



MARIANUM

Wir helfen Familien

SCHUTZKONZEPT

INSTITUTIONELLES KONZEPT ZUM SCHUTZ VOR GEWALT

Stand: Juli 2024

Inhalt:

1.	Einleitung	2
2.	Risikoanalyse	3
2.1	Auswertung	3
2.1.1	Bewohner*innen	4
2.1.2	Eltern	4
2.1.3	Mitarbeitende	5
2.2	Hunde in der Einrichtung	5
3.	Verhaltenskodex	6
3.1	Verhaltenskodex für pädagogische Mitarbeiter*innen	6
3.2	Verhaltenskodex für nicht pädagogische Mitarbeiter*innen	12
4.	Beschwerdemanagement	17
4.1	Definitionen	17
4.1.1	Beschwerde	17
4.1.2	Beschwerdemanagement	17
4.1.3	Ombudsperson	17
4.2	Unsere Haltung	18
4.3	Ziele	18
4.4	Sicherung eines gelingenden Beschwerdemanagements durch Partizipation	19
4.5	Beschwerdewege	20
4.5.1	Beschwerdewege für Kinder und Jugendliche	20
4.5.2	Beschwerdewege für Eltern und Angehörige	22
4.5.3	Beschwerdewege für Mitarbeitende	24
4.5.4	Beschwerdewege für sonstige Kooperationspartner	25
4.6	Prozessschritte im Beschwerdemanagement	25
4.6.1	Beschwerdeannahme	25
4.6.2	Beschwerdebearbeitung	26
4.6.3	Feedbackformulare zum Prozess	26
4.6.4	Auswertung	27
4.6.5	Controlling	27
4.6.6	Report und Informationsnutzung	28
5.	Intervention	29
5.1	Vorgehen bei einem vagen Anfangsverdacht	30
5.2	Intervention bei Übergriffen/Gewalthandlungen durch Kinder und Jugendliche innerhalb der Einrichtung	30
5.3	Intervention bei erhärtetem/konkretem Verdacht gegen Mitarbeitende der Einrichtung	32
6.	Rehabilitation	34
6.1	Rehabilitationsverfahren bei Falschbeschuldigungen gegen Mitarbeitende	34
6.2	Rehabilitationsverfahren bei Falschbeschuldigungen gegen Bewohner*innen	36
	Anhang	37

1. Einleitung

In den letzten Jahren hat das Thema „Schutz des Kindeswohls“ gerade auch in der Jugendhilfe zunehmend an Bedeutung gewonnen. Dies führte u.a. zu der Entwicklung des KJSG, das im Juni 2021 in Kraft getreten ist. Darin wird gefordert, dass Einrichtungen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, ein Kinderschutzkonzept vorweisen, das geeignet ist, das Wohl der Schutzbefohlenen in der Einrichtung zu gewährleisten. Es soll Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung beinhalten. Das Vorliegen eines solchen Konzepts ist zukünftig auch eine der Voraussetzungen für die Betriebserlaubnis für die Einrichtung.

Der Schutz des Kindeswohls ist im Marianum kein neues Thema, die gesetzlichen Vorgaben haben nun aber dazu geführt, dass wir uns noch einmal intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt haben. Bisher praktizierte Verfahren haben wir auf den Prüfstand gestellt und neue Ideen entwickelt, wie wir unsere Arbeit zum Wohl der uns anvertrauten Kinder und Jugendlichen noch besser bzw. sicherer gestalten können.

Der Schutz von Kindern und Jugendlichen hat im Marianum oberste Priorität, aber auch deren Eltern und Familien und nicht zuletzt die Mitarbeitenden der Einrichtung haben ein Recht auf einen wertschätzenden und gewaltfreien Umgang mit ihnen. Dies muss nach unserer Überzeugung ebenfalls in einem institutionellen Schutzkonzept Berücksichtigung finden.

In Zusammenarbeit haben also Leitung, Fachdienste der Einrichtung und die Gruppenpädagog*innen mit externer Unterstützung durch die Praxis für Sexualität intensiv zu den Themen Risikoanalyse, Verhaltenskodex, Beschwerdemanagement (und Partizipation), Intervention und Rehabilitation gearbeitet und ein Schutzkonzept entwickelt.

Die Ergebnisse dieses Arbeitsprozesses sind auf den folgenden Seiten zusammengefasst und bilden zukünftig die Grundlage für unsere pädagogische Arbeit. Uns ist aber auch klar, dass ein Konzept nie wirklich „fertig“ ist, sondern prozesshaft immer wieder überprüft, ergänzt und den gesellschaftlichen Gegebenheiten angepasst werden muss.

2. Risikoanalyse

Um ein möglichst praxisnahes Schutzkonzept entwickeln zu können, ist es wichtig, zuvor ein klares Bild von den Risiken zu bekommen, die es zu beachten gilt. Diese sollten von den Adressat*innen des Schutzkonzepts - von den Kindern, Jugendlichen, deren Eltern und den Mitarbeitenden des Marianums - benannt werden.

Wir haben daher „Risikofragebögen“ für die Kinder, die Jugendlichen, die Eltern und die Mitarbeitenden entwickelt und sie nach ihrer Einschätzung zu möglichen Gefahren und Risiken in Bezug auf die Bewohner*innen, die Mitarbeitenden, die strukturellen und baulichen/räumlichen Gegebenheiten und in Bezug auf die fachlichen Standards des Marianums befragt. Die Teilnahme an der Befragung war anonym und freiwillig.

Aus den Antworten bzw. der Auswertung der Fragebögen konnten wir wichtige Erkenntnisse darüber gewinnen, welche Aspekte im Schutzkonzept zu beachten sind.

2.1 Vorbemerkung

Es ist wichtig anzuerkennen, dass es auch in einer Jugendhilfeeinrichtung immer ein Grundrisiko für Kindeswohlgefährdungen gibt. Hier - wie auch an jedem anderen Ort - kann kein 100%iger Schutz garantiert werden.

Gründe hierfür liegen z.B. in der Tatsache, dass die betreuten Kinder und Jugendlichen in einem Abhängigkeitsverhältnis zu den Erwachsenen stehen, die sie betreuen. Abhängigkeitsverhältnisse und Machtgefälle gibt es aber auch unter den Kindern und Jugendlichen selbst.

Auch biographische Vorerfahrungen (von Gewalt, Missbrauch o.ä.) der betreuten Kinder und Jugendlichen können das erhöhte Risiko bergen, wieder in für sie oder für andere prekäre Situationen zu geraten.

Bestimmte Gegebenheiten, z.B. Personalschlüssel, Raumangebot, gesetzliche Vorgaben etc., die nicht veränderbar sind, können zudem den Maßnahmen der Risikomindererung Grenzen setzen.

Wir können uns nur bemühen, die Risiken so weit wie möglich zu minimieren.

2.2 Auswertung

2.2.1 Bewohner*innen

Für die Kinder und Jugendlichen haben wir drei verschiedene Fragebögen (für Kinder bis 6 Jahre, Kinder von 7 – 12 Jahre, Kinder/Jugendliche von 13 – Verselbständigung) erstellt und diese dem Alter und Entwicklungsstand angepasst.

Bei der Auswertung der Kinderfragebögen konnten wir feststellen, dass sich die jüngeren Kinder insgesamt sehr sicher im Marianum fühlen. Die Präsenz der Mitarbeitenden, vor allem auch auf dem Hofgelände und im Keller, trägt wesentlich dazu bei. Wichtig ist auch der Wunsch nach berechenbaren und zugewandten Betreuer*innen. Es wurde aber auch klar, dass die Kinder immer wieder über ihre Rechte und über Abläufe im Rahmen der Hilfeplanung (z.B. Vorbereitung des HPGs, Beteiligung am HPG, Beschwerdewege etc.) aufgeklärt werden müssen.

Das größte Risiko, das die Jugendlichen sehen, besteht darin, von den Mitarbeitenden der Jugendämter nicht ausreichend gehört zu werden. Darin kommt unseres Erachtens der klare Wunsch zum Ausdruck, stärker an der Hilfeplanung beteiligt zu werden.

Zudem ergab die Auswertung, dass den Jugendlichen die Privatsphäre und ein guter Umgang mit vertraulichen Informationen sehr wichtig sind. Die Beschwerdewege scheinen immer wieder ins Bewusstsein gebracht werden zu müssen.

2.2.2 Eltern

Die Auswertung der Eltern-Fragebögen ergab, dass viele Eltern die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden überwiegend positiv bewerten: Sie haben wenig Sorge, dass ihre Kinder durch diese Gewalt erfahren, fühlen sich ernstgenommen, ausreichend informiert und beteiligt und kennen die Beschwerdewege. In diesen Bereichen scheinen wir bereits auf einem guten Weg zu sein, die Möglichkeiten noch besser zu werden gibt es aber immer.

Abgesehen davon gibt es aber auch Bereiche, in denen die Eltern größere Bedenken haben. Dazu gehört vor allen Dingen unser offenes Hof- und Spielgelände, das auch fremden Menschen den Zutritt ermöglicht. Sorgen gibt es auch, dass die kleinen Kinder unbemerkt vom Gelände und auf die Straße laufen könnten. Hier müsste überlegt werden, wie man den Eltern die Sorgen nehmen könnte, z.B. indem man dieses Thema schon bei der Aufnahme des Kindes anspricht.

Der überwiegende Teil der Eltern hat nicht an der Befragung teilgenommen, daher sind die Ergebnisse nicht unbedingt repräsentativ. Wir wissen aber aus Gesprächen und Begegnungen mit Eltern, dass viele auch Sorgen haben, nicht genug am Leben der

Kinder und an wichtigen Entscheidungen beteiligt zu werden. Dieses Wissen muss ebenfalls in die Entwicklung des Schutzkonzepts einbezogen werden.

2.2.3 Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden, vor allem die Betreuer*innen in den Gruppen, die am engsten mit den Kindern und Jugendlichen zusammenarbeiten, sehen die meisten Risiken für eine Kindeswohlgefährdung, und diese in fast allen Bereichen: bei den Kindern und Jugendlichen selbst (z.B. hohe Verletzlichkeit, Vorerfahrungen von Gewalt etc.), bei Mitarbeitenden (emotionale Erschöpfung, Überforderung etc.) und in den Strukturen und Standards (z.B. personelle Besetzung, hoher Krankenstand).

Viele dieser Risiken beruhen auch auf Verhaltensunsicherheiten, die durch einen detaillierten Verhaltenskodex verringert werden können.

Andere Risiken können durch eine gute Einarbeitung neuer Mitarbeitender, Mitarbeiterpflege und regelmäßigen intensiven Austausch im Team, in Supervisionen, bei kollegialen Beratungen etc. verringert werden.

Es werden aber auch Risiken gesehen, die auf Umständen beruhen, die wir nicht unmittelbar beeinflussen können. Dazu gehören z.B. der Personalschlüssel wie auch der Fachkräftemangel und die damit einhergehenden personellen Engpässe.

2.3 Hunde in der Einrichtung

Die Frage, ob Mitarbeiter*innen ihre Hunde in den Gruppendienst mitbringen können, kam erst nach der allgemeinen Befragung auf. Da die Kinder und Jugendlichen sehr begeistert auf die Hunde reagieren und es auch unstrittig ist, dass das Aufwachsen mit Tieren grundsätzlich einen hohen Wert für Kinder und Jugendliche hat, haben wir uns innerhalb der Mitarbeiterschaft intensiv darüber ausgetauscht und Vorteile sowie Risiken gegeneinander abgewogen. Nach zusätzlichen Recherchen (u.a. in der allgemeinen Hundeverordnung NRW und den Empfehlungen des LVR) haben wir letztendlich beschlossen, Hunde in der Einrichtung zuzulassen, allerdings nur unter bestimmten Bedingungen, die wir in einer Dienstanweisung zusammengefasst haben (s. Anhang).

Um unsere Schutzmaßnahmen stets auf einem möglichst aktuellen Stand zu halten, werden wir nach maximal 5 Jahren erneut eine Risikoanalyse vornehmen.

3. Verhaltenskodex

Die Menschen, die in unserer Einrichtung arbeiten, tragen eine große Verantwortung dafür, ein Klima der Wertschätzung und den Schutz vor jeglicher Form von Gewalt herzustellen und zu sichern.

Im folgenden Verhaltenskodex wird dezidiert beschrieben, mit welchen verpflichtenden Verhaltensweisen und Haltungen dieses Ziel erreicht werden soll.

In gleicher Weise wie die Verpflichtungen werden aber auch die Rechte beschrieben, die Mitarbeitende haben, denn – wie schon in der Einleitung dargelegt – haben auch diese ein Recht auf Schutz vor Gewalt.

Der Verhaltenskodex ist sehr umfangreich. Er soll in seiner Ausführlichkeit den Mitarbeitenden aber auch möglichst viel Verhaltenssicherheit geben. Er wird zukünftig die Selbstverpflichtungserklärung ersetzen. Die Verpflichtung, nach diesem Kodex zu arbeiten und dies mit einer Unterschrift zu bestätigen, ist zukünftig Grundvoraussetzung für eine Einstellung, für ein Praktikum und auch für eine ehrenamtliche Mitarbeit.

Im Folgenden werden zwei verschiedene Versionen des Verhaltenskodex` aufgeführt: einmal für die pädagogischen Mitarbeitenden und eine Version für die nicht-pädagogischen Mitarbeitenden, die zwar auch mit den Kindern und Jugendlichen zu tun haben, aber nicht direkt in die pädagogische Arbeit einbezogen sind und daher in einigen Bereichen die Verantwortung an die Pädagog*innen abgeben können bzw. sollen.

3.1 Verhaltenskodex für pädagogische Mitarbeiter*innen

Verhaltenskodex

**– und daraus resultierende Rechte und Pflichten –
für die pädagogischen Mitarbeiter*innen des Marianums Krefeld**

1. Grundhaltung

Basierend auf den Menschen- und Grundrechten, ist mein Umgang mit allen Menschen, die im Marianum leben oder arbeiten, und allen, die mit ihm verbunden sind, stets von Respekt, Vertrauen und Wertschätzung geprägt.

Das Wohl der mir anvertrauten Kinder, Jugendlichen und Heranwachsenden steht dabei für mich an erster Stelle. Darum werde ich stets ihre Persönlichkeit und Würde achten. Die Kinderrechte bilden eine wesentliche Grundlage meiner Arbeit mit ihnen. Die Kinder und Jugendlichen werden von mir in ihrer Persönlichkeitsentwicklung unterstützt, damit sie sich ihrer Einzigartigkeit bewusst werden und sich zu selbstbestimmten und eigenständigen Menschen entwickeln können.

Meine Einstellung gegenüber Fehlern ist grundsätzlich durch Toleranz gekennzeichnet. Ich spreche Fehler an und trage dazu bei, die entsprechenden Rahmenbedingungen zu schaffen, um Fehler zu minimieren.

Unser Leitbild und das christliche Menschenbild verpflichten mich, sowohl den von uns begleiteten Kindern und Jugendlichen und deren Angehörigen als auch den Kolleg*innen stets achtungsvoll und gleichwürdig zu begegnen. Ich beachte ihre Rechte und alle relevanten gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf die Hilfen zur Erziehung und das Kindeswohl sowie das Schutzkonzept des Marianum.

Ich bin mir bewusst, dass jegliche Form von Gewalt, Zwang, Machtmissbrauch, Gewaltandrohung oder Diskriminierung vor oder an den schutzbefohlenen Kindern und Jugendlichen disziplinarische und u. U. auch arbeits- und/oder strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen wird. Gleiches gilt auch für das Verschweigen oder Vertuschen von Unrecht.

Ich kenne meine Rechte als Mitarbeiter*in und weiß, wo ich mich im Bedarfsfall informieren kann.

2. Selbstauskunft

Ich versichere, dass derzeit weder ein gerichtliches Verfahren noch ein Ermittlungsverfahren der Staatsanwaltschaft wegen einer Straftat nach § 174, § 176, § 177, § 180, § 182, § 183, § 183a, § 184 sowie § 225 StGB gegen mich anhängig ist.

Für den Fall, dass diesbezüglich doch einmal ein Ermittlungsverfahren gegen mich anhängig wird, verpflichte ich mich, dies der Leitung des Marianum unmittelbar mitzuteilen. Die Leitung wird mir gegenüber jederzeit transparent bezüglich des weiteren Verfahrens sein.

3. Partizipation

Beteiligungsrechte von Kindern und Jugendlichen sind sowohl in der UN-Kinderrechtskonvention (UN-KRK), der Weltgesundheitsorganisation (WHO) als auch im neuen Kinder- und Jugendstärkungsgesetz sowie in den Konzepten, die unserer pädagogischen Arbeit zu Grunde liegen, verankert. Somit ist es meine Pflicht, Kindern und Jugendlichen, aber auch deren Eltern bzw. Vormünder dementsprechend über diese Rechte zu informieren.

Ich verpflichte mich, Bewohner*innen entsprechend ihrer Entwicklungsreife aber auch deren Eltern und Angehörige zu beteiligen und an Prozessen und Entscheidungen teilhaben zu lassen. Dies ist z. B. durch die Verwendung von leichter Sprache möglich.

3a. Beschwerden

Ich informiere Kinder, Jugendliche aber auch deren Eltern über ihre Rechte und Möglichkeiten Beschwerden zu äußern. Das Beschwerdemanagement der Einrichtung ist mir bekannt; die internen und externen Beschwerdewege zeige ich deutlich auf und mache sie transparent. Die mit der Beschwerde zum Ausdruck kommenden

Bedürfnisse der Schutzbefohlenen wie auch deren Eltern und Vormünder berücksichtige ich im Rahmen meines Dienstauftrages.

Sofern ich eine Beschwerde vorbringen möchte, kenne ich die Wege, die ich einschlagen kann.

4. Verpflichtung zum Einschreiten / Intervention

Ich verpflichte mich, aktiv gegen jede Form von Diskriminierung, Gewalt, Rassismus und Sexismus einzutreten. Diese Verpflichtung bezieht sich auf jegliche Form von Gewalt. Aus diesem Grunde bin ich im Alltag der Kinder und Jugendlichen aufmerksam sowie auf angemessene Weise präsent und verantwortungsbewusst.

Sollte es zu Übergriffen, Straftaten, Diskriminierung, Herabsetzung oder Demütigung gegenüber Personen kommen, werde ich unverzüglich handeln. Dieses Vorgehen bezieht sich ausdrücklich auch auf Übergriffe von Mitarbeitenden bzw. gegenüber Mitarbeitenden. Ich werde im Bedarfsfall Unterstützung hinzuziehen, um die Betroffenen konsequent zu schützen.

Ich werde bereits den Verdacht einer möglichen Kindeswohlgefährdung melden und kenne die Wege, die ich in diesem Fall gehen muss.

Bei Unsicherheiten suche ich den Rat meiner Kolleg*innen und Vorgesetzten. In einer konkreten Bedrohungssituation habe ich die Möglichkeit die Polizei hinzuzuziehen und informiere in jedem Fall meine Vorgesetzten.

5. Nähe / Distanz

Ich trenne private von beruflichen Kontakten. Ich achte stets auf eine angemessene Form von Nähe und Distanz. Ich unterhalte keine freundschaftlichen Beziehungen zu den zu Betreuenden wie auch deren Familien, weder in der persönlichen Begegnung noch im medialen Raum (vergl. Punkt 9). Sofern private Kontakte bereits vor Unterbringung eines Kindes / Jugendlichen zu diesem oder seiner Familie bestanden haben, informiere ich, wenn möglich, vor dem Beginn der Hilfemaßnahme die Leitung hierüber. Ich behandle die Kinder und Jugendlichen gleichwürdig und bevorzuge niemanden.

Einzelgespräche, Übungseinheiten usw. finden nur in den dafür vorgesehenen geeigneten Räumlichkeiten statt. Diese müssen jederzeit von außen zugänglich sein. Spiele, Methoden, Übungen und Aktionen werden so gestaltet, dass den Teilnehmenden keine Angst gemacht und mit Grenzen sensibel umgegangen wird. Individuelle Grenzempfindungen nehme ich ernst und achte diese, ohne sie abfällig zu kommentieren. Ich setze Kinder und Jugendliche weder unter Druck und Zwang noch verpflichte ich sie dazu, Dinge geheim zu halten. Ich übergehe Grenzverletzungen nicht und thematisiere sie deutlich.

Ich respektiere die Privat- und Intimsphäre der Kinder und Jugendlichen. Vor dem Betreten eines Zimmers klopfе ich z. B. an und trete nur nach Aufforderung ein. Ausgenommen hiervon sind Notfälle oder vorab getroffene Absprachen.

Bei jeder körperlichen Annäherung achte ich auf die Körpersprache/-haltung der / des Schutzbefohlenen, um mir bewusst zu machen, ob der Körperkontakt erwünscht ist. Ich halte den Körperkontakt so, dass die/der Schutzbefohlene die Situation zu jeder Zeit wieder verlassen kann, ohne diesen Wunsch verbal äußern zu müssen.

Mir ist bekannt, dass jede persönlich motivierte körperliche Annäherung in Verbindung mit Belohnung oder Bestrafung verboten ist.

Dem Bedürfnis ehemaliger betreuter Kinder und Jugendlicher, die von sich aus den Kontakt suchen oder aufrecht halten, kann ich entgegenkommen, solange dadurch das Kindeswohl und die Arbeit mit den aktuell zu Betreuenden dadurch nicht beeinträchtigt wird.

Als Grundlage dient hier das Buch des BvKE „Nähe und Distanz in der Teil- Stationären Jugendhilfe“, das in allen Gruppen ausliegt.

5a. Körperkontakt

Unser Grundsatz im Marianum lautet: Körperkontakt ist grundsätzlich wichtig für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen und gewollt und gewünscht; er wird von uns grundsätzlich positiv gesehen. Jede Person entscheidet aber selbst, wie viel und welche Art von Körperkontakt erwünscht ist.

Dort wo körperlicher Kontakt unausweichlich ist (Körperpflege, medizinische Versorgung), verhalte ich mich achtsam und verhältnismäßig. Wenn Kinder und Jugendliche Nähe suchen und dabei Grenzen verletzen, ist es meine Aufgabe, den zu Betreuenden einen angemessenen und sicheren Umgang mit Nähe und Körperkontakt zu vermitteln. Bei Bedarf hole ich mir dazu Hilfe.

6. Sprache und Wortwahl

Mir ist bewusst, dass Sprache und Wortwahl verletzen, beschämen und demütigen können. Meine Kommunikation gestalte ich daher respektvoll und eindeutig, ohne eine Person abzuwerten oder gar zu bedrohen. Ich spreche die Kinder und Jugendlichen nicht ohne deren Einwilligung mit Kosenamen an. Wenn ich eine persönliche Grenze meiner Schutzbefohlenen verletzt habe, entschuldige ich mich bei ihnen.

Mir ist bewusst, dass jede sexualisierte oder aggressive Kommunikation durch Sprache, Mimik und Gestik nicht statthaft ist. Auch wenn ich provoziert werde, gehe ich möglichst deeskalierend damit um.

Auch ich genieße Schutz. In Situationen, in denen es zu viele oder zu heftige Beleidigungen eines Kindes oder Jugendlichen mir gegenüber geben sollte, darf ich mich der Situation entziehen. Ich habe die Möglichkeit mir Hilfe zu holen, um Missverständnisse zu klären und eine weitere Eskalation zu vermeiden.

7. Eigene Grenzen

So wie ich die physischen und psychischen Grenzen der Kinder und Jugendlichen achte und schütze, so beachte und schütze ich meine eigenen Grenzen. Ich weiß,

dass dieser Schutz nicht nur meine psychische und physische Gesundheit erhält, ich bin dadurch auch ein Vorbild für die Kinder und Jugendlichen.

Ich achte auf meine körperliche und emotionale Gesundheit, nehme gesundheitliche Beeinträchtigungen ernst, spreche diese im Bedarfsfall an und nehme Hilfe in Anspruch. Ich kann zudem gegenüber der Leitung um Unterstützung in Form von Coaching oder Supervision bitten.

8. Notwendige Maßnahmen gegen den Willen Schutzbefohlener

Ich ergreife keine disziplinarischen Maßnahmen, die die Grundbedürfnisse der von mir Betreuten in irgendeiner Weise berühren oder gar einschränken.

Notwendige Maßnahmen gestalte ich so, dass sie das Recht auf Respekt und Integrität der betreuten Personen unbedingt gewährleisten und keinen Raum für Willkür bieten. Ich ergreife nur Maßnahmen, die in direktem Bezug zum Fehlverhalten stehen und pädagogisch geeignet scheinen, auch zukünftigem Fehlverhalten entgegenzuwirken. Sie sollen außerdem angemessen, verhältnismäßig, konsequent und möglichst zeitnah erfolgen.

Ich begründe diese gegenüber den betreuten Personen, damit sie für diese sowie ggf. für ihre Angehörigen, Vormünder oder gesetzlichen Betreuer*innen nachvollziehbar sind.

Disziplinarische Maßnahmen können von der allen betreuten Personen bekannten Hausordnung sowie von Beratungs- bzw. Therapievereinbarungen oder anderen zugrundeliegenden Verträgen und Konzepten abgeleitet werden, und sind somit für die Betreuten als Konsequenzen für ein Fehlverhalten vorhersehbar.

Im Falle von herausforderndem Verhalten von Kindern und Jugendlichen hole ich mir frühzeitig Hilfe. Ich weiß, dass neben dem Schutz von Kindern und Jugendlichen der Selbstschutz Priorität hat, um handlungsfähig zu bleiben. Ich unterlasse jede Form von Gewalt, Erniedrigung, Bloßstellung oder Freiheitsentzug.

Grundsätzlich gehe ich mit körperlichen Berührungen zurückhaltend um, und auch nur dann, wenn die jeweiligen Schutzbefohlenen dies auch wünschen oder die Situation es zur Abwehr einer Bedrohung erfordert.

Im Konfliktfall gehe ich angemessen, d. h. möglichst ohne Körperkontakt in die Situation. Ich versuche immer erst durch Reden und Ansprache den Kontakt zum Kind/Jugendlichen herzustellen. Eine körperliche Berührung setze ich nur dann ein, wenn ich in der konkreten Situation gar keinen Zugang zur/m Schutzbefohlenen bekommen kann. Ebenso schreite ich bei unangemessenem Körperkontakt unter Schutzbefohlenen ein.

Bei Angriffen durch Betreute gilt die Regel - so gut es geht - zu deeskalieren und, wenn das nicht gelingt, Hilfe zu holen (Kollegen*innen, Polizei). Notwehr und Nothilfe sind erwünscht. Jede Gewalttat ist meldepflichtig.

9. Medien und soziale Netzwerke

Der Umgang mit sozialen Netzwerken und Medien gehört zum alltäglichen Handeln. Ich fördere die Kinder und Jugendlichen in ihrer Medienkompetenz. Das schließt die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sowie die Beachtung des Jugendschutzes und der Persönlichkeitsrechte ein.

Ich sensibilisiere Schutzbefohlene für eine verantwortungsvolle Nutzung der digitalen Medien und sozialen Netzwerke. Mir ist bekannt, dass ich im Arbeitskontext auf jedwede pornographischen oder gewaltverherrlichenden Inhalte, egal in welcher Form, nicht zugreifen darf. Ich beziehe gegen jede Form von Diskriminierung, gewalttätiges oder sexistisches Verhalten und Mobbing aktiv Stellung und schreite ggf. unverzüglich ein.

Ich veröffentliche auf meinen eigenen sozialen Kanälen weder Bild- noch Filmmaterial, auf denen das (persönliche) Umfeld der Kinder und Jugendlichen oder diese selbst erkennbar sind.

Bei zulässigen Veröffentlichungen beachte ich stets das Recht am eigenen Bild. Dies schließt meine Person ein. Kinder und Jugendliche dürfen ohne mein Einverständnis ebenso keine Aufnahmen von mir machen.

Filme, Fotos, Materialien und Spiele wähle ich pädagogisch sinnvoll sowie dem Alter und Entwicklungsstand der Kinder und Jugendlichen entsprechend sorgfältig aus und stelle ihnen nur diese Inhalte zur Verfügung.

Ich pflege keine privaten Internetkontakte mit Kindern und Jugendlichen (z. B. soziale Netzwerke, E-Mail, WhatsApp) und lehne grundsätzlich mediale Kontaktanfragen der Kinder und Jugendlichen ab. Ich achte darauf, keine missverständlichen Signale bezüglich der Beziehungsebene zu senden.

Im Fall der Verletzung von Schutzrechten und Gesetzen informiere ich umgehend meine Vorgesetzten.

10. Umgang mit Geschenken

Ich mache den Bewohner*innen und deren Angehörigen keine persönlichen Geschenke, die dem Zweck der Bevorteilung dienen oder eine besondere Beziehung betonen sollen, und die in keinem Zusammenhang mit meiner konkreten Aufgabe als Bezugsperson stehen.

Geldgeschenke nehme ich nicht entgegen. Geschenke einzelner Sorgeberechtigter darf ich nur annehmen, wenn ich sie im Team transparent mache. Die Annahme geringwertiger Aufmerksamkeiten (bis ca. 10 Euro) ist im Einzelfall erlaubt – diese mache ich in jedem Fall dem Team / den Kolleg*innen gegenüber offen.

Weder verleihe noch verschenke ich privates Geld an Schutzbefohlene und/oder deren Angehörige. Eine Zuwendung in Form von Sach- oder Geldgeschenken liegt in der Verantwortung der Teams, muss pädagogisch begründet sein und wird über die Gruppenkasse bzw. von der Einrichtung finanziert.

Ausnahme machen hier kleine Aufmerksamkeiten (z.B. ein Getränk, ein Eis oder eine Portion Pommes-Frites) - hierbei ist auf die Gleichbehandlung zu achten.

Persönliche Dinge, wie gebrauchte Kleidung oder Spielzeug aus meinem Besitz, darf ich in Absprache mit der Teamleitung verschenken. Kleine Geschenke seitens der zu Betreuenden oder deren Angehörigen, die Ausdruck der Anerkennung bzw. Wertschätzung sind, darf ich annehmen.

3.2 Verhaltenskodex für nicht pädagogische Mitarbeiter*innen

Verhaltenskodex

– und daraus resultierende Rechte und Pflichten – für alle nicht pädagogischen Mitarbeiter*innen des Marianum Krefeld

1. Grundhaltung

Basierend auf den Menschen- und Grundrechten, ist mein Umgang mit allen Menschen, die im Marianum leben und arbeiten, und allen, die mit ihm verbunden sind, stets von Respekt, Vertrauen und Wertschätzung geprägt.

Das Wohl der auch mir anvertrauten Kinder, Jugendlichen und Heranwachsenden steht dabei für mich an erster Stelle. Darum werde ich stets ihre Persönlichkeit und Würde achten.

Meine Einstellung gegenüber Fehlern ist grundsätzlich durch Toleranz gekennzeichnet. Ich spreche Fehler an und trage dazu bei, die entsprechenden Rahmenbedingungen zu schaffen, um Fehler zu minimieren.

Unser Leitbild und das christliche Menschenbild verpflichten mich sowohl den von uns begleiteten Kindern und Jugendlichen und deren Angehörigen als auch den Kolleg*innen stets achtungsvoll und gleichwürdig zu begegnen. Ich beachte ihre Rechte und das Kindeswohl sowie das Schutzkonzept des Marianums.

Ich bin mir bewusst, dass jegliche Form von Gewalt, Zwang, Machtmissbrauch, Gewaltandrohung oder Diskriminierung vor oder an den schutzbefohlenen Kindern und Jugendlichen disziplinarische, arbeits- und u. U. auch strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen wird. Gleiches gilt auch für das Verschweigen oder Vertuschen von Unrecht.

Ich kenne meine Rechte als Mitarbeiter*in und weiß, wo ich mich im Bedarfsfall informieren kann.

2. Selbstauskunft

Ich versichere, dass derzeit weder ein gerichtliches Verfahren noch ein Ermittlungsverfahren der Staatsanwaltschaft wegen einer Straftat nach § 174, § 176, § 177, § 180, § 182, § 183, § 183a, § 184 sowie § 225 StGB gegen mich anhängig ist.

Für den Fall, dass diesbezüglich doch einmal ein Ermittlungsverfahren gegen mich anhängig wird, verpflichte ich mich, dies der Leitung des Marianum unmittelbar

mitzuteilen. Die Leitung wird mir gegenüber jederzeit transparent bezüglich des weiteren Verfahrens sein.

3. Beschwerden

Ich kenne die internen und externen Beschwerdewege, zeige diese bei Bedarf deutlich auf und mache sie transparent.

Sofern ich eine Beschwerde vorbringen möchte, kenne ich die Wege, die ich einschlagen muss.

3. Verpflichtung zum Einschreiten / Intervention

Ich verpflichte mich, aktiv gegen jede Form von Diskriminierung, Gewalt, Rassismus und Sexismus einzutreten. Diese Verpflichtung bezieht sich auf jegliche Form von Gewalt.

Sollte es zu Übergriffen, Straftaten, Diskriminierung, Herabsetzung oder Demütigung gegenüber Personen kommen, werde ich unverzüglich handeln. Dieses Vorgehen bezieht sich ausdrücklich auch auf Übergriffe von Mitarbeitenden bzw. gegenüber Mitarbeitenden. Ich werde im Bedarfsfall Unterstützung hinzuziehen, um die Betroffenen konsequent zu schützen.

Ich werde bereits den Verdacht einer möglichen Kindeswohlgefährdung melden und kenne die Wege, die ich in diesem Fall gehen muss.

Bei Unsicherheiten suche ich den Rat meiner Kolleg*innen und Vorgesetzten. In einer konkreten Bedrohungssituation habe ich die Möglichkeit die Polizei hinzuzuziehen und informiere in jedem Fall meine Vorgesetzten.

4. Nähe / Distanz

Ich trenne private von beruflichen Kontakten. Ich achte stets auf eine angemessene Form von Nähe und Distanz. Ich unterhalte keine freundschaftlichen Beziehungen zu den zu Betreuenden wie auch deren Familien, weder in der persönlichen Begegnung noch im medialen Raum (vergl. Punkt 9). Ich behandle die Kinder und Jugendlichen gleichwürdig und bevorzuge niemanden.

Ich setze Kinder und Jugendliche weder unter Druck und Zwang noch verpflichte ich sie dazu, Dinge geheim zu halten. Ich übergehe Grenzverletzungen nicht und thematisiere sie deutlich.

Ich respektiere die Privat- und Intimsphäre der Kinder und Jugendlichen.

Bei jeder körperlichen Annäherung achte ich auf die Körpersprache/-haltung der Kinder/Jugendlichen, um mir bewusst zu machen, ob der Körperkontakt erwünscht ist. Ich halte den Körperkontakt so, dass die Kinder / der Jugendlichen die Situation zu jeder Zeit wieder verlassen können, ohne diesen Wunsch verbal äußern zu müssen.

Mir ist bekannt, dass jede persönlich motivierte körperliche Annäherung in Verbindung mit Belohnung oder Bestrafung verboten ist.

4a. Körperkontakt

Unser Grundsatz lautet: Körperkontakt ist grundsätzlich wichtig für die gesunde Entwicklung von Kindern und Jugendlichen und gewollt und gewünscht; er wird von uns grundsätzlich positiv gesehen. Jede Person entscheidet aber selbst, wie viel und welche Art von Körperkontakt erwünscht ist.

Wenn Kinder und Jugendliche Nähe suchen und dabei Grenzen verletzen, ist es meine Aufgabe, ihnen einen angemessenen und sicheren Umgang mit Nähe und Körperkontakt zu vermitteln. Bei Bedarf hole ich mir dazu Hilfe. Hilfe finde ich generell beim pädagogischen Personal, bei der Leitung oder dem Fachdienst.

5. Sprache und Wortwahl

Mir ist bewusst, dass Sprache und Wortwahl verletzen, beschämen und demütigen können. Meine Kommunikation gestalte ich daher respektvoll und eindeutig, ohne eine Person – Kinder und Jugendliche wie auch deren Angehörige und Kolleg*innen - abzuwerten oder gar zu bedrohen. Ich spreche die Kinder und Jugendlichen nicht ohne deren Einwilligung mit Kosenamen an. Wenn ich eine persönliche Grenze der Kinder / Jugendlichen verletzt habe, entschuldige ich mich bei ihnen.

Mir ist bewusst, dass jede sexualisierte oder aggressive Kommunikation durch Sprache, Mimik und Gestik nicht statthaft ist. Auch wenn ich provoziert werde, gehe ich möglichst deeskalierend damit um.

Auch ich genieße Schutz. In Situationen, in denen es zu viele oder zu heftige Beleidigungen eines Kindes oder Jugendlichen mir gegenüber geben sollte, darf ich mich der Situation entziehen. Ich habe die Möglichkeit mir Hilfe zu holen, um Missverständnisse zu klären und eine weitere Eskalation zu vermeiden.

6. Eigene Grenzen

So wie ich die physischen und psychischen Grenzen der Kinder und Jugendlichen achte und schütze, so beachte und schütze ich meine eigenen Grenzen. Ich bin dadurch auch ein Vorbild für die Kinder und Jugendlichen.

Ich achte auf meine körperliche und emotionale Gesundheit, nehme gesundheitliche Beeinträchtigungen ernst, spreche diese im Bedarfsfall an und nehme Hilfe in Anspruch.

7. Notwendige Maßnahmen gegen den Willen Schutzbefohlener

Im Falle von herausforderndem Verhalten von Kindern und Jugendlichen hole ich mir frühzeitig Hilfe. Ich weiß, dass neben dem Schutz der Kinder und Jugendlichen der Selbstschutz Priorität hat, um handlungsfähig zu bleiben. Ich unterlasse jede Form von Gewalt, Erniedrigung, Bloßstellung oder Freiheitsentzug.

Grundsätzlich gehe ich mit körperlichen Berührungen zurückhaltend um, und auch nur dann, wenn die jeweiligen Schutzbefohlenen dies auch wünschen oder die Situation es zur Abwehr einer Bedrohung erfordert.

Im Konfliktfall gehe ich angemessen, d.h. möglichst ohne Körperkontakt in die Situation. Ich versuche immer erst durch Reden und Ansprache den Kontakt zum Kind / Jugendlichen herzustellen. Eine körperliche Berührung setze ich nur dann ein, wenn ich in der konkreten Situation gar keinen Zugang zur/m Schutzbefohlenen bekommen kann. Ebenso schreite ich bei unangemessenem Körperkontakt unter Schutzbefohlenen ein.

Bei Angriffen durch Kinder / Jugendliche gilt die Regel - so gut es geht - zu deeskalieren und, wenn das nicht gelingt, Hilfe zu holen (Kollegen*innen, Polizei). Notwehr und Nothilfe sind erwünscht. Jede Gewalttat ist meldepflichtig.

8. Medien und soziale Netzwerke

Der Umgang mit sozialen Netzwerken und Medien gehört zum alltäglichen Handeln. Das schließt die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sowie die Beachtung des Jugendschutzes und der Persönlichkeitsrechte ein.

Mir ist bekannt, dass ich im Arbeitskontext auf jedwede pornographischen oder Gewalt verherrlichenden Inhalte, egal in welcher Form, nicht zugreifen darf. Ich beziehe gegen jede Form von Diskriminierung, gewalttätiges oder sexistisches Verhalten und Mobbing aktiv Stellung und schreite ggf. unverzüglich ein.

Ich veröffentliche auf meinen eigenen sozialen Kanälen weder Bild- noch Filmmaterial, auf denen das (persönliche) Umfeld der Kinder und Jugendlichen oder diese selbst erkennbar sind.

Bei zulässigen Veröffentlichungen beachte ich stets das Recht am eigenen Bild. Dies schließt meine Person ein. Kinder und Jugendliche dürfen ohne mein Einverständnis ebenso keine Aufnahmen von mir machen.

Ich pflege keine privaten Internetkontakte mit Kindern und Jugendlichen (z. B. soziale Netzwerke, E-Mail, WhatsApp) und lehne grundsätzlich mediale Kontaktanfragen der Kinder und Jugendlichen ab. Ich achte darauf, keine missverständlichen Signale bezüglich der Beziehungsebene zu senden.

Im Fall der Verletzung von Schutzrechten und Gesetzen informiere ich umgehend meine Vorgesetzten.

9. Umgang mit Geschenken

Ich mache den Bewohner*innen und deren Angehörigen keine persönlichen Geschenke, die dem Zweck der Bevorteilung dienen oder eine besondere Beziehung betonen sollen, und die in keinem Zusammenhang mit meiner konkreten Aufgabe als Bezugsperson stehen.

Geldgeschenke nehme ich nicht entgegen. Die Annahme geringwertiger Aufmerksamkeiten (bis ca. 10 Euro) ist im Einzelfall erlaubt – diese mache ich in jedem Fall meinen Vorgesetzten gegenüber offen.

Weder verleihe noch verschenke ich privates Geld an Kinder / Jugendliche und/ oder deren Angehörige.

Persönliche Dinge, wie gebrauchte Kleidung oder Spielzeug aus meinem Besitz, darf ich in Absprache mit meinen Vorgesetzten verschenken. Kleine Geschenke seitens der zu Betreuenden oder deren Angehörigen, die Ausdruck der Anerkennung bzw. Wertschätzung sind, darf ich annehmen.

4. Beschwerdemanagement

4.1 Definitionen

4.1.1 Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine Äußerung von Unzufriedenheit, Kritik oder Missfallen, die von einer Person oder einer Gruppe gegenüber einer Organisation oder einer Einzelperson geäußert wird. Beschwerden können schriftlich oder mündlich erfolgen und dienen dazu, auf erlebte Unannehmlichkeiten oder Mängel aufmerksam zu machen. Ziel einer Beschwerde ist oft die Lösung eines Problems, die Anregung von Verbesserungen oder das Aufzeigen von Missständen.

Beschwerden im Marianum können sich insbesondere auf das Verhalten von Mitarbeitenden, Kindern oder Jugendlichen, auf das Leben in der Einrichtung oder auf Entscheidungen des Leistungsträgers beziehen.

4.1.2 Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet, einen strukturierten Ansatz zu haben, um auf Bedenken, Beschwerden oder Feedback von Kindern, Jugendlichen, deren Familien, den Mitarbeitenden und Kooperationspartner*innen einzugehen. Das Ziel ist es, die Anliegen zu verstehen, Lösungen zu finden und sicherzustellen, dass ihre Bedürfnisse geachtet werden. Ein effektives Beschwerdemanagement trägt zur Transparenz und zu positiven Veränderungen innerhalb der Einrichtung bei.

4.1.3 Ombudsperson

Eine Ombudsperson ist eine unabhängige Person oder Institution, die dazu bestimmt ist, Beschwerden oder Streitigkeiten zwischen Einzelpersonen und/oder Organisationen beizulegen. Die Hauptaufgabe einer Ombudsperson besteht darin, als neutrale/r Vermittler*in zu agieren und sicherzustellen, dass faire und gerechte Verfahren eingehalten werden.

4.2 Unsere Haltung

Jede Person, die eine Beschwerde entgegennimmt, nimmt die Beschwerde ernst. Der / die Beschwerdenehmer*in handelt bei der Entgegennahme nach folgenden Standards:

Wir begreifen Beschwerden nicht als Angriff, sondern als Chance, unsere Arbeit zu reflektieren und ggf. zu verbessern. Wir möchten, dass alle Menschen, die im Marianum leben und arbeiten oder mit uns zusammenarbeiten, sich bei uns wohlfühlen. Daher ist es uns wichtig zu erfahren, wenn es Unzufriedenheiten gibt, damit wir aktiv etwas dagegen tun können.

- Eine Beschwerde kann mündlich oder schriftlich vorgetragen werden.
- Eine Beschwerde ist nicht hierarchiegebunden.
- Erwachsene Menschen im System sind verpflichtet, die Beschwerde entgegenzunehmen, zu bearbeiten und weiterzugeben, falls nötig.
- Für schriftliche Beschwerden stehen Formulare zur Verfügung (siehe Anhang), die die Beschwerdegeber*innen selbst oder mit Hilfe ausfüllen können. Wird eine mündliche Beschwerde vorgetragen, notiert der / die Beschwerdenehmer*in die Beschwerde auf dem Formular; im Idealfall mit der Person, die sich beschwert hat.
- Der / die Beschwerdegeber*in bleibt bis zum Ende des Prozesses involviert.

4.3 Ziele

Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Teil von Achtsamkeit und Fehlerkultur im Marianum.

Es beinhaltet die Möglichkeit für alle Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen und Kooperationspartner*innen, sich in einem für sie transparenten, verlässlichen und nachvollziehbaren Handlungsrahmen zu beschweren.

Ziele des Beschwerdemanagements sind

- der Schutz von Bewohner*innen und Mitarbeitenden,
- die Umsetzung von Rechten,
- die aktive Mitgestaltung im Schaffen eines vertrauensvollen Umfelds

sowie

- die gemeinsame, konstruktive Konfliktlösung.

Das Marianum soll ein sicherer Ort sein.

Die Implementierung des Beschwerdemanagements ist ein fortlaufender Prozess in einem lernenden System, der regelmäßig geprüft und bei Bedarf in seinen Standards geändert wird.

4.4 Sicherung eines gelingenden Beschwerdeverfahrens durch Partizipation

Um zu wissen, worüber man sich beschweren kann, muss man seine Rechte und Pflichten kennen.

Eine wichtige Voraussetzung ist daher, dass alle, die im Marianum leben und arbeiten oder mit ihm verbunden sind, über ihre Rechte, aber auch über ihre Beteiligungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten informiert werden. Dazu gibt es für Kinder, Jugendliche, Eltern und Angehörige und Mitarbeitende jeweils schriftliche Informationen, die bei der Aufnahme eines Kindes/Jugendlichen bzw. bei der Aufnahme der Beschäftigung bei uns ausgehändigt werden.

Die Kinderrechte, in denen auch die Beteiligungsrechte von Kindern und Jugendlichen aufgeführt sind, bilden eine wesentliche Basis der Arbeit im Marianum: Daher ist es grundlegend, dass alle Mitarbeitende und Angehörige, aber vor allem auch die Bewohner*innen des Marianums über diese aufgeklärt sind. Dies geschieht zum einen gleich bei der Aufnahme und über Plakate in den Gruppen; die Kinderrechte sind aber auch immer wieder Thema in Gruppentreffen und in den Kinder- und Jugendparlamentssitzungen.

Zudem werden Bewohner*innen, Angehörige und Mitarbeitende auch nochmal ausdrücklich über Beschwerdewege informiert sowie mündlich und schriftlich darüber in Kenntnis gesetzt, dass Beschwerden grundsätzlich erwünscht sind. Sie werden ermutigt, ihre Unzufriedenheiten, Probleme und Missstände zu artikulieren, verbunden mit dem Angebot, die Beschwerdeführenden ggf. auch zu begleiten und zu unterstützen. Über die Möglichkeit, eine Beschwerde anonym zu formulieren, ist ebenfalls zu informieren (siehe Punkt 5).

Bei der Vorbereitung und Durchführung von Hilfeplangesprächen wird den Kindern und Jugendlichen wie auch den Eltern die Möglichkeit gegeben, sich aktiv zu beteiligen (eigene Vorberichte schreiben, Vorbereitung des Gesprächs etc.) und in Entscheidungen einbezogen zu werden.

Im Rahmen von regelmäßig stattfindenden Gruppensitzungen sowie in Kinder- und Jugendparlaments-Sitzungen haben die Kinder und Jugendlichen zusätzliche Gelegenheiten, sich aktiv einzubringen und sich an Entscheidungen innerhalb der Einrichtung zu beteiligen.

4.5 Beschwerdewege

Um die Möglichkeit des Beschwerens so offen, einladend und transparent wie möglich zu gestalten, braucht es klare, individuell auf die Zielgruppe zugeschnittene und für jeden frei zugängliche Beschwerdewege.

Aufgrund der besonderen Verantwortung der Einrichtungsleitenden wird jede Beschwerde – nach Beschwerdeannahme jedweder Person – an die Leitenden weitergegeben. Die besondere Verantwortung ergibt sich sowohl aus der Funktion wie auch aus der Aufgabe des Controlling, Reporting und der Informationsnutzung (s. Punkt 6.5 – 6).

4.5.1 Beschwerdewege für Kinder und Jugendliche

Es ist wichtig, dass Kindern und Jugendlichen transparente, leicht zugängliche und sichere Beschwerdewege zur Verfügung stehen. Dabei soll die Privatsphäre respektiert und, falls gewünscht, die Anonymität gewahrt werden, es sei denn, es steht eine (mögliche) Kindeswohlgefährdung im Raum. Es gibt keine Hierarchien zu beachten, die Kinder und Jugendlichen können für sich entscheiden, welchen Weg sie wählen möchten. Manches lässt sich vermutlich mit den Vertrauenspersonen in der Wohngruppe, sei es Bezugsbetreuer*in oder Gruppenleitung am besten und unkompliziertesten klären, doch sicher gibt es ebenso gute Gründe, die anderen vorgeschlagenen Wege zu nutzen. Eine entsprechende Einladung zur Beschwerde und die verschiedenen Wege werden den Kindern und Jugendlichen im Aufnahmegespräch mitgeteilt und in Form eines Flyers ausgehändigt, gleichzeitig erhalten sie das entsprechende Beschwerdeformular. Dieses kann auch jederzeit von der Internetseite des Marianums (www.marianum-krefeld.de) heruntergeladen werden. Das Beschwerdeformular kann, muss aber nicht ausgefüllt werden. Die nötigen Informationen hängen in den Wohngruppen für jeden sichtbar und zugänglich aus.

Eine besondere Herausforderung im Marianum ist, die Aufmerksamkeit auf die Bedürfnisse, Sorgen und Nöte der Kleinsten zu richten. Die Mitarbeitenden in den Kindergruppen, speziell in der Wohngruppe der 1 - 6-jährigen und den jüngeren Kindern in den Wohngruppen der 4 - 8-jährigen, sind gefordert, einfühlsam und mit erhöhter Aufmerksamkeit das Kindeswohl derer im Blick zu haben, die aufgrund des jungen Alters die angebotenen Beschwerdewege nicht wie ältere Kinder und Jugendliche wahrnehmen können. Auch hier gilt es, die Kinder mit ihren Rechten altersentsprechend vertraut zu machen.

Beschwerdewege innerhalb des Marianums:

- **Kontakt zum/r Gruppensprecher*in oder anderen Kindern/Jugendlichen der Gruppe:** Kinder und Jugendliche können sich mit anderen Gruppenmitgliedern zusammenschließen, um ihre Beschwerden vorzubringen.

Der oder die Gruppensprecher*in könnte als erste/r Ansprechpartner*in dienen. Wenn mit ihm/ihr keine Lösung des Problems entwickelt werden kann, steht er/sie bei weiteren Schritten unterstützend zur Seite.

- **Fachkräfte innerhalb der eigenen Wohngruppe:** Kinder und Jugendliche können sich direkt an die Betreuer*innen wenden, um ihre Anliegen oder Beschwerden mitzuteilen. Diese stehen dann beratend zur Verfügung und helfen bei der Weiterbehandlung der Beschwerden. Im Gegenzug ist es auch Aufgabe der Pädagog*innen, feinfühlig und aufmerksam in der täglichen Kommunikation Signale wahrzunehmen, in denen Unzufriedenheiten, Sorgen und Nöte der Klient*innen verdeckt geäußert werden. Dies ist in den Wohngruppen der Kinder im Vorschulalter unabdingbar, doch auch unter den älteren Kindern und Jugendlichen von enormer Wichtigkeit.
- **Kinderteam und Gruppenabende:** Bei regelmäßigen Treffen der Kinder- und Jugendgruppen können Beschwerden besprochen und aufgearbeitet werden. Durch Offenheit und Kontinuität bieten diese Treffen eine einfache Möglichkeit, Beschwerden vorzutragen. In diesem Rahmen bieten sich beispielsweise die Thematisierung von Störungen an oder Diskussionen über Gruppenregeln.
- **Gruppenübergreifende Fachdienste:** Wenn Kinder/Jugendliche eine neutrale Person innerhalb der Einrichtung, aber außerhalb ihrer Gruppe, suchen, können sie sich an die Mitarbeiter*innen der Fachdienste wenden, die ebenfalls Vertraulichkeit wahren. Als Fachdienste stehen die Mitarbeiterinnen des psychologisch-psychotherapeutischen Fachdienstes sowie der Mitarbeiter vom Fachdienst Eltern und Familienberatung zur Verfügung.
- **Intervention – und Präventionsbeauftragte:** Weitere Personen, bei denen sich die Kinder und Jugendlichen im Beschwerdefall Hilfe und Unterstützung holen können, sind die Präventions- und Interventionsbeauftragten des Marianums. Auch sie sind gruppenübergreifend tätig.
- **Gespräche mit den pädagogischen Leitungen:** Kinder und Jugendliche haben auch die Möglichkeit die Vertrauenspersonen zu bitten, die pädagogischen Leitenden zu involvieren oder aber direkt mit den Leitenden der Einrichtung zu sprechen, um ihre Anliegen zu äußern. Dies kann die/der zuständige Bereichsleiter*in sein, aber auch eine der anderen Bereichsleitungen.
- **Beschwerde- oder Feedback-Boxen:** In den Wohngruppen und in der Verwaltung stehen anonyme Beschwerde- oder Feedback-Boxen bereit, in die Kinder und Jugendliche schriftliche Anliegen einwerfen können. Ebenso können die Postfächer der pädagogischen Leitungen sowie des Fachdienstes in der Verwaltung genutzt werden, um die Beschwerde schriftlich und ggf. anonym einzureichen.
- **Kinder-/Jugendparlament:** Es finden regelmäßige Treffen des Kinder- und des Jugendparlaments statt, an denen der oder die Gruppensprecher*in teilnimmt. In diesen Treffen werden Themen wie Kinderrechte, Partizipation und Beschwerdemanagement besprochen und gelebt. Die Gruppen-

sprecher*innen können dabei eigene Beschwerden oder Beschwerden anderer Bewohner*innen vortragen.

- **Umfragen zum Wohlbefinden:** Jährlich werden Umfragen durchgeführt, um die Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung zu ermitteln. In diesen Umfragen gibt es ausreichend Platz für mögliche Beschwerden der Kinder/Jugendlichen.
- **Im HPG oder in der schriftlichen HPG-Vorbereitung:** im Marianum gibt es eigens für Kinder und Jugendliche entworfene Vorberichtsbögen zum HPG. In diesen wird die Zufriedenheit in der Wohngruppe und der Einrichtung explizit abgefragt und die Bewohnenden haben dadurch die Möglichkeit, sich entsprechend zu äußern. Diese Themen werden im HPG erläutert. Auch ohne Verschriftlichung in dieser Form werden die Kinder und Jugendlichen in diesem Rahmen eingeladen ihre Themen zu äußern, um sie im HPG zu besprechen.

Beschwerdewege außerhalb des Marianums:

- **Jugendamt:** Ein weiterer Beschwerdeweg besteht darin, Kontakt zur zuständigen fallführenden Person/Vormund im Jugendamt aufzunehmen, um eine Beschwerde vorzubringen.
- **Ombudschaft Jugendhilfe NRW:** Bei Konflikten mit der Einrichtung oder dem Jugendamt berät, begleitet und unterstützt die unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW. Sie ist auf folgenden Wegen zu erreichen:

Hofkamp 102, 42103 Wuppertal
team@ombudschaft-nrw.de
Tel.: 0202 29536776

Eine offizielle Ombudsperson direkt vor Ort in Krefeld gibt es derzeit leider noch nicht.

4.5.2 Beschwerdewege für Eltern und Angehörige

Eltern und Angehörige der Kinder und Jugendlichen, die im Marianum leben, tragen einen wesentlichen Teil dazu bei, dass diese sich für den Zeitraum ihres Aufenthaltes so wohl wie möglich fühlen. Dazu gehört auch, sich sowohl für die Belange der Kinder und Jugendlichen wie auch für die eigenen Belange einzusetzen. Das Gehört- und Gesehenwerden der beteiligten Eltern ist die Grundvoraussetzung für einen respektvollen Umgang miteinander, der dem übergeordneten Ziel, einer Erziehungspartnerschaft, den Weg bereitet. Die Beschwerde kann schriftlich über das entsprechende Formular, via Mail, im Telefonat oder persönlich im Gespräch formuliert werden. Es ist auch möglich, eine Beschwerde anonym zu äußern.

Um den Beschwerdeweg so transparent und offen wie möglich zu gestalten, werden den Eltern und Angehörigen bereits bei der Aufnahme der Kinder/Jugendlichen die

verschiedenen Beschwerdewege vorgestellt. In der eigens entworfenen „Elternmappe“, die ebenfalls bei der Aufnahme ausgehändigt wird, befinden sich neben vielen anderen wichtigen Informationen ein Infolyer mit den unterschiedlichen Beschwerdewege sowie ein Beschwerdeformular. Ein solches kann auch jederzeit von der Internetseite der Einrichtung (www.marianum-krefeld.de) heruntergeladen werden.

Beschwerdewege innerhalb des Marianums

- **Wohngruppe:** Im Austausch mit dem/der Bezugserzieher/in des Kindes/Jugendlichen oder im Austausch mit der/dem Gruppenleiter*in der Wohngruppe sind Eltern und Angehörige eingeladen, Beschwerden anzubringen.
- **Pädagogische Leitung:** Ebenso steht Eltern der Weg offen, sich mit dem/der Bereichsleiter*in oder einer anderen Person aus der pädagogischen Leitung in Verbindung zu setzen, um Beschwerden anzusprechen.
- **Eltern- und Familienberater:** der hausinterne gruppenübergreifend arbeitende Eltern- und Familienberater bietet eine regelmäßige offene Sprechstunde an, kann aber auch außerhalb dieser angesprochen werden, um Beschwerden zu besprechen und zu bearbeiten.
- **Psychologisch-Psychotherapeutischer Fachdienst:** im Falle einer Beschwerde können sich Beschwerdeführende ebenfalls an die Mitarbeitenden des psychologisch-psychotherapeutischen Fachdienst wenden, um sich Gehör und Hilfe zu verschaffen.
- **HPG bzw. HPG-Vorberichterstattung:** Im Marianum erhalten die am HPG teilnehmenden Angehörigen einen eigens für sie entworfenen HPG-Vorbericht, in dem sie ihre Sorgen, Nöte, Beschwerden und Wünsche formulieren können. Diese werden im HPG aufgegriffen und besprochen. Selbstverständlich können dort auch Themen ohne vorherige Verschriftlichung angesprochen werden.

Beschwerdewege außerhalb des Marianums

- **Jugendamt:** Eltern und Angehörige können sich mit ihren Anliegen an die zuständige fallführende Fachkraft des Jugendamtes wenden.
- **LVR:** Der/die Beschwerdeführende kann sich auch direkt an das Jugendamt oder den LVR-Fachbereich (Abteilung Jugend 43) wenden, wenn er/sie das Gefühl hat, dass die Beschwerde nicht ausreichend berücksichtigt wurde oder es wichtige Gründe gibt, sich an die übergeordnete Stelle zu wenden.
- Auch die Eltern und Angehörigen haben die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen an die unabhängige Ombudschaft Jugendhilfe NRW (s.o.) zu wenden.

4.5.3 Beschwerdewege für Mitarbeitende

Um das Schutzkonzept der Einrichtung mit Leben zu füllen, ist es wichtig, dass es in jeder Hinsicht gelebt wird. Manchmal ist es notwendig, sich zu beschweren, zum Beispiel um Verstöße gegen die Kinderrechte, das eigene Wohlbefinden und den Verhaltenskodex zu melden, aber auch bei kleineren Sorgen und Nöten, die besprochen und bearbeitet werden müssen. Beschwerden von Mitarbeitenden werden genauso gewissenhaft behandelt wie die von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien. Der Begriff "Mitarbeitende" umfasst alle Personen, die in der Einrichtung tätig sind: Pädagog/innen, Mitarbeiter der Haustechnik, Hauswirtschaftskräfte, Verwaltungsmitarbeitende, ehrenamtlich Mitarbeitende usw.

Es gibt keine spezielle Form für eine Beschwerde. Mitarbeitende können sich mündlich, schriftlich per Post, E-Mail oder Formular beschweren. Auch anonyme Beschwerden sind möglich. Die Mitarbeitenden können frei entscheiden, welchen Weg sie wählen möchten, um eine Beschwerde einzureichen. Eine Beschwerde ist unabhängig von Hierarchien. Es entstehen den Mitarbeitenden selbstverständlich keine unangenehmen Folgen oder Sanktionen durch eine Beschwerde. Um die Beschwerdewege so transparent und selbstverständlich wie möglich zu offerieren, befinden sich ein Flyer sowie ein entsprechendes Beschwerdeformular dazu bereits im Einarbeitungsleitfaden, der neuen Mitarbeitenden zur Einstellung überreicht wird. Das Beschwerdeformular kann auch jederzeit im Dateitransfer der Einrichtung heruntergeladen werden.

Es stehen folgende Beschwerdewege innerhalb und außerhalb der Einrichtung zur Verfügung:

- Die wöchentlich stattfindenden **Teamsitzungen** und **Teamleiterkonferenzen** können genutzt werden, um beobachtete Missstände, Abweichungen vom Verhaltenskodex oder ähnliches zu thematisieren, ebenso wie die monatlich stattfindenden Supervisionen den Raum dafür bieten.
- In den jährlichen durch die Bereichsleiter*innen geführten **Personalgespräche** besteht ebenfalls die Möglichkeit, Beschwerden vorzubringen.
- Innerhalb des Teams können Beschwerden gegenüber der Teamleitung geäußert werden. **Die Teamleitung** berät mit dem Beschwerdeführenden, welche weiteren Schritte angemessen und sinnvoll sind.
- Ein weiterer Weg kann über die **Bereichsleiter*innen** erfolgen. Dabei kann die übergeordnete Leitung des Teams sowie einer der anderen Bereichsleitenden gewählt werden.
- Der Beschwerdeführende kann sich auch an die **Mitarbeitervertretung (MAV)** wenden.
- Der/die Beschwerdeführende sich auch direkt an das **Jugendamt** oder den **LVR-Fachbereich** (Abteilung Jugend 43) wenden, wenn er/sie das Gefühl hat, dass die Beschwerde nicht ausreichend berücksichtigt wurde oder es wichtige Gründe gibt, sich an die übergeordnete Stelle zu wenden.

4.5.4 Beschwerdewege für sonstige Kooperationspartner*innen

In der Erfüllung unserer Aufgabe, Kinder, Jugendliche und deren Familien so gut wie möglich zu begleiten und zu beraten, stehen wir in enger Zusammenarbeit und im Austausch mit verschiedenen Kooperationspartner*innen. Allen voran sind an dieser Stelle die Fachkräfte der verschiedenen Jugendämter zu nennen, ebenso Therapeut*innen, Trainer*innen in Vereinen, Kooperationen mit anderen Jugendhilfeträgern etc. Die Beschwerdewege für Kooperationspartner finden sich auf unserer Homepage (www.marianum-krefeld.de), ebenso wie ein entsprechendes Formular, das zur Beschwerde genutzt werden kann.

Folgende Beschwerdewege stehen Kooperationspartner*innen im Marianum zur Verfügung:

- **Fachkräfte der Wohngruppen:** Im persönlichen Gespräch, im Telefonat oder per Mail können Beschwerden angesprochen und bearbeitet werden.
- **Pädagogische Leitungskräfte:** Auch an dieser Stelle kann gerne im Bedarfsfalle persönlich, telefonisch oder per Mail der Kontakt hergestellt werden, um Beschwerden zu platzieren und Lösungen zu generieren.

4.6 Prozessschritte im Beschwerdemanagement

Nachfolgend sind die einzelnen Prozessschritte von Beschwerdeannahme bis Beschwerdecontrolling aufgelistet. Die Prozessschritte stellen das standardisierte Verfahren dar, nach dem jede Beschwerde im Marianum behandelt wird.

4.6.1 Beschwerdeannahme

Das Verfahren beginnt mit der Annahme der Beschwerde.

Der/die Mitarbeiter*in, dem/der eine Beschwerde vorgetragen wird, hat die Verantwortung, die Beschwerde angemessen zu behandeln. Dabei orientiert er/sie sich an geltenden Gesetzen und den Regeln der Einrichtung. Sollten zu beschreitende Lösungswege außerhalb der Kompetenzen der beschwerdeannahmenden Person liegen, wendet sich diese unverzüglich an die entsprechende fach- und entscheidungskompetente Person innerhalb der Einrichtung. Sobald das Problem gelöst ist oder sichergestellt wurde, dass die Beschwerde von anderen Personen bearbeitet wird, erlischt die Verantwortung des/der Mitarbeiter*in.

Auch schriftliche Beschwerden werden von den Adressaten in erster Verantwortung weiterbearbeitet. In den Gruppen, in denen eine Feedback-Box hängt, wird ein/e Mitarbeiter*in benannt, der/die dafür verantwortlich ist, den Kasten im Rahmen der Dienstzeiten regelmäßig zu leeren und sicherzustellen, dass die Beschwerden bearbeitet werden. Auch anonyme Beschwerden müssen ernst genommen und, soweit möglich, bearbeitet werden. Es ist wichtig, dass der/die Mitarbeiter*in, der/die die Beschwerde

annimmt, transparent gegenüber dem/der Beschwerdeführenden ist. Das bedeutet, dass der/die Beschwerdeführende über weitere Schritte informiert wird bzw. in die Planung weiterer Schritte einbezogen wird.

Maßnahmen werden nur mit Einverständnis der Beschwerdeführenden ergriffen, es sei denn, das Kindeswohl steht auf dem Spiel oder es handelt sich um eine Strafsache. Während des gesamten Klärungsprozesses werden die Beschwerdeführenden über die einzelnen Schritte informiert.

Beschwerden, die über die alltäglichen Konflikte hinausgehen, werden schriftlich dokumentiert. Alle Beschwerden werden den Einrichtungsleitenden gemeldet, um Controlling, Reporting und Informationsnutzung zu gewährleisten.

4.6.2 Beschwerdebearbeitung

Bei der Bearbeitung von Beschwerden ist es wichtig, den Beschwerdeführenden zu signalisieren, dass ihre Beschwerden erwünscht sind. Eine zeitnahe Bearbeitung der Beschwerde ist ebenfalls von Bedeutung, um den Beschwerdeführenden zu zeigen, dass ihre Anliegen wichtig und ernst genommen werden. Im Mittelpunkt steht immer die Suche nach einer zufriedenstellenden Lösung für alle Beteiligten.

Die Person, die die Beschwerde entgegennimmt, entscheidet verantwortungsvoll, ob sie schriftlich festgehalten und weitergeleitet werden muss. Sie versucht, das Problem entweder direkt mit dem Beschwerdeführenden zu lösen oder bespricht das weitere Vorgehen mit ihm/ihr. Beschwerden, die das Wohl eines Kindes betreffen, müssen umgehend an die Leitung und die Interventionsfachkraft weitergeleitet werden. Diese beraten zeitnah über das weitere Vorgehen. Es ist auch wichtig, dass die Leitenden den LVR gemäß §47 SGB VIII unverzüglich informieren.

Die Beschwerdeführenden sollten aktiv in den Beratungs- und Lösungsprozess eingebunden und informiert werden. Am Ende des Prozesses sollte die bearbeitende Person die Zufriedenheit des Beschwerdeführenden mit der Lösung sicherstellen. Maßnahmen werden nur mit Zustimmung der Beschwerdeführenden ergriffen, es sei denn, das Kindeswohl ist gefährdet oder es handelt sich um eine Strafsache.

4.6.3 Feedbackformulare zum Prozess

Mittels Feedbackformular wird nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung der Grad der Zufriedenheit mit dem Prozess und den erarbeiteten und umgesetzten Lösungswegen erfragt. Im Anhang befinden sich Feedbackformulare zur Bewertung des stattgefundenen Beschwerdeprozesses.

4.6.4 Auswertung

Die Beschwerden, die bei der Einrichtung eingehen, werden systematisch analysiert, um potenzielle Fehlerquellen zu identifizieren und die Qualität intern zu verbessern. Dabei werden sowohl quantitative als auch qualitative Aspekte berücksichtigt, d.h. eine Überprüfung der Anzahl der Beschwerden in einem bestimmten Zeitraum sowie die Überprüfung der Folgebeschwerden in einem bestimmten Zeitraum. Außerdem gilt es, die jeweiligen Inhalte der eingegangenen Beschwerden zu erfassen und zu kategorisieren, bspw. in Alltagsbeschwerden, Beschwerden zu Mitarbeitenden, Beschwerden zu Gruppen- oder Einrichtungsregeln, etc. Die eingegangenen Beschwerden liefern wichtige Hinweise für mögliche Verbesserungen in der Einrichtung.

Weitere Auswertungskriterien befassen sich mit der Einhaltung des zeitlichen Rahmens der Beschwerdebearbeitung, der Zufriedenheit mit der Lösung des Problems sowie die Überprüfung der Lösungswege.

4.6.5 Controlling

In regelmäßigen Abständen (jährlich) kontrolliert die Leitung, inwieweit die Aufgaben des Beschwerdemanagements erfüllt sind. Dazu bedarf es der Formulierung von Leistungsindikatoren, z.B.

- Es existiert eine offene Haltung gegenüber Beschwerden.
- Es gibt klare Verfahrensweisen zum Umgang mit Beschwerden.
- Beschwerden werden als Chance erkannt, die Arbeit innerhalb des Marianums zu verbessern.
- Die Beschwerdewege sind deutlich und transparent und werden von Kindern, Jugendlichen, Angehörigen, Mitarbeitenden und Kooperationspartnern genutzt.
- Die Beschwerden werden nach dem festgelegten Verfahren bearbeitet.
- Die Bearbeitung erfolgt zeitnah.
- Es treten wenige Folgebeschwerden auf.
- Die Auswertung erfolgt systematisch und wird den betroffenen Personen transparent dargelegt.
- Die Beschwerenden sind mit der Lösung zufrieden, die Zufriedenheit ist wiederhergestellt oder sogar gesteigert.

Ziel des Controllings ist, das Beschwerdeverfahren ggf. immer wieder den aktuellen Gegebenheiten sowie den Bedürfnissen der Einrichtung und der Beschwerdeführenden anzupassen.

4.6.6 Report und Informationsnutzung

Da sich das Marianum als lernende Einrichtung versteht, ist es ein Anliegen, den größten Nutzen aus Beschwerden zu ziehen. Dazu bedarf es im ersten Schritt, beschwerderelevante Probleme und Sachverhalte innerhalb der Einrichtung zu veröffentlichen. Die Berichterstattung enthält die Informationen aus der Beschwerdeauswertung und dem Beschwerdecontrolling. Sie findet als wiederkehrender, fester Bestandteil innerhalb der Gruppenleiterkonferenz statt. Dort wird dann beraten, welche Themen innerhalb der Erzieherkonferenzen fachlich bearbeitet werden.

Den Kindern und Jugendlichen werden die Ergebnisse aus dem Controlling in den Kinder- und Jugendparlamenten vorgestellt, die jeweiligen Gruppensprecher*innen geben diese innerhalb der Gruppenabende weiter.

5. Intervention

Die Definition von Verantwortlichkeiten und Verfahrensabläufen beim Einschreiten in Fällen von (vermuteter) Gefährdung des Kindeswohls ist ein unerlässlicher Bestandteil eines Schutzkonzepts. Die Momente, in denen Verantwortliche Anhaltspunkte auf Gewalt gegen Kinder oder Jugendliche erhalten, sind häufig geprägt von starken Emotionen und erzeugen Unsicherheit und Angst. Der Handlungsdruck ist mitunter enorm und erzeugt zusätzlichen Stress. Klare Verfahrensabläufe geben dann Handlungssicherheit und entlasten die Verantwortlichen.

Damit Mitarbeitende und ehrenamtlich Tätige im Marianum wissen, was in Falle einer (vermuteten) Kindeswohlgefährdung zu tun ist, haben wir Pläne, in denen konkrete Handlungsschritte festgelegt sind. Die Interventionsleitfäden beschreiben möglichst detailliert, wie Verdachtsmomente abgeklärt und welche Interventionen ggf. eingeleitet werden. Darüber hinaus werden ebenfalls die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten festgelegt. Jede Person muss wissen, welche Rolle sie innerhalb eines Interventionsprozesses hat.

Im Folgenden werden entsprechende Interventionsleitfäden für drei verschiedene Szenarien beschrieben:

1. Vorgehen bei einem vagen Anfangsverdacht
2. Intervention bei Übergriffen/Gewalthandlungen durch Kinder und Jugendliche innerhalb der Institution
3. Intervention bei erhärtetem/konkretem Verdacht gegen Mitarbeitende der Einrichtung

Für alle Szenarien gelten folgende Grundsätze:

- **Ruhe bewahren und bedacht handeln!**
- **Nicht wegschauen!**
- **Verantwortung übernehmen!**

5.1 Vorgehen bei einem vagen Anfangsverdacht

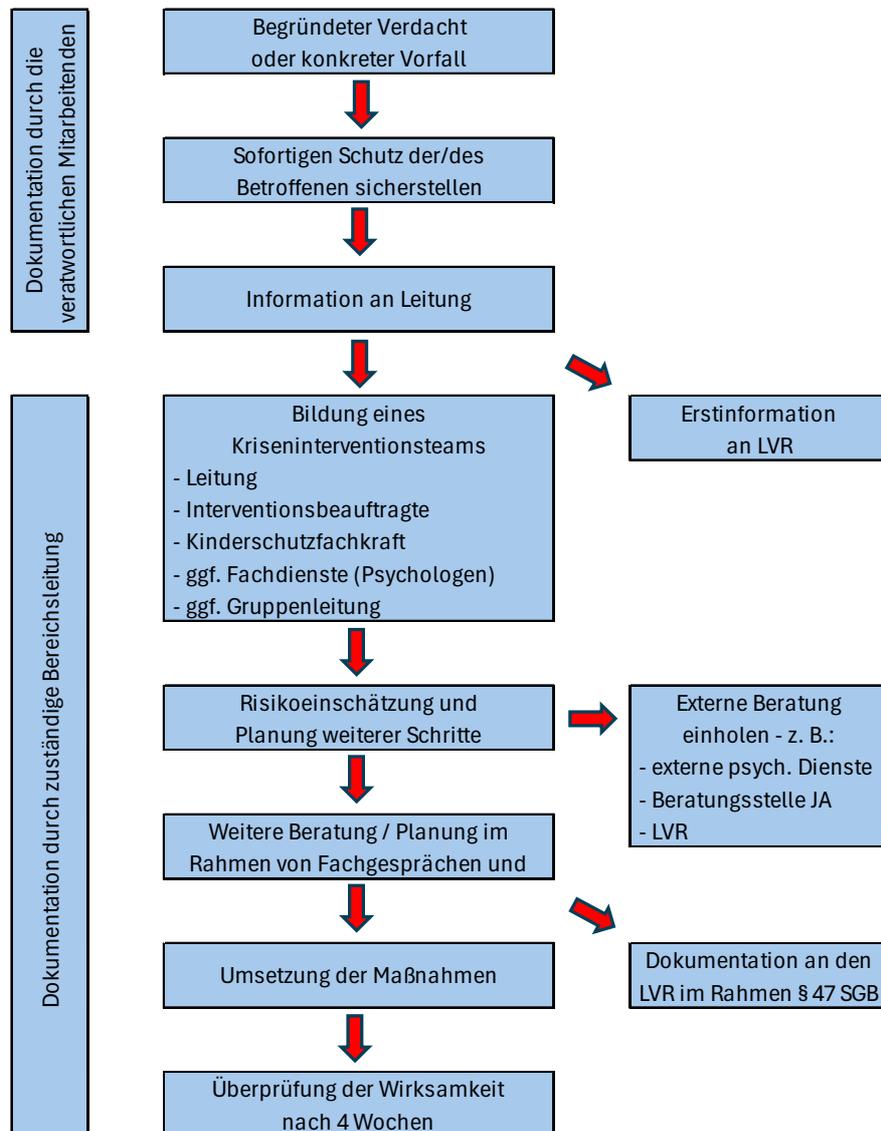
Werden Verantwortliche mittelbar oder unmittelbar mit einem vagen Anfangsverdacht auf Gewaltdynamiken konfrontiert, sind sie verpflichtet aktiv zu werden. Sie müssen zunächst eine Einschätzung der Gesamtsituation bzw. die Abklärung der Vermutung initiieren. Die Einschätzung erfolgt unter Hinzunahme der Leitungsebene und der Interventionsfachkraft des Marianums. Sollte weitere fachliche Expertise benötigt werden, stehen intern zudem der psychologisch-psychotherapeutische Fachdienst sowie derzeit vier Kinderschutzfachkräfte zur Verfügung.

Nur wenn sich ein vager Verdacht erhärtet oder der Anfangsverdacht von den Verantwortlichen schon als fundiert eingeschätzt wird, werden konkrete Interventionsschritte eingeleitet.

5.2 Intervention bei Übergriffen/Gewalthandlungen durch Kinder und Jugendliche innerhalb der Einrichtung

- Erhält ein/e Mitarbeitende/r Kenntnis von einem konkreten Vorfall oder einem begründeten Verdacht, trägt diese/r die Verantwortung dafür, unmittelbar Schutzmaßnahmen für die betroffenen Kinder/Jugendlichen zu ergreifen. Dies hat auch Vorrang vor dem Einschalten der Leitung.
- Anschließend ist unverzüglich die Leitung zu informieren. Außerhalb der Bürozeiten ist diese über eine Rufbereitschaftsnummer zu erreichen. Mit der Information übernimmt die Leitung die weitere Prozessverantwortung.
- Der/die Mitarbeitende dokumentiert die Ereignisse. Dazu wird der entsprechende Meldebogen (s. Anhang) ausgefüllt.
- Die Leitung tritt so zeitnah wie möglich mit dem Interventionsbeauftragten und ggf. unter Hinzuziehung der zuständigen Gruppenleitung, des psychologischen Fachdienstes und einer der Kinderschutzfachkräfte zur Beratung zusammen (= Kriseninterventionsteam). Es wird eine gemeinsame Risikoeinschätzung vorgenommen, weitere Schritte werden geplant und zunächst folgende Fragen geklärt:
 - Welche weiteren Schutzmaßnahmen sind notwendig?
 - Welche Informationen werden noch benötigt?
 - Wer muss wann, wie, wo und von wem informiert werden (LVR, Jugendamt, Eltern, etc.)?
 - Welche weiteren externen Fachstellen können/sollen zur Beratung, ggf. Risikoeinschätzung oder konkreten Unterstützung einbezogen werden?
 - Wie wird der Vorfall innerhalb der Gruppe/der Einrichtung kommuniziert?
 - Welche Unterstützung benötigen die betroffenen Kinder/Jugendlichen?
 - Was brauchen die übergriffigen Kinder/Jugendlichen?
 - Wer ist für die einzelnen Aufgaben zuständig?

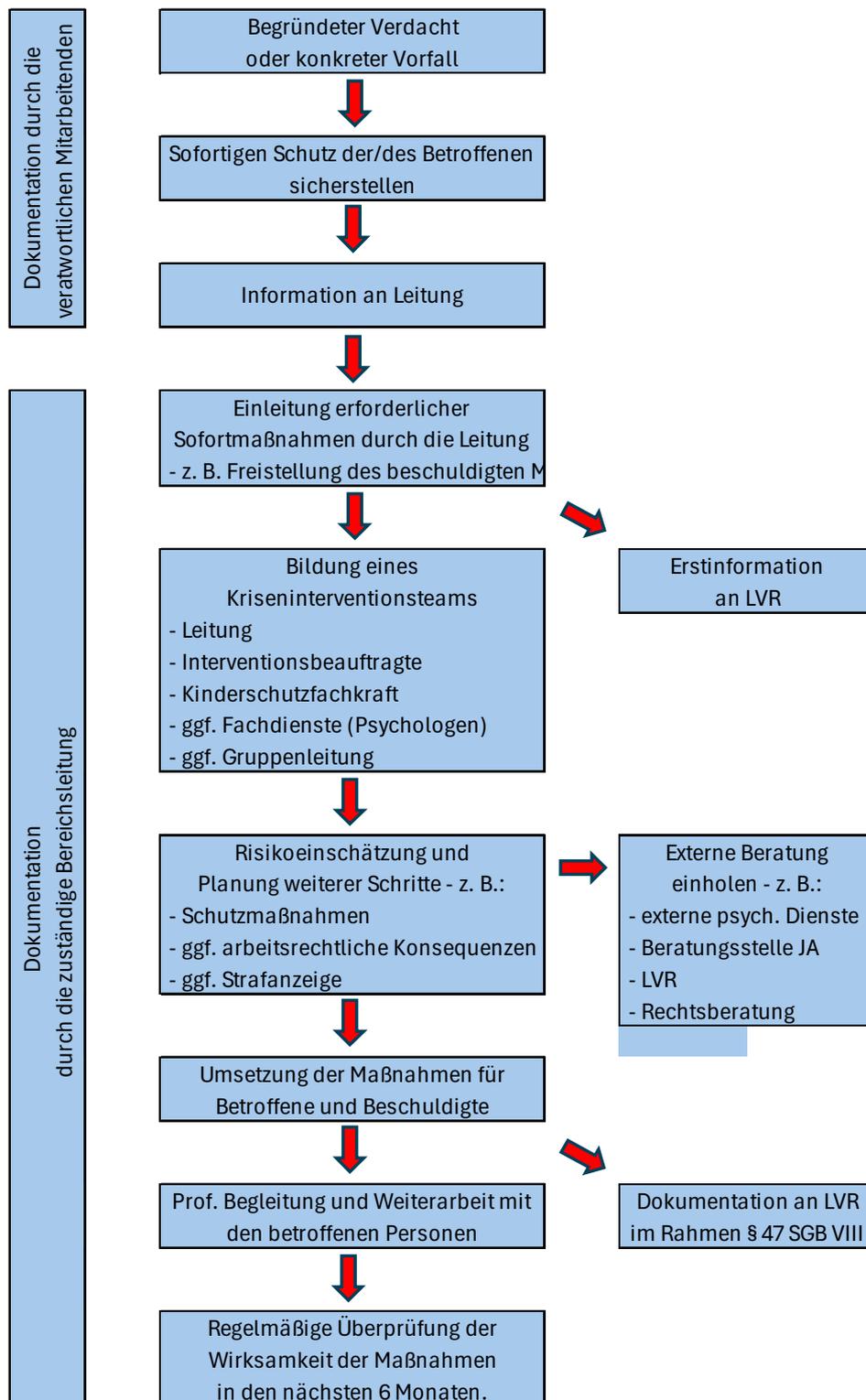
- Im Verlauf des Prozesses werden fortlaufend Informations- und Beratungsgespräche im erweiterten Leitungsteam geführt, damit alle auf einem Informationsstand sind und um weitere Fragen zu klären, z.B.
 - Welche Unterstützung benötigen die anderen Bewohner*innen?
 - Welche Unterstützung braucht das Team?
 - Was wird auf der Einrichtungsebene kommuniziert?
- Möglichst zeitnah werden Fachgespräche mit den zuständigen Mitarbeitenden der Jugendämter und ggf. den Vormündern der beteiligten Kinder und Jugendlichen geführt und über weitere Maßnahmen beraten. Danach werden in einem HPG auch die Eltern in die Beratungen einbezogen.
- Nach vier Wochen wird der gesamte Prozess im Rahmen einer internen Fallkonferenz überprüft und reflektiert. Ggf. werden weitere Maßnahmen geplant.
- Der gesamte Prozess wird dokumentiert. Dazu gehört auch, im Rahmen der Meldepflicht nach § 47 SGB VIII, der Bericht an den LVR. Verantwortlich für die Dokumentation ist die Einrichtungsleitung, bzw. die zuständige Bereichsleitung.



5.3 Interventionen bei erhärtetem/konkretem Verdacht gegen Mitarbeitende der Einrichtung

- Erhält ein/e Mitarbeitende/r Kenntnis von einem konkreten Vorfall oder einem begründeten Verdacht, trägt diese/r die Verantwortung, im Bedarfsfall unmittelbar Schutzmaßnahmen für die betroffenen Kinder/Jugendlichen zu ergreifen.
- Anschließend hat er/sie unverzüglich die Leitung zu informieren. Außerhalb der Bürozeiten ist diese über eine Rufbereitschaftsnummer zu erreichen. Mit der Information übernimmt die Leitung die weitere Prozessverantwortung.
- Der/die Mitarbeitende dokumentiert die Ereignisse. Dazu wird der entsprechende Meldebogen (s. Anhang) ausgefüllt.
- Es wird sichergestellt, dass der/die unter Verdacht stehende Mitarbeitende keine Kontaktmöglichkeit zu den Betroffenen hat. Ggf. wird der/die Mitarbeitende von der Einrichtungsleitung mit sofortiger Wirkung freigestellt – auch zum eigenen Schutz!
- Die Leitung tritt so zeitnah wie möglich mit dem Interventionsbeauftragten und ggf. unter Hinzuziehung des psychologischen Fachdienstes und einer Kinderschutzfachkraft zur Beratung zusammen (= Kriseninterventionsteam). Es wird eine gemeinsame Risikoeinschätzung vorgenommen, weitere Schritte werden geplant und folgende Fragen geklärt:
 - Welche weiteren Schutzmaßnahmen sind notwendig?
 - Welche Informationen werden noch gebraucht?
 - Wer muss wann, wie, wo und von wem informiert werden (LVR, Jugendamt, Eltern etc.)?
 - Welche weiteren Fachstellen können/sollen zur weiteren Beratung und/oder Risikoeinschätzung einbezogen werden?
 - Welche Unterstützung benötigen die Betroffenen?
 - Wer ist für die einzelnen Aufgaben zuständig?
- Der/dem beschuldigten Mitarbeitenden wird zeitnah Gelegenheit gegeben, zu den Vorwürfen Stellung zu nehmen. Zum Gespräch mit der pädagogischen Leitung und dem Geschäftsführer sollte der/die beschuldigte Mitarbeitende zu seiner/ihrer Unterstützung eine Vertrauensperson mitbringen.
- Sollten die Verdachtsmomente nicht ausgeräumt werden können, bzw. erhärtet sich der Verdacht weiter, wird eine Einschaltung der Strafverfolgungsbehörden geprüft.
- Ebenso werden arbeitsrechtliche Konsequenzen abgewogen.
- Im Verlauf des Prozesses werden fortlaufend Informations- und Beratungsgespräche im erweiterten Leitungsteam geführt, damit alle auf einem Informationsstand sind und um weitere Fragen zu klären, z.B.
 - Welche Unterstützung benötigen die anderen Bewohner*innen?
 - Wie werden der Vorfall und die damit verbundenen Konsequenzen mit ihnen kommuniziert?
 - Welche Unterstützung benötigt das betroffene Team?

- Was wird auf Einrichtungsebene kommuniziert?
- Nach vier Wochen wird der gesamte Prozess im Rahmen einer internen Fallkonferenz überprüft und reflektiert. Ggf. werden weitere Maßnahmen geplant.
- Der gesamte Prozess wird dokumentiert. Dazu gehört auch, im Rahmen der Meldepflicht nach § 47 SGB VIII, der Bericht an den LVR. Verantwortlich für die Dokumentation ist die Einrichtungsleitung, bzw. die zuständige Bereichsleitung.



6. Rehabilitation

Viele Mitarbeitende haben die Sorge, dass sie in der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen zu Unrecht mit Vorwürfen von Gewalt konfrontiert werden könnten. Dies führt mitunter zu großer Verunsicherung, besonders auch im Hinblick auf das professionelle Verhältnis von Nähe und Distanz.

Fälle von Falschbeschuldigungen gegen Mitarbeitende, aber auch gegen Bewohner*innen kommen in der Praxis selten vor, die Angst besteht aber gerade bei Mitarbeitenden. Ein Konzept für ein Rehabilitationsverfahren bei Falschbeschuldigungen ist daher ein wichtiger Baustein im Schutzkonzept, mit der dieser Angst begegnet werden soll.

Die im Folgenden skizzierten Handlungsschritte sind nicht als festes Schema zu betrachten, sondern als Orientierung gedacht. Die konkreten Handlungsschritte sind immer so individuell wie die Bearbeitung von Vorwürfen.

6.1 Rehabilitationsverfahren bei Falschbeschuldigungen gegen Mitarbeitende

- Ein Rehabilitationsverfahren wird nur in Gang gesetzt, wenn sich der Verdacht gegen eine/n Mitarbeitende/n **zweifelsfrei als unbegründet** herausgestellt hat.
- Verantwortlich für die Koordination und Planung des Rehabilitationsverfahrens sind die Leitung und die Geschäftsführung. Wichtig ist, dass alle Schritte vor der Umsetzung mit der betroffenen Person abgestimmt werden!
- Ziele des Rehabilitationsprozesses sind:
 1. Die Wiederherstellung des guten Rufs der fälschlich verdächtigten Person
 2. Die Wiederherstellung einer Vertrauensbasis innerhalb der Marianums und der Arbeitsfähigkeit der Person im Hinblick auf die Klientel
 3. (arbeits-)rechtliche Rehabilitation

1. Wiederherstellung des guten Rufs der fälschlich verdächtigten Person

- Alle Personen, Gremien und Institutionen, die von dem Verdachtsfall Kenntnis hatten, werden umgehend darüber informiert, dass der Verdachtsfall zweifelsfrei ausgeräumt wurde.
- Falls der Verdachtsfall in der Öffentlichkeit bekannt wurde, wird diese durch eine öffentliche Stellungnahme darüber informiert, dass der Verdachtsfall ausgeräumt ist. Die Stellungnahme erfolgt über die gleichen Medien, über die der Verdachtsfall bekannt wurde (z.B. Zeitung, Facebook etc.)
- Falls Eltern an die Öffentlichkeit gegangen sind, werden sie aufgefordert, ebenfalls Richtigstellungen zu veröffentlichen und Anschuldigungen zurückzu-

nehmen bzw. Einträge zu löschen. Sollte das nicht geschehen, droht ihnen auch von Seiten des Marianums eine Strafanzeige.

- Innerhalb der Einrichtung sorgt die Leitung für sichtbare Zeichen der Rehabilitation:
 - In einer Mitarbeitervollversammlung werden alle Mitarbeitenden von der Leitung informiert, dass der Verdacht zweifelsfrei ausgeräumt wurde, und dass die Leitung der/dem betroffenen Mitarbeitenden ihr volles Vertrauen ausspricht.
 - Zudem wird an die Verantwortung jeder/s Einzelnen appelliert, jedem „Zweifel“ oder jedwedem „Buschfunk“ sowie der Klientel klar gegenüberzutreten, Sachverhalte richtigzustellen und sich solidarisch mit der betroffenen Person zu erklären.
 - Die betroffene Person muss auch den Kindern und Jugendlichen gegenüber rehabilitiert werden.
- Die Leitung erstellt eine schriftliche Dienstanweisung, in der die Aufgaben der Mitarbeitenden in diesem Prozess sowie die Sprachregelung festgelegt sind, um den Mitarbeitenden Sicherheit im Umgang mit der Falschbeschuldigung zu geben.

2. Wiederherstellung der Vertrauensbasis innerhalb des Marianums und der Arbeitsfähigkeit der Person im Hinblick auf die Klientel

- Dem Team, in dem der/die rehabilitierte Mitarbeitende arbeitet, werden intensive unterstützende Maßnahmen (z.B. Supervisionen, therapeutische Beratung o.ä.) zur Aufarbeitung angeboten. Die konkreten Maßnahmen werden mit dem Team abgestimmt.
- Die rehabilitierte Person bekommt aber auch im Rahmen der Nachsorge das Angebot von Einzelsupervisionen, um wieder arbeitsfähig zu werden.
- Gegebenenfalls wird auch ein Stellenwechsel innerhalb der Einrichtung angeboten und ermöglicht.

3. (arbeits-)rechtliche Rehabilitation

- Wenn der/die Mitarbeitende freigestellt/suspendiert wurde, wird die Freistellung/Suspendierung umgehend aufgehoben.
- Ein ausgeräumter Verdacht bzw. eine Falschbeschuldigung gilt arbeitsrechtlich als nie aufgetreten. Daher werden alle diesbezüglichen Dokumentationen vernichtet.
- Falls eine Anzeige erstattet wurde, wird sich die Leitung unmittelbar um eine Verfahrenseinstellung kümmern.
- Die Erstattung etwaiger Kosten, z.B. für einen Anwalt, wird geprüft.

Nach der Aufstellung eines Rehabilitationsplans durch die Leitung, in dem auch die Zuständigkeiten festgelegt werden, wird dieser zuerst mit der fälschlich beschuldigten Person abgestimmt. Er wird nur mit der ausdrücklichen Zustimmung der Person umgesetzt!

6.2 Rehabilitationsverfahren bei Falschbeschuldigungen gegen Bewohner*innen

- Bei der Planung eines Rehabilitationsverfahrens für eine/n Bewohner*in wird in jedem Fall auch die zuständige Gruppenleitung wie auch der psychologische Fachdienst einbezogen. Gemeinsam werden folgende Fragen geklärt und Zuständigkeiten festgelegt:
 - Welche Personen und Institutionen müssen informiert werden?
 - Welche Maßnahmen (z.B. Gruppenwechsel, u.a. auch Strafanzeige) müssen aufgehoben werden? Wann?
 - Welche Unterstützung braucht der/die falsch beschuldigte Bewohner*in?
 - Welche Unterstützung braucht der/die Bewohnerin, die die Falschbeschuldigung vorgebracht hat?
 - Wie wird der Vorfall zwischen beiden geklärt?
 - Wie wird der Vorfall innerhalb der Wohngruppe behandelt? Welche Unterstützung braucht die Wohngruppe?
 - Wie wird der Vorfall mit den Mitarbeitenden und Bewohner*innen der gesamten Einrichtung besprochen.
- Die geplanten Maßnahmen werden mit der/dem falsch beschuldigten Bewohner*in abgestimmt.
- Der/die für die Falschbeschuldigung verantwortliche Bewohner*in wird über die geplanten Maßnahmen informiert.
- Im Rahmen der Hilfeplanung, werden die geplanten Schritte und Maßnahmen mit den Beteiligten abgestimmt. In kurzfristig terminierten Hilfeplangesprächen sowohl für fälschlich Beschuldigte als auch für die dafür Verantwortlichen wird über ggf. weitere erforderliche Maßnahmen beraten.

ANHANG

- 1 Dienstanweisung zum Thema „Hunde im Gruppendienst“
- 2 Beschwerdeformulare
 - 2.1 für jüngere Kinder
 - 2.2 für ältere Kinder und Jugendliche
 - 2.3 für Eltern und Angehörige
- 3 Feedbackformular
- 4 Meldebogen bei grenzverletzendem Verhalten