maßnahmen

- Informierung der Leitung
- Anzeige
- Krisengespräche
- Anleitung

Es sind jegliche Übergriffe, Grenzverletzungen und alle Formen von Gewalt unverzüglich mündlich und/oder schriftlich der Leitung zu melden. Es besteht immer eine Meldepflicht und jedem Verdacht von Gewalt wird ohne Ausnahme nachgegangen.

## ANHANG

### **1. Handlungsleitfaden bei Verdacht auf Gewalt**

Was tun, wenn man mit einem Verdacht auf sexualisierte Gewalt konfrontiert ist?

**Verdacht.** Man beobachtet eine Situation, die als Grenzverletzung bzw. als sexueller Übergriff wahrgenommen wird, oder man bekommt etwas von jemandem über eine solche Situation erzählt.

**Ruhe bewahren.** Bei einem Verdacht ist als erstes zu prüfen, woher dieser kommt und die Situation ist weiter zu beobachten. Durch überlegtes Handeln können Fehlentscheidungen vermieden werden.

**Kontakt aufnehmen** Es ist wichtig, mit einem Verdacht oder einem unguuten Gefühl nicht alleine zu bleiben sondern in dieser Situation für die eigene Entlastung zu sorgen. Als Ansprechpartner/-in kommen dafür die Präventionsfachkraft, Leitungspersonen oder Fachberatungsstellen in Frage. Gemeinsam sollte abgewogen werden, welche nächsten Schritte zu tun sind.

**Prüfen.** Als erstes ist zu prüfen und einzuschätzen, ob es einen sofortigen Handlungsbedarf gibt, etwa wenn es zu weiteren gefährdenden Situationen kommen kann. Je nach Sachlage sind Leitungspersonen und Strafverfolgungsbehörden einzubeziehen. Dabei müssen die Persönlichkeitsrechte aller Beteiligten gewahrt werden.

**Dokumentieren.** Der gesamte Prozess sollte in allen Schritten sorgfältig dokumentiert werden. Das hilft, sich auch später noch an die Einzelheiten zu erinnern und kann in einem möglichen Strafverfahren hilfreich sein.

**Achtung.** In einer Situation, in der man mit einem Verdacht auf Gewalt konfrontiert ist, sind Sprachlosigkeit und das Gefühl hilflos zu sein normal und kein Zeichen von Versagen.

**Reflexion.** Es ist wichtig, den gesamten Prozess und die getroffenen Entscheidungen abschließend zu reflektieren. Dazu sollte auf das persönliche Befinden und die Situation im Team geschaut werden. Sinnvoll kann es sein, dazu externe Hilfe in Anspruch zu nehmen.

### **2. Verfahrensschritte bei Meldungen über sexuellen Übergriffe:**

Schritt 1: Kontaktaufnahme zur Präventionskraft

Schritt 2: Meldung an den / die direkte / -n Vorgesetzte / -n  
Einrichtungsleitung, bis zur Bereichsleitung / Geschäftsführer

Schritt 3: Fallbesprechung im Team  
Mit oder ohne Präventionsfachkraft, je nach Entscheidung der  
Einrichtungsleitung / Dokumentation von Gesprächen

Schritt 4: Externe Beratungsstellen einschalten  
Präventionsfachkraft berät in der Situation und zeigt weitere Wege auf und  
äußert Präventionsempfehlungen.

Die zuständige Präventionsfachkraft steht für jede Meldung eines Verdachtes von Gewalt zur Verfügung. Bis zum Beweis des schuldhaften Verhaltens gilt die Unschuldsvermutung.

### **3. Externe Beratungs- und Beschwerdestellen für die Region Mönchengladbach sind:**

Katholisches Beratungszentrum für Ehe-, Familien-, Lebens- und Glaubensfragen

Adresse: Betrather Str. 26, 41061 Mönchengladbach

Telefon: 02161 / 898788

Telefax: 02161 / 636110

[beratungszentrum-moenchengladbach@bistum-aachen.de](mailto:beratungszentrum-moenchengladbach@bistum-aachen.de)

[www.beratungszentrum-moenchengladbach.de](http://www.beratungszentrum-moenchengladbach.de)

Telefonseelsorge – Krefeld – Mönchengladbach Rheydt – Viersen

(24 h am Tag – anonym – gebührenfrei)

Telefon: 0800 / 1110111 oder 0800 / 1110222

[www.telefonseelsorgekrefeld.de](http://www.telefonseelsorgekrefeld.de)

Zornröschen e.V. – Kontakt- und Informationsstelle gegen sexuellen Missbrauch an Mädchen und Jungen

Adresse: Eickener Str. 197, 41063 Mönchengladbach

Telefon: 02161 / 208886

[info@zornroeschen.de](mailto:info@zornroeschen.de)

[www.zornroeschen.de](http://www.zornroeschen.de)

Intakkt Psychological Solutions

Adresse: Schneiderstr. 50, 47798 Krefeld

#### **4. Allgemeine Handlungsempfehlungen und Verfahrenswege bei Vermutung von Übergriffen/Intervention**

1. Wahrnehmen grenzverletzenden, übergriffigen und / oder sexuell gewalttätigen Handlungen oder Erlangung von Kenntnis durch eine dritte Person (BeobachterIn / Betroffene / -r / etc.)

2. Bei Gefahr für Leib und Leben der / des Betroffenen: Hilfe holen! Sicherheitskräfte einschalten! Notruf tätigen 110 / 112

3. Eigene Wahrnehmung, Bericht durch Dritte oder Kenntnis durch Anvertrauen der betroffenen Person

Eigene Wahrnehmung, Bericht durch Dritte:

- Schriftlich dokumentieren
- Eigene Wahrnehmung ernst nehmen und Bericht Dritter ernst nehmen
- Keine überstürzten Aktionen
- Keine direkte Konfrontation mit dem / der vermutlich Betroffenen (TäterIn)
- Keine Information an den / die potenziell Betroffenen (TäterIn)

Kenntnis durch Anvertrauen der betroffenen Person:

- Zuhören, Glauben schenken und Ruhe bewahren
- schriftlich dokumentieren: Gespräche, Fakten und Situationen
- den betroffenen Menschen ermutigen, sich anzuvertrauen
- keine überstürzten Aktionen, keine direkte Konfrontation mit dem / der vermeintliche Betroffenen (TäterIn)
- auch Berichte über kleine Grenzverletzungen ernst nehmen
- keine „Warum- Fragen“, sie könnten Schuldgefühle auslösen
- Grenzen, Widerstände und zwiespältige Gefühle der berichtenden / betroffenen Person respektieren

Person respektieren

- keine logischen Erklärungen einfordern, Sprachbarrieren beachten, Übersetzungen von neutraler Seite ermöglichen
- keinen Druck ausüben, auch keinen Lösungsdruck
- Vertraulichkeit der Gespräche mit Option auf eigene Beratung durch Ansprechpersonen benennen
- Keine Angebote machen, die nicht erfüllbar sind
- Keine Information an den / die potenziell Betroffenen (TäterIn)
- Einbinden der betroffenen Person in weitere Schritte

4. Besonnen handeln! Sich mit einer Person des eigenen Vertrauens besprechen, ob die Wahrnehmungen geteilt werden und ungute Gefühle zur Sprache bringen. Dies kann z. B. die Präventionsfachkraft sein.

5. Information des eigenen Trägers / Dienstvorgesetzten / der Leitung.

Eigene Grenzen und Möglichkeiten sowie Einrichtungsstrukturen erkennen und akzeptieren. Hilfe holen!

6. Information des Trägers / Dienstvorgesetzten, der eigenen Leitung über die Geschehnisse und bereits erfolgten Handlungsschritte. Verantwortung in andere Hände legen

## 5. Selbstauskunftserklärung

Selbstauskunftserklärung für Haupt- und Ehrenamtler\*innen

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Geb. Datum

\_\_\_\_\_  
Tätigkeit

\_\_\_\_\_  
Rechtsträger

In Ergänzung des von mir vorgelegten

- polizeilichen Führungszeugnisses
- erweiterten polizeilichen Führungszeugnisses

versichere ich, dass ich nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt rechtskräftig verurteilt worden bin und auch insoweit kein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet worden ist.

Für den Fall, dass diesbezüglich ein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet wird, verpflichte ich mich, dies meiner/m Dienstvorgesetzten bzw. der Person, die mich zu meiner Tätigkeit beauftragt hat, umgehend mitzuteilen.

Mir ist bekannt, dass über getilgte oder tilgungsreife Vorstrafen und bereits eingestellte Ermittlungsverfahren keine Auskunft erteilt werden muss.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## 6. Abfrage polizeiliches Führungszeugnis

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Ggf. Geburtsname: \_\_\_\_\_

Geb. Datum: \_\_\_\_\_

Tag der Wiederholungsprüfung spät. nach 4,5 Jahren

Datum: \_\_\_\_\_

Das polizeiliche Führungszeugnis wurde ohne Ausfertigung einer Kopie zurückgegeben.

Unterschrift Einrichtungsleitung: \_\_\_\_\_

Unterschrift MitarbeiterIn: \_\_\_\_\_

Diese Dokumentation ist unverzüglich zu vernichten, wenn keine Tätigkeit aufgenommen wird.

Ansonsten ist diese Dokumentation spätestens drei Monate nach Beendigung der Tätigkeit zu vernichten.

## 7. Abfrage erweitertes polizeiliches Führungszeugnis

Geltungsbereich für alle Personen, die direkten Kontakt zu Kindern, Jugendlichen sowie schutz- und hilfebedürftigen Erwachsenen innerhalb ihrer Tätigkeit haben.

Entsprechend dem Bundeskinderschutzgesetz, dem Bundesteilhabegesetz und dem Eingliederungsrecht (ab 01.01.2018) ist zu überprüfen, ob ein Eintrag über eine rechtskräftige Verurteilung wegen einer Straftat vorhanden ist.

Wir weisen darauf hin, dass entsprechend § 72 a SGB VIII, § 75 Abs. 2 SGB XII sowie § 124 SGB IX (ab dem 01.01.2018) sowie der § 5 der Präventionsordnung jede Person von einer Tätigkeit in der Kinder und Jugendarbeit oder der Betreuung von Hilfs- oder schutzbedürftigen Erwachsenen auszuschließen ist, die entsprechend der oben angeführten Paragraphen rechtskräftig verurteilt ist.

Das erweiterte Führungszeugnis soll nicht älter als drei Monate sein.

Eine erneute Einsichtnahme ist nach **vier Jahren** vorzunehmen.

---

Vor und Nachname des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin

---

Anschrift

Der / die oben genannte MitarbeiterIn hat ein erweitertes Führungszeugnis zur Einsichtnahme vorgelegt. Das erweiterte Führungszeugnis wurde vorgelegt

am: \_\_\_\_\_ (Datum)

Es ist kein Eintrag über eine rechtskräftige Verurteilung wegen einer Straftat nach oben genannten Paragraphen des Strafgesetzbuchs vorhanden.

Es ist ein Eintrag nach den §§ 171, 174 bis 174 c, 176 bis 180 a, 181 a, 182 bis 184 g, 184 i, 201 a Abs. 3, 225, 232 bis 233 a, 234, 235 oder 236 des Strafgesetzbuches vorhanden.

Hiermit erkläre ich mich mit der Speicherung der oben genannten Daten einverstanden. Gemäß der datenschutzrechtlichen Bestimmung des § 72 a (5) SGB VIII, § 75 Abs.2 SGB XII sowie nach § 124 SGB IX (ab dem 01.01.2018) ist eine Weitergabe der Daten nicht gestattet. Das Erweiterte Führungszeugnis ist in meinem persönlichen Besitz geblieben.

Ort und Datum: \_\_\_\_\_

---

Unterschrift der für die Einsichtnahme  
zuständige Person der Einrichtung

---

Unterschrift Mitarbeiter\*in

Diese Dokumentation ist unverzüglich zu vernichten, wenn keine Tätigkeit aufgenommen wird. Ansonsten ist diese Dokumentation spätestens drei Monate nach Beendigung der Tätigkeit zu vernichten.

## 8. Erklärung zur Zustimmung zum Verhaltenskodex gem. § 6 Prävo

### Personalien und Tätigkeit der/des Erklärenden:

---

Name, Vorname

---

Einrichtung, Dienstort

---

Dienstbezeichnung bzw. ehrenamtliche Tätigkeit

Ich habe den Verhaltenskodex der oben angegebenen Einrichtung erhalten und die darin formulierten Verhaltensregeln aufmerksam zur Kenntnis genommen.

Ich verpflichte mich, den Verhaltenskodex gewissenhaft zu befolgen.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift

## 9. Verhaltenskodex für den Bereich „Soziales und Familie“

Der Verein Wohlfahrt e. V. bietet Menschen Unterstützung, Entfaltung und Hilfeleistung an und unterstützt sie in der Entfaltung und Gesundung ihrer Persönlichkeit, ihrer religiösen und sozialen Kompetenz, ihrer Begabungen und ihrer Beziehungsfähigkeit. Die Lebensräume in all unseren Bereichen sollen geschützte Orte sein, an denen sie angenommen und sicher sind.

Die Verantwortung für den Schutz vor jeglicher Form von Gewalt, insbesondere sexualisierter Gewalt, liegt bei den haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den ehrenamtlich Tätigen, die in einem wertschätzenden Klima einander und den ihnen anvertrauten Menschen begegnen sollen. Dabei finden sie in dem notwendigen Maß Unterstützung und Begleitung in allen Lebensbereichen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Meine Arbeit mit den mir anvertrauten leistungsberechtigten Personen und deren Familien / Bezugssystemen ist geprägt von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen. Ich achte ihre Rechte und ihre Würde. Ich stärke sie, für ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit wirksam einzutreten.

Ich setze mich für ein Klima ein, das von Achtsamkeit geprägt ist und ich setze mich dafür ein, dass die Einrichtung ein sicherer Ort für alle ist.

- Ich gehe verantwortungsbewusst und achtsam mit Nähe und Distanz um. Ich respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der durch uns begleiteten Menschen. Dies gilt auch für den Umgang mit personenbezogenen Daten der mir Anvertrauten in Bildern und Medien sowie im Kontext des Internets.
- Mir ist meine besondere Vertrauens- und Autoritätsstellung gegenüber den mir anvertrauten leistungsberechtigten Personen bewusst.
- Ich handle nachvollziehbar und gewissenhaft. Beziehungen gestalte ich transparent und nutze keine Abhängigkeiten aus.
- Ich toleriere weder diskriminierendes, gewalttätiges noch grenzüberschreitendes sexualisiertes Verhalten in Wort oder Tat. Ich beziehe dagegen aktiv Stellung. Nehme ich Grenzverletzungen wahr, bin ich verpflichtet, die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Betroffenen einzuleiten.

### 1. Gestaltung von Nähe und Distanz

In der täglichen Arbeit mit leistungsberechtigten Personen und deren Familien / Bezugssysteme sowie innerhalb der beratenden und versorgenden Dienste, geht es darum, ein adäquates Verhältnis von Nähe und Distanz zu schaffen.

Die Beziehungsgestaltung muss dem jeweiligen Auftrag entsprechen und stimmig sein, insbesondere dann, wenn dadurch emotionale Abhängigkeiten entstehen oder entstehen könnten.

- Einzelgespräche, Einzeltermine usw. finden in der Regel in einem offen zugänglichen Raum statt. Dieser darf auf keinen Fall abgeschlossen werden.
- Herausgehobene, intensive freundschaftliche Beziehungen zu Bezugspersonen,

Minderjährigen bzw. Auszubildenden sind zu unterlassen, wie z. B. gemeinsame private Urlaube.

Individuelle Grenzempfindungen sind ernst zu nehmen und zu achten und nicht abfällig zu kommentieren. Grenzverletzungen müssen thematisiert und zeitnah mit den Beteiligten / Betroffenen reflektiert werden.

## **2. Angemessenheit von Körperkontakt**

Körperliche Berührungen sind in der Arbeit mit Menschen nicht auszuschließen und sollen auch nicht grundsätzlich verboten werden. Allerdings müssen sie altersgerecht sein und dürfen das pädagogisch / medizinisch sinnvolle und notwendige Maß nicht überschreiten. Sie haben die freie und erklärte Zustimmung durch die jeweilige Person vorauszusetzen, d. h. der Wille der leistungsberechtigten Personen ist ausnahmslos zu respektieren, auch und vor allem die Ablehnung! Stete Achtsamkeit und Zurückhaltung sind geboten.

Unerwünschte Berührungen, körperliche Annäherung, insbesondere in Verbindung mit dem Versprechen einer Belohnung oder Androhung von Strafe, sind nicht erlaubt.  
 Körperkontakt ist sensibel und auch nur anlass- und zweckgebunden erlaubt (Versorgung, Pflege, Therapie, Unterricht, Fördereinheiten).

## **3. Sprache und Wortwahl**

Durch Sprache und Wortwahl können Menschen zutiefst verletzt und gedemütigt werden. Aus diesem Grund hat jede Form persönlicher Interaktion und Kommunikation durch Wertschätzung und einen auf die Bedürfnisse und das Alter der anvertrauten leistungsberechtigten Personen und deren Familien / Bezugssysteme angepassten Umgang geprägt zu sein.

Alle leistungsberechtigten Personen werden gesiezt.  
 In keiner Form von Interaktion und Kommunikation wird sexualisierte Sprache verwendet. Ebenso werden keine abfälligen Bemerkungen oder Bloßstellungen geduldet.  
 Verbale und nonverbale Interaktion sollen der jeweiligen Rolle und dem Auftrag entsprechen und an die Zielgruppe und deren Bedürfnisse angepasst sein.  
 Bei sprachlichen Grenzverletzungen ist einzuschreiten und Position zu beziehen.

## **4. Beachtung der Intimsphäre**

Der Schutz der Intimsphäre ist ein hohes Gut, das es zu wahren gilt.

Das Maß der Unterstützung bei lebenspraktischen Tätigkeiten, (z. B. Umkleiden, Körperpflege, u. ä.) ist abhängig vom Grad der Bedürftigkeit der leistungsberechtigten Personen.  
 Niemand darf gegen seinen Willen fotografiert oder gefilmt werden, insbesondere nicht in unbedecktem Zustand oder in aufreizender, leicht bedeckter Pose.

## 5. Zulässigkeit von Geschenken

Geschenke und Bevorzugungen können keine ernst gemeinte und sinnvolle Zuwendung ersetzen. Sie gehören nicht zu den Maßnahmen, die dazu dienen, leistungsberechtigten Personen und deren Familien / Bezugssysteme, zu stärken.

Vielmehr können exklusive Geschenke, insbesondere wenn sie nur ausgewählten Personengruppen zuteilwerden, deren emotionale Abhängigkeit fördern.

Daher gehört es zu den Aufgaben der verantwortlich Tätigen, den Umgang mit Geschenken reflektiert und transparent zu handhaben.

Finanzielle Zuwendungen, Belohnungen und Geschenke an einzelne Schutzbefohlene, die in keinem Zusammenhang mit der konkreten Aufgabe der Bezugsperson stehen, sind nicht erlaubt.

## 6. Umgang mit und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken

Der Umgang mit sozialen Netzwerken und digitalen Medien ist in der heutigen Zeit alltägliches Handeln. Um Medienkompetenz zu fördern, ist ein professioneller Umgang damit unablässig. Die Auswahl von Filmen, Fotos, Spielen und Materialien muss im Sinne eines achtsamen Umgangs miteinander sorgsam getroffen werden. Sie hat sinnvoll und adäquat zu erfolgen.

Filme, Computerspiele oder Druckmaterial mit pornografischen und gewaltverherrlichenden Inhalten sind in allen Kontexten verboten.

Die Nutzung von sozialen Netzwerken im Kontakt mit leistungsberechtigten Personen ist nur im Rahmen der gültigen Regeln und Geschäftsbedingungen zulässig; dies gilt insbesondere bei der Veröffentlichung von Foto- oder Tonmaterial oder Texten, die im Zusammenhang mit der Betreuungsaufgabe entstanden sind. Bei Veröffentlichungen ist das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht am eigenen Bild, zu beachten.

Bezugspersonen und sonstige Verantwortliche sind verpflichtet, bei der Nutzung jedweder Medien wie Handy, Kamera, Internetforen auf eine gewaltfreie Nutzung zu achten. Sie sind verpflichtet, gegen jede Form von Diskriminierung, gewalttätiges oder sexistisches Verhalten und Mobbing Stellung zu beziehen.

Wir dulden weder den Erwerb, den Besitz noch die Weitergabe von gewalttätigen, pornografischen sowie rassistischen Medien, Daten oder Gegenständen.

Bezugspersonen und leistungsberechtigten Personen dürfen in unbekleidetem Zustand (Umziehen, Duschen, u. ä.) weder beobachtet, fotografiert noch gefilmt werden. Die o.g. Grundsätze zur Achtung der Intimsphäre sind zu beachten.

## 7. Disziplinarmaßnahmen

Die Wirkung von Strafen ist nur schwer abzuschätzen und daher gut zu durchdenken. Falls Sanktionen unabdingbar sind, ist darauf zu achten, dass diese im direkten Bezug zur Handlung stehen – und angemessen, konsequent, aber für den Bestraften auch plausibel sind.

Bei Disziplinierungsmaßnahmen ist jede Form von Gewalt, Nötigung, Drohung

oder Freiheitsentzug untersagt. Interventionen im Kontext der Selbst- / Fremdgefährdung sind ausgenommen.

Das geltende Recht ist zu beachten.

(Jede Form von Gewalt, Nötigung, Drohung oder Freiheitsentziehung, auch wenn sich eine Schutzperson damit einverstanden erklärt, ist verboten).

Aufforderung der Leistungsberechtigten zu jeder Form von Gewalt, Nötigung, Drohung oder Freiheitsentzug dürfen nicht beachtet werden.

Ich kenne die Verfahrenswege und die Ansprechpartner bei einem Vorfall sexualisierter Gewalt.

Ich weiß, wo ich mich beraten lassen kann oder Hilfe zur Klärung bekomme und werde sie bei Bedarf in Anspruch nehmen.

Ich bin mir bewusst, dass jegliche Form von Gewalt gegenüber Leistungsberechtigten Personen oder Hilfebedürftigen disziplinarische, arbeitsrechtliche und gegebenenfalls strafrechtliche Folgen hat.

Wenn ich Kenntnis von einem Sachverhalt erlange, der den Verdacht auf sexuellen Missbrauch und / oder Gewaltanwendung nahelegt, halte ich mich an die in unserem Institutionellen Schutzkonzept beschriebenen Vorgehensweisen.

Der für den Bereich „Soziales und Familie“, in dem ich tätig bin, entwickelte und geltende Verhaltenskodex für den Umgang miteinander ist mir bekannt und ich halte mich an diesen.

---

Ort, Datum

Unterschrift

## **Beschwerdeverfahren**

### **Wer kann sich beschwerden?**

- leistungsberechtigte Personen
- Mitarbeiter
- Angehörige
- gesetzliche Betreuer
- Schnittstellen

### **Bei wem / Wo kann man sich beschweren?**

- (Bezugs-)Betreuer
- Klientenplattform
- Einrichtungsleitung
- Bereichsleiter (Caritas)
- LVR

### **Wie kann man sich beschweren?**

- Mündlich bei den genannten Ansprechpartnern / in der Klientenplattform. Für Ansprechpartner außerhalb der Einrichtung sind die entsprechenden Kontaktdaten am Ende aufgeführt.
- Schriftlich auf vorgefertigten Zetteln. Diese werden mit in die Gruppenkonferenz genommen, bzw. an entsprechende Ansprechpartner weitergeleitet.
- Im Eingangsbereich am Kirchplatz 11 hängt ein Beschwerdekasten
- Des Weiteren wird die Möglichkeit gegeben, eine E-Mail oder einen Brief an eventuelle Ansprechpartner außerhalb zu schreiben und die Zustellung wird gewährleistet.

### **Wie werden die Beschwerden bearbeitet?**

Gemeinsam mit der Beschwerdeführer\*in werden die folgenden Schritte besprochen, z. B. wer an der Klärung beteiligt wird, welche Schritte zur Lösung unternommen werden. Dazu gehört auch die Aufklärung, welche Instanz für welche Themen zuständig sind.

Themen, die in der Gruppenkonferenz behandelt werden, werden im Tagesbericht bei QM festgehalten.

### **Wie gehen wir mit Beschwerden und den Beschwerdeführer\*innen um?**

- Unser Handeln ist geprägt durch eine positive, wertschätzende und akzeptierende Einstellung zum Menschen. Dieses gilt auch bei der Aufnahme von Beschwerden. Jeder hat das Recht auf seine Meinung und sie kann der Weiterentwicklung dienen.
- Die Beschwerden werden mit angemessener Ernsthaftigkeit behandelt und bearbeitet.
- Die Beschwerdeführer\*innen haben das Recht und die Pflicht die Lösung mitzugestalten.

## **Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements**

1. Schaffung einer verbindlichen Beschwerde-/ Partizipationsstruktur, die jeder leistungsberechtigten Person, aber auch allen anderen Kooperationspartnern eine Antwort innerhalb einer Woche garantiert.

### **Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements**

- Wahl eines Interessensvertreters für die Leistungsberechtigten Personen, aus diesem Personenkreis

### **Kontakte der Beschwerdestellen**

Einrichtungsleitung: Silke Kirstein, Kirchplatz 11, 41065 Mönchengladbach  
02161-176851, [s.kirstein@verein-wohlfahrt.de](mailto:s.kirstein@verein-wohlfahrt.de)

Bereichsleitung: Frau van de Braak, Albertusstr. 36, 41061 Mönchengladbach  
02161- 81230, [vandebraak@caritas-mg.net](mailto:vandebraak@caritas-mg.net)

LVR: LVR Dezernat 7, 50663 Köln  
0221-8090 , [soziales@lvr.de](mailto:soziales@lvr.de)

**interner Nachtrag:** Der Beschwerdekasten wird wöchentlich (Dienstags) von der Einrichtungsleitung geleert und bei Vorlage einer Beschwerde, werden die o.g. Schritte eingeleitet.

Der Beschwerdeführer sollte am gesamten Prozess beteiligt werden und möglichst innerhalb einer Woche eine Rückmeldung erhalten.

Die erhaltenen Beschwerden fließen in die kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeit ein, da diese jährlich ausgewertet werden. Die Auswertung erfolgt inhaltlich sowie quantitativ.

Der Beschwerdevorgang wurde mit den Mitarbeiter\*innen und leistungsberechtigten Personen besprochen und kann als bekannt vorausgesetzt werden. Jede neue leistungsberechtigte Person erhält zum Vertrag den Beschwerdevorgang.

**Formular: Protokoll Bewerbergespräch**

<b>Bewerber*in:</b>		<b>Datum:</b>
<b>Interviewer*in:</b>		

<b>[ Anforderungskriterium ]</b>	
[Differenzierte Kriterien nach Qualifikation / Stelle]	
-	
<b>[ Anforderungskriterium ]</b>	
<b>[ Anforderungskriterium ]</b>	
<b>[ Anforderungskriterium ]</b>	

Info erteilt über	HZ	HZ	Bemerkung
Arbeitsvertragsmodell (Vollzeit 39 Std.-Woche)			
QM-System			
Leitfragen zum ISK gestellt und besprochen			
Ablauforganisation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dienstplan</li> <li>- Tourenplan / Stecktafel</li> <li>- Zeitvorgaben bei der Einsatzplanung</li> </ul>			
Verpflichtung zur Fortbildung / Fortbildungsprogramm			
Abgesprochener Beschäftigungsumfang			
Einstellungsdatum nach positiver Bewertung:			

Weiterer Verlauf	Datum / HZ
Entscheidung bis	
Mitteilung über Entscheidung per (Telefon, e-mail,..) an Bewerber	
Personalfragebogen ausgehändigt / Stellenbeschreibung ausgehändigt	

Abschliessende Bewertung:

Einstellung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
-------------	-----------------------------	-------------------------------

 \_\_\_\_\_  
 Unterschrift Interviewer

 \_\_\_\_\_  
 Unterschrift Interviewer

**Archivierung:** eingestellte Bewerber: Ordner / Registratur „Mitarbeiter A-Z“  
 / Ordner „Abgelehnte Bewerber“

Abgelehnte Bewerber: Sekretariat Alter und Pflege