

Verhaltenskodex (PrävO)

Der Caritasverband Paderborn e.V. bietet Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen zeitweilig oder dauerhaft Unterstützung in ihrem Leben benötigen, professionelle Dienstleistungen an. Die Ratsuchenden werden in ihrer selbstbestimmten Lebensführung unterstützt mit dem Ziel ihre Persönlichkeit, ihre Fähigkeiten und Ressourcen entfalten zu können. Im Kontakt mit den jeweiligen Diensten und Einrichtungen des Caritasverbandes sollen die Menschen sich sicher und angenommen fühlen. Die Verantwortung für den Schutz der ihnen anvertrauten Personen vor jeglicher Form von Gewalt, insbesondere sexualisierter Gewalt, liegt bei den haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter*innen sowie ehrenamtlich Tätigen. Sie sollen einander und den ihnen anvertrauten Menschen in einem von Achtsamkeit, Wertschätzung und respektvollem Umgang geprägten Klima begegnen.

Unser Ziel ist eine „Kultur des achtsamen Miteinanders“ im Caritasverband Paderborn e.V., die sowohl Kinder und Jugendliche als auch schutz- und hilfebedürftige Erwachsene vor jeglicher Form von Gewalt und sexualisierten Übergriffen schützen soll.

Neben der Aneignung von Fachwissen und Schaffung von klaren Beschwerdewegen bedarf es vor allem einer Haltung, die gekennzeichnet ist von wachsamem Hinschauen, offenem Ansprechen, transparentem und einfühlsamem Handeln im Umgang mit Kindern und Jugendlichen, schutz- und hilfebedürftigen Erwachsenen, sowie untereinander.

Die haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter*innen sowie die ehrenamtlich Tätigen im Caritasverband Paderborn e.V. verpflichten sich zu folgendem Verhaltenskodex:

1. Meine Arbeit mit den mir anvertrauten Kindern und Jugendlichen sowie schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen ist geprägt von Wertschätzung und Vertrauen. Ich achte ihre Rechte und ihre Würde. Ich stärke sie, für ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit wirksam einzutreten.
2. Ich gehe verantwortungsbewusst und achtsam mit Nähe und Distanz um. Ich respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der mir Anvertrauten.
3. Mir ist meine besondere Vertrauens- und Autoritätsstellung gegenüber den mir anvertrauten Menschen bewusst. Ich handle nachvollziehbar und ehrlich. Ich nutze keine Abhängigkeiten aus und gestalte Beziehungen transparent.
4. Ich toleriere weder diskriminierendes, gewalttätiges noch grenzüberschreitendes Verhalten in Wort und Tat und beziehe dagegen aktiv Stellung. Nehme ich Grenzverletzungen wahr, bin ich verpflichtet, die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Betroffenen einzuleiten.
5. Ich informiere mich über die Verfahrenswege und die Ansprechpartner für den Caritasverband Paderborn e.V. und nehme bei Bedarf Beratung und Unterstützung in Anspruch.
6. Ich bin mir bewusst, dass jegliche Form von Gewalt und sexualisierter Gewalt gegenüber Schutzbefohlenen und gegenüber Kollegen*innen disziplinarische, arbeitsrechtliche und ggf. strafrechtliche Konsequenzen hat.

Anlage Bereich Soziale Dienste

Basierend auf dieser Grundhaltung werden die folgenden verbindlichen Verhaltensregeln festgelegt. Jegliche Ausnahmeregelungen davon müssen transparent und nachvollziehbar begründet sein.

Gestaltung von Nähe und Distanz

In der pädagogischen, erzieherischen und pflegerischen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen 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.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- Einzelgespräche, Übungseinheiten, Einzelunterricht usw. finden nur in dafür geeigneten Räumlichkeiten statt. Diese müssen jederzeit von außen zugänglich sein.
- Herausgehobene, intensive freundschaftliche Beziehungen zwischen Bezugspersonen und Minderjährigen sowie schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen sind zu unterlassen wie z.B. private Treffen außerhalb der Arbeitszeit.
- Spiele, Methoden, Übungen und Aktionen werden so gestaltet, dass den Minderjährigen sowie schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen keine Angst gemacht und keine Grenzen überschritten werden.
- Individuelle Grenzempfindungen sind ernst zu nehmen und nicht abfällig zu kommentieren. Werden Grenzverletzungen von Minderjährigen oder schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen zum Ausdruck gebracht dürfen sie nicht übergangen werden, sondern thematisiert und geachtet werden.

Angemessenheit von Körperkontakt

Bei körperlichen Berührungen in der Arbeit mit Menschen sind Achtsamkeit und Zurückhaltung geboten, d.h. der Wille der Schutzperson ist ausnahmslos zu respektieren.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- Körperliche Berührungen haben altersgerecht und dem jeweiligen Kontext angemessen zu sein. Sie haben die freie und erklärte Zustimmung durch die jeweilige Schutzperson vorauszusetzen.
- Unerwünschte Berührungen, körperliche Annäherung insbesondere in Verbindung mit dem Versprechen einer Belohnung oder Androhung von Strafe sind nicht erlaubt.

Sprache und Wortwahl

Durch Sprache und Wortwahl können Menschen zutiefst verletzt und gedemütigt werden. Verbale und nonverbale Interaktion sollen der jeweiligen Rolle und dem Auftrag entsprechen und auf die Zielgruppe und deren Bedürfnisse angepasst sein.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- Jede Form persönlicher Interaktion und Kommunikation hat in Sprache und Wortwahl durch Wertschätzung und einen auf die Bedürfnisse und das Alter der Schutzperson angepassten Umgang geprägt zu sein.
- Bei sprachlichen Grenzverletzungen ist einzuschreiten und Position zu beziehen.

Beachtung der Intimsphäre

Der Schutz der Intimsphäre ist ein hohes Gut, das es zu wahren gilt. Insbesondere Veranstaltungen mit Übernachtung sind besondere Herausforderungen und Situationen, bei denen man sich der damit verbundenen hohen Verantwortung bewusst sein muss. Diese Maßnahmen sind grundsätzlich pädagogisch sinnvoll und wünschenswert, da sie viele unterschiedliche Erfahrungsebenen ansprechen.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- In Schlaf-, Sanitär- oder vergleichbaren Räumen ist der alleinige Aufenthalt einer Bezugsperson mit einer minderjährigen Schutzperson zu unterlassen. Ausnahmen sind mit der Leitung einer Veranstaltung, einem Betreuerteam oder dem Rechtsträger vorher eingehend dem Grunde nach zu klären sowie im Einzelfall anzuzeigen.
- Gemeinsame Körperpflege mit Schutzpersonen, insbesondere gemeinsames Duschen, ist nicht erlaubt.
- Auf Veranstaltungen und Reisen, die sich über mehr als einen Tag erstrecken, müssen Schutzpersonen von einer ausreichenden Anzahl erwachsener Bezugspersonen begleitet werden. Setzt sich die Gruppe aus beiderlei Geschlecht zusammen, soll sich dies auch in der Gruppe der Begleitpersonen widerspiegeln.
- Bei Übernachtungen insbesondere mit Kindern und Jugendlichen im Rahmen von Ausflügen, Reisen oder Ferienfreizeiten sind den erwachsenen und jugendlichen Begleiterinnen und Begleitern Schlafmöglichkeiten in getrennten Räumen zur Verfügung zu stellen. Ausnahmen aufgrund räumlicher Gegebenheiten sind vor Beginn der Veranstaltung zu klären und bedürfen der Zustimmung der Erziehungsberechtigten und des jeweiligen Rechtsträgers.
- Übernachtungen von Kindern und Jugendlichen in den Privatwohnungen von haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter_innen sind untersagt.
- Bei Toilettengängen der Minderjährigen sowie schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen ist die Intimsphäre in besonderer Weise zu schützen.

Zulässigkeit von Geschenken

Geschenke und Bevorzugungen können keine ernst gemeinte und pädagogisch sinnvolle Zuwendung ersetzen. Sie gehören nicht zu den pädagogischen Maßnahmen, die dazu dienen, um Kinder und Jugendliche, schutz- oder hilfebedürftige Erwachsene zu selbstbewussten, freien Menschen zu erziehen. Vielmehr können exklusive Geschenke, insbesondere, wenn sie nur ausgewählten Kindern zu teil werden, deren emotionale Abhängigkeit fördern. Daher gehört es zu den Aufgaben der verantwortlich Tätigen, den Umgang mit Geschenken reflektiert und transparent zu handhaben.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

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

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 umsichtiger Umgang damit unablässig. Die

Auswahl von Filmen, Fotos, Spielen und Materialien muss im Sinne eines achtsamen Umgangs miteinander sorgsam getroffen werden. Sie hat pädagogisch sinnvoll und altersadäquat zu erfolgen.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- Filme, Computerspiele oder Druckmaterial mit pornographischen Inhalten sind in allen kirchlichen Kontexten verboten.
- Die Nutzung von sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, WhatsApp, Instagram o.ä.) im Kontakt mit Minderjährigen, zu denen ein Betreuungsverhältnis besteht, ist nur im Rahmen der gültigen Regeln und Geschäftsbedingungen zulässig. Die Nutzung ist im dienstlichen Kontext nach Rücksprache und Genehmigung durch die Bereichsleitung möglich. Hierfür sind ausschließlich dienstliche Geräte zu verwenden.
- Bei der Erstellung und Veröffentlichung von Foto- und Tonmaterial oder Texten ist das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht am eigenen Bild, zu beachten.
- Alle Mitarbeiter_innen sind verpflichtet, bei der Nutzung jedweder Medien wie Handy, Kamera, Internetforen durch minderjährige Schutzpersonen auf eine gewaltfreie Nutzung zu achten. Sie sind verpflichtet gegen jede Form von Diskriminierung, gewalttätiges oder sexistisches Verhalten und Mobbing Stellung zu beziehen.
- Anvertraute dürfen in unbekleidetem Zustand (umziehen, duschen...) weder beobachtet, fotografiert oder gefilmt werden.

Erzieherische Maßnahmen

Erzieherische Maßnahmen müssen so gestaltet sein, dass die persönlichen Grenzen von Schutzbefohlenen nicht überschritten werden. Es ist darauf zu achten, dass diese im direkten Bezug zum Fehlverhalten stehen, angemessen, konsequent und für den Betroffenen plausibel sind.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- Bei notwendigen erzieherischen Maßnahmen ist jede Form von Gewalt, Nötigung, Drohung oder Freiheitsentzug untersagt. Das geltende Recht ist zu beachten.
- Einwilligungen der Schutzperson/en in jede Form von Gewalt, Nötigung, Drohung oder Freiheitsentziehung dürfen nicht beachtet werden.

Pädagogisches Arbeitsmaterial

Die Auswahl von schriftlichem Arbeitsmaterial, Computersoftware, Filmen und Spielen hat pädagogisch verantwortlich und altersgerecht zu erfolgen. Insbesondere ist das geltende Recht zum Schutz von Kindern und Jugendlichen für diesen Bereich zu beachten.

Folgende Verhaltensregeln gelten verbindlich:

- Die verwendeten pädagogischen Arbeitsmaterialien enthalten keine grenzüberschreitenden oder diskriminierenden Formulierungen und Inhalte.
- Die Materialien werden regelmäßig im kollegialen Austausch dahingehend überprüft.

Ort, Datum

Unterschrift Mitarbeiter/*in

Zusätze Bereich Fanprojekt

Den Mitarbeiter*innen ist §8a SGB VIII bekannt und sie kennen das „Verfahren bei Verdacht von Kindeswohlgefährdung“ des Caritasverbandes Paderborn e.V. Sollten in einem der im Schutzkonzept beschriebenen Bereiche Auffälligkeiten auftreten, werden diese im Team besprochen und bei Bedarf an die Präventionsbeauftragten des Verbandes gemeldet.

Zusatz zum Bereich „Gestaltung von Nähe und Distanz“

- Wenn Mitarbeiter*innen bereits im Vorfeld persönliche Beziehungen zur Zielgruppe hatten (z.B. durch familiäre Verbindungen) sollte es angesprochen werden und transparent gemacht werden. Es ist wichtig, diese persönlichen Beziehungen nicht zur Schau zu stellen.
- Bei zufälligen Begegnungen ist eine Begrüßung und ein kurzer Smalltalk in Ordnung, wenn beide Seiten damit einverstanden sind. Eine klare Abgrenzung ist wichtig. Für die Transparenz ist eine Information an die Kolleg*innen wichtig. Der Kontakt sollte von dem jungen Menschen ausgehen, von den Mitarbeiter*innen wird es akzeptiert, wenn sie ignoriert werden.
- Wenn einzelne junge Menschen unangemessen viel Nähe zu eine*r Mitarbeiter*in suchen, sorgt diese*r für sich selbst und für die Einhaltung der eigenen Grenzen. Wenn eine Grenzüberschreitung stattgefunden hat oder unklar ist, ob es eine Grenzüberschreitung war, wird der Vorfall in jedem Fall im Team besprochen und anschließend das weitere Vorgehen besprochen. Die Einrichtungsleitung wird immer informiert und je nach Art und Schwere des Vorfalls ist abzuklären, ob auch die Bereichsleitung in Kenntnis gesetzt wird. In regelmäßigen Abständen wird im Team auch ohne konkreten Anlass das Thema „Nähe und Distanz in der Arbeit“ thematisiert.

Zusatz zum Bereich „Angemessenheit von Körperkontakt“

- Körperkontakte sind immer sensibel zu gestalten und insbesondere zur Dauer und zum Zweck von Trost, erster Hilfe und pädagogischen Übungen, Methoden, Spielen und Aktivitäten zu gestalten.
- Wenn junge Menschen körperliche Nähe suchen (z.B. Umarmung bei der Verabschiedung), muss die Initiative ausschließlich von dem jungen Menschen ausgehen und für die Mitarbeiter*in in Ordnung sein. In manchen Situationen ist es wichtig z.B. einem Kind lobend auf die Schulter zu klopfen. Ständige Berührungen hingegen lehnen die Mitarbeiter*innen ab. Der Körperkontakt erfolgt ausschließlich in einem pädagogischen Bezug.
- Berührungen im Intimbereich sind immer tabu.
- Körperkontakte von einzelnen untereinander werden von den Mitarbeiter*innen aufmerksam wahrgenommen und sie fordern aus Rücksicht auf andere und sich selbst Grenzen ein. Sie thematisieren dieses Verhalten und sprechen es mit den Betroffenen an. Sollten Anhaltspunkte für eine mögliche Kindeswohlgefährdung vorliegen, ist das „Verfahren bei Verdacht von Kindeswohlgefährdung“ des Caritasverbands Paderborn e.V. durchzuführen.

Zusatz zum Bereich „Sprache und Wortwahl“

- Die Mitarbeiter*innen wählen ihre Sprache altersgerecht und dem Kontext angemessen.

- Die Mitarbeiter*innen sprechen freundlich und in angemessener Lautstärke mit den jungen Menschen. Bei Bedarf auch bestimmt.
- Die Mitarbeiter*innen nutzen keine sexualisierte Sprache.
- Die Mitarbeiter*innen kommentieren den Körper von anderen nicht. Es dürfen keine verbalen Bloßstellungen oder Bemerkungen erfolgen.
- Ironie und Zweideutigkeiten sind gerade für junge Menschen, nicht immer zu verstehen. Besser ist eine klare und eindeutige Sprache, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Den Mitarbeiter*innen ist es ein wichtiges Anliegen darauf zu achten, wie die jungen Menschen untereinander kommunizieren. Sie beziehen als Mitarbeiter*innen aktiv Stellung gegen jegliche Form von Diskriminierung und unterbinden diese.
- Die Mitarbeiter*innen ermuntern junge Menschen Fragen zu stellen und ihre Wünsche, Bedürfnisse, Sorgen, Kritik und Anregungen zu äußern. Junge Menschen, die sich verbal nicht so gut ausdrücken können, unterstützen sie dabei.
- Wenn einzelne das Thema Sexualität von sich aus ansprechen, antworten die Mitarbeiter*innen in wertschätzender und altersangemessener Weise. Sie antworten sachlich und offen. Bei Kindern antworten sie nur auf Fragen, die sie konkret gestellt haben. Speziell Jugendlichen bieten sie einen Raum für Gespräche über Sexualität und fördern ihre Sprachfähigkeit. Kulturelle Unterschiede werden stets berücksichtigt.

Zusatz zum Bereich „Beachtung der Intimsphäre“

- Die Intimsphäre der jungen Menschen sowie die der Mitarbeiter*innen werden immer und überall gewahrt. Junge Menschen werden dazu ermuntert, in für sie unangenehmen Situationen „Nein“ zu sagen, sich für ihre Bedürfnisse einzusetzen und für sich zu sorgen. Bei Planungen für Angebote wird dies stets berücksichtigt.
- Die Mitarbeiter*innen duschen getrennt von den jungen Menschen. Sollten die Gegebenheiten dies nicht ermöglichen, sollen die Mitarbeitenden zeitlich vor oder nach den jungen Menschen duschen gehen. Um dies zu erreichen, werden die Duschzeiten von den Mitarbeiter*innen offen kommuniziert.
- Sammelumkleiden werden von Mitarbeitenden und Teilnehmer*innen nicht zeitgleich genutzt.
- Die Mitarbeiter*innen beachten auch hier stets kulturelle Unterschiede. Sie respektieren und fördern die Freiwilligkeit und bieten den jungen Menschen die Möglichkeit, frei für sich zu entscheiden (z.B. keinen Bikini beim Schwimmen anzuziehen, sondern Shorts und T-Shirt).
- Beim Betreten von Zimmern bei Übernachtungen oder Ferienfreizeiten, klopfen die Mitarbeiter*innen vorher an und treten erst nach Aufforderung ein. Als Ausnahme gelten hier Gefahrensituationen und auch notwendige pädagogische Kontrollzwecke.

Zusatz zum Bereich „Umgang mit und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken“

- Filme, Computerspiele oder Druckmaterial mit pornographischen Inhalten sind in allen Kontexten verboten.
- Die Nutzung von sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, WhatsApp, Instagram o.ä.) im Kontakt mit den jungen Menschen ist ausschließlich im Rahmen der Arbeitszeit zulässig.
- Niemand darf in unbekleidetem Zustand (umziehen, duschen...) weder beobachtet, fotografiert oder gefilmt werden.
- Die Mitarbeiter*innen beachten gesetzliche Bestimmungen und Empfehlungen bei der Nutzung und Verwendung von Filmen, Fotos und Spielen (z.B. Recht am Bild, Altersfreigabe FSK etc.).

- Fotos und Videos werden nur mit vorheriger Einverständniserklärung der Mitarbeiter*innen, Erziehungsberechtigten und der jungen Menschen selber und nach Kontrolle veröffentlicht und genutzt.
- Fotos und Videos die Menschen unvorteilhaft, zu freizügig oder lächerlich darstellen werden umgehend gelöscht.
- Im Umgang mit Handys gibt es klare Absprachen mit den jungen Menschen, welche die Handynutzung oder -funktionen regeln (z.B. es dürfen nicht ungefragt Fotos, Videos oder Sprachaufzeichnungen gemacht werden).
- Das Thema „Medien und soziale Netzwerke“ wird in der alltäglichen Arbeit mit den jungen Menschen thematisiert. Bei Bedarf geben die Mitarbeiter*innen persönliche Rückmeldungen (z.B. zu offenherzige Profilfotos in sozialen Netzwerken).
- Es ist den Mitarbeiter*innen ein Anliegen, bei den jungen Menschen ein Bewusstsein für den angemessenen Umgang und für Gefahren mit Medien und sozialen Netzwerken zu schaffen.
- Verlinkungen zu persönlichen Accounts erfolgen nicht.
- Zum Schutz der Privatsphäre der Mitarbeiter*innen liken diese keine dienstlichen Accounts.
- Sollte ein*e Mitarbeiter*in eine Anfrage eines jungen Menschen auf dem persönlichen Account erhalten, wird Kontakt aufgenommen und wertschätzend erklärt, wieso die Anfrage nicht angenommen wird.

Zusatz zum Bereich „Erzieherische Maßnahmen“

- Geltende Regeln in einer Gruppe sind transparent und nachvollziehbar und werden nach Möglichkeit mit den jungen Menschen gemeinsam aufgestellt. Somit können alle erkennen und nachvollziehen wann Regeln verletzt wurden und Sanktionen erfolgen. Sie erkennen, dass Sanktionen nicht willkürlich sind. Sie erfolgen zeitnah und immer fair, transparent, altersgemäß und dem Fehlverhalten angemessen. Grundsätzlich wird eine Gleichbehandlung bei gleichen Verstößen angestrebt.
- In einem Gespräch weisen die Mitarbeiter*innen junge Menschen auf ihr Fehlverhalten hin. Zu den zulässigen Sanktionen für Fehlverhalten gehört das persönliche Gespräch unter vier Augen, Ermahnung, dass die Aktion für den Tag für sie beendet ist, Wiedergutmachung und Ausschluss von der Aktion.
- Bei Konflikten untereinander, im Rahmen eigener Veranstaltungen im Fanprojekt, geben die Mitarbeiter*innen den jungen Menschen zunächst Gelegenheit, diese selbst zu lösen. Wird einschüchterndes, bedrohendes oder gewalttätiges Verhalten erlebt, stoppen die Mitarbeiter*innen die Situation, sprechen es an und fordern eine Veränderung ein. Andernfalls halten sie sich beobachtend im Hintergrund, um im Bedarfsfall einschreiten zu können. Bei einer Konfliktklärung hören sie beiden Seiten zu.
- Bei Konflikten bieten sich die Mitarbeiter*innen als Vermittler bzw. Gesprächspartner an.

Zusätzlicher Bereich „Rituale“

Rituale können positiv sein, den Gruppenzusammenhalt stärken und bieten Struktur und Orientierung.

- Rituale, die die Grenzen von jungen Menschen oder Mitarbeiter*innen verletzen, sie bloßstellen, ängstigen oder erniedrigen, sind nicht erlaubt.

- Gerade in Ferienfreizeiten oder bei Wochenendfahrten sind junge Menschen extrem abhängig von den Mitarbeiter*innen, da diese i.d.R. die einzigen erwachsenen Bezugspersonen vorort sind. Dieses Vertrauen und Machtverhältnis darf von den Mitarbeiter*innen nicht missbraucht werden.

Zusätzlicher Bereich „Beschwerdesysteme“

Die Mitarbeiter*innen des Fanprojekts finden Kritik, Anregungen und Beschwerden wichtig, um das eigene Handeln überdenken und ggf. Veränderungen herbeiführen zu können. Sie nehmen Kritik, Anregungen und Beschwerden von jungen Menschen ernst und hören ihnen zu. Ihre Aufgabe ist es, eine Atmosphäre zu schaffen, in der junge Menschen sich angstfrei äußern können und lernen, sich für sich selber und eigene Belange einzusetzen. Durch Beziehungsarbeit schaffen sie eine vertrauensvolle Basis. Die Mitarbeiter*innen betreiben ein offensives Beschwerdemanagement. Das bedeutet, dass sie in regelmäßig stattfindenden Teamtreffen und während Aktionen, in Einzelgesprächen oder in kleinen Gruppen aktiv nachfragen und Teilnehmende ermutigen, Beschwerden, Anregungen und Kritik zu äußern. Beschwerden, Kritik und Anregungen der jungen Menschen haben für Mitarbeiter*innen immer Vorrang vor allem anderen. Die vielen unterschiedlichen Mitarbeiter*innen bieten den jungen Menschen den großen Vorteil, dass jede*r Betroffene eine*n Ansprechpartner*in seines Vertrauens frei wählen kann, weil es bei Äußerungen von Kritik, Anregungen und Beschwerden von Vorteil ist, die Ansprechperson gut zu kennen, das Gefühl zu haben offen und vertrauensvoll miteinander sprechen zu können und Unterstützung zu finden. Andernfalls bieten die Mitarbeiter*innen die Möglichkeit, ihnen eine anonyme Beschwerde, Kritik oder Anregungen über ihren Briefkasten zukommen zu lassen. Den jungen Menschen sowie deren Erziehungsberechtigten ist bewusst, dass sie sich mit Beschwerden, Anregungen und Kritik jederzeit an jede*n Mitarbeiter*in wenden können, sie ihnen zuhören und sie ernst nehmen.

Den Mitarbeiter*innen ist bewusst, dass es junge Menschen und Erziehungsberechtigte gibt, denen es schwerfällt Anregungen, Kritik und Beschwerden zu äußern. Sie darin zu bestärken, Anregungen, Kritik und Beschwerden zu äußern, sehen sie für sich als einen wichtigen Arbeitsauftrag, den sie offensiv verfolgen.

Die Mitarbeiter*innen ermutigen die jungen Menschen auch andere Beschwerdewege zu wählen, wenn sie das Gefühl haben, mit ihnen nicht sprechen zu können, z.B. mit den Eltern oder anderen erwachsenen Bezugspersonen zu sprechen, sich Unterstützung von einer Freundin oder einem Freund zu holen, etc.

Für den Fall, dass sich Betroffene nicht an die Mitarbeiter*innen wenden können oder wollen, besteht auch die Möglichkeit, sich an einen Verantwortlichen des Caritasverbandes Paderborn e.V. zu wenden:

Präventionsbeauftragte/ Koordination Schutzkonzepte Dr. Eva Brockmann 05251 / 889-1020, Eva.Brockmann@caritas-pb.de

Bereichsleitung: Dominik Neugebauer 05251 / 889- 1121, dominik.neugebauer@caritas-pb.de
Bei einer akuten Zuwiderhandlung gegen das Schutzkonzept und wenn eine unabhängige Beratung erforderlich ist, können sie sich an das Jugendamt der Stadt Paderborn (Am Hoppenhof 33, 33104 Paderborn, 05251 880) wenden.

Ort, Datum

Unterschrift Mitarbeiter/in