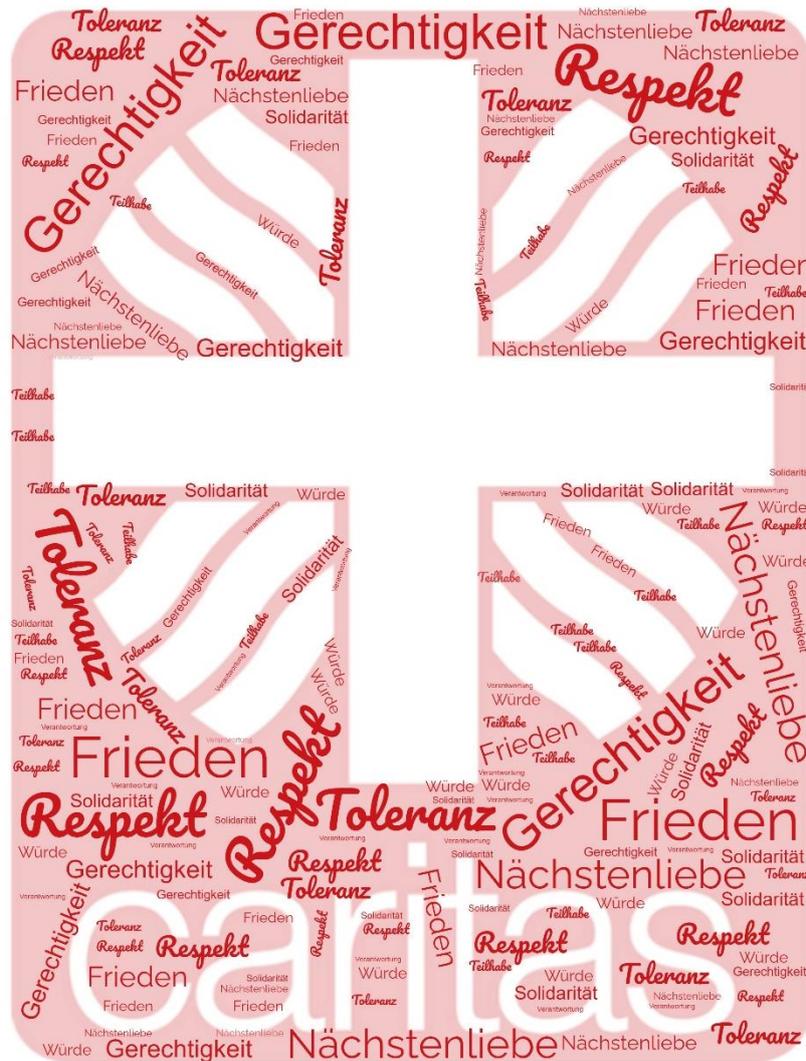


# Institutionelles Schutzkonzept Caritas-Zentrum Pirmasens



Erstellt von Annette Martin (Einrichtungsleitung bis 12/22)  
und Jana Wendel (Ansprechperson für Prävention)

Stand: Februar 2023

## **Inhaltsverzeichnis**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Vorwort.....</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>1. Grundlagen der Präventionsarbeit.....</b>        | <b>5</b>  |
| 1.1 Grenzverletzung.....                               | 5         |
| 1.2 Übergriff.....                                     | 6         |
| 1.3 Strafrechtlich relevante Formen .....              | 7         |
| 1.4 Täter*innen .....                                  | 7         |
| 1.5 Strategien von Täter*innen .....                   | 8         |
| <b>2. Caritas-Zentrum Pirmasens.....</b>               | <b>9</b>  |
| 2.1 Leitbild .....                                     | 9         |
| 2.2 Verhaltensgrundsätze .....                         | 11        |
| <b>3. Personalauswahl und -entwicklung .....</b>       | <b>13</b> |
| 3.1 Vorstellungs-/ Einstellungsgespräch .....          | 13        |
| 3.2 Erweitertes Führungszeugnis.....                   | 14        |
| 3.3 Selbstverpflichtungserklärung .....                | 15        |
| 3.4 Aus- und Fortbildung.....                          | 15        |
| 3.5 Qualitätssicherung im Team.....                    | 17        |
| <b>4. Caritas-Zentrum Pirmasens .....</b>              | <b>17</b> |
| 4.1 Hauptstelle in Pirmasens .....                     | 18        |
| 4.2 Außenstelle Zweibrücken.....                       | 18        |
| 4.3 Außenstelle Dahn .....                             | 18        |
| 4.4 Horeb-Treff .....                                  | 19        |
| 4.5 Mobile Migrationsberatung .....                    | 19        |
| <b>5. Analyse der Risiko- und Schutzfaktoren .....</b> | <b>19</b> |
| 5.1 Caritas-Zentrum Pirmasens .....                    | 20        |
| 5.2 Außenstelle Zweibrücken.....                       | 24        |
| 5.3 Außenstelle Dahn .....                             | 24        |
| 5.4 Horeb-Treff .....                                  | 24        |
| 5.5 Mobile Beratung.....                               | 27        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>6. Verhaltenskodex Caritas-Zentrum Pirmasens.....</b> | <b>27</b> |
| 6.1 Gestaltung von Nähe und Distanz.....                 | 28        |
| 6.2 Sprache und Wortwahl.....                            | 30        |
| 6.3 Umgang mit Medien.....                               | 30        |
| 6.4 Umgang mit Geschenken.....                           | 31        |
| 6.5 Umgang mit Machtinstrumenten .....                   | 32        |
| 6.6 Einzelkontakte .....                                 | 32        |
| 6.7 Sicherheit in unseren Räumlichkeiten .....           | 33        |
| 6.8 Beschwerdemanagement .....                           | 34        |
| <b>7. Beschwerde- und Verfahrenswege .....</b>           | <b>35</b> |
| 7.1 Beschwerdewege.....                                  | 35        |
| 7.2 Interne und externe Ansprechpartner*innen.....       | 36        |
| 7.3 Verhalten im Gespräch mit Betroffenen .....          | 38        |
| 7.4 Konkrete Verfahrenswege.....                         | 39        |
| <b>8. Qualitätsmanagement .....</b>                      | <b>44</b> |
| 8.1 Qualitätsstandards .....                             | 44        |
| 8.2 Prozesse.....  | 44        |
| 8.3 Evaluation .....                                     | 45        |
| 8.4 Prüfung .....  | 45        |
| 8.5 Nachhaltige Aufarbeitung.....                        | 45        |
| <b>9. Anhang.....</b>                                    | <b>49</b> |

## **Vorwort**

Mit der Erstellung eines institutionellen Schutzkonzeptes setzen wir den Auftrag der Deutschen Bischofskonferenz und des Deutschen Caritasverbandes um, uns intensiv und nachhaltig mit dem Schutz der uns Anvertrauten vor sexualisierter Gewalt zu befassen.

Wenngleich die vorgegebenen Leitlinien der Bundesebene den **Fokus auf sexualisierte Gewalt** legen, die durch Beschäftigte (oder Ehrenamtliche) ausgeübt wird, ist zu beachten, dass es vielfältige Täter-Betroffene-Konstellationen gibt und dass sexualisierte Gewalt eine spezifische Form von Gewalt ist. Im Alltag gibt es **vielfältige Gewaltformen**. Dabei sind alle Formen der Gewalt wie z. B. strukturelle Gewalt, psychische und physische Gewalt, Gewalt über digitale oder andere Medien gleichermaßen zu verhindern. Somit sollen Menschen vor jeglicher Form von Gewalt und vor allen Formen der Entwürdigung oder Verletzung ihrer Integrität geschützt werden.

Indem wir das Thema (sexualisierte) Gewalt aus der Tabu-Zone herausholen und das Sprechen darüber alltagsfähig machen, helfen wir tatmotivierten Menschen keine Chance zum Handeln zu geben. Alle Mitarbeiter\*innen sprachfähig zu machen und zu ermutigen Missstände anzusprechen, soll durch die Arbeit mit diesem Schutzkonzept bestärkt werden. In diesem institutionellen Schutzkonzept werden daher alle Präventionsmaßnahmen gebündelt zusammengefasst und verschriftlicht.

Dabei ist ein Schutzkonzept viel mehr als nur eine Verschriftlichung, es ist eher ein ganzheitlicher Ansatz, der auf der Basis einer Grundhaltung von Wertschätzung und Respekt fußt. Die verschriftlichten Analysen und Maßnahmen sind dabei lebendig im Arbeitsalltag entstanden.

Die Erarbeitung des Schutzkonzeptes ist prozesshaft und endet nicht mit der finalen Verschriftlichung der Ergebnisse, sondern ist Teil des Arbeitsalltages. Das Schutzkonzept zeigt nur eine aktuelle Gegebenheit und muss in regelmäßigen Abständen als Teil des Qualitätsmanagements in der Einrichtung aktualisiert und weitergeschrieben werden.

Ziel in der Erarbeitung des Schutzkonzeptes ist die Ausprägung und Verfestigung einer Kultur der Achtsamkeit. Indem wir offen und angstfrei auch unangenehme Themen besprechen können, helfen wir nicht nur durch gute Präventionsarbeit möglichen Missbrauch zu verhindern, sondern schaffen zugleich eine Atmosphäre im Arbeitsalltag, die die Grenzen aller Schutzbefohlenen und Mitarbeiter\*innen wahrt. Jede\*r hat das Recht auf Unversehrtheit. Daher dient das Schutzkonzept zur Schärfung unserer Wahrnehmung und zugleich als Basis für Handlungssicherheit.

## **1. Grundlagen der Präventionsarbeit**

Der Begriff „Prävention“ kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „Vorbeugung, Zuvorkommen“. Allgemein verfolgt Prävention somit den Zweck, ein Ereignis oder eine Entwicklung zu verhindern bzw. abzuwenden.

Die Präventionsarbeit in der katholischen Kirche basiert auf einer Rahmenordnung, die von der Deutschen Bischofskonferenz erlassen wurde mit dem Ziel, für den Schutz und das Wohl von Schutzbefohlenen Sorge zu tragen. Darin schreiben die Bischöfe: „Ziel und Auftrag der Prävention ist, dass Kinder, Jugendliche und erwachsene Schutzbefohlene sich in allen Bereichen und Einrichtungen unserer Kirche sicher fühlen können. Es soll gemeinsam mit allen Beteiligten eine Kultur der Achtsamkeit und des Vertrauens geschaffen werden.“

Dieses Ziel verfolgen auch wir im Caritas-Zentrum Pirmasens.

Im Bereich der „Prävention sexualisierter Gewalt“ liegt das Hauptarbeitsfeld daher in der Übernahme von Verantwortung und in der Gewährleistung von Schutz durch Erwachsene. Sexualisierte Gewalt fängt dort an, wo die sichtbaren und unsichtbaren Grenzen anderer überschritten werden. Diese Grenzen beginnen jedoch nicht erst dort, wo der Gesetzgeber sie durch das Sexualstrafrecht gezogen hat, sondern verlaufen individuell unterschiedlich. Somit müssen vor allem auch jegliche psychischen und physischen Grenzverletzungen vermieden werden, die keine strafrechtliche Relevanz haben. Durch die Auseinandersetzung mit eigenen Grenzen und den Grenzen anderer kann die eigene sensible Wahrnehmung geschult und ein Bewusstsein für Grenzempfindungen geschaffen werden. Gleichzeitig können durch den Wissenszuwachs im Bereich Prävention Machtzusammenhänge erkannt werden, sodass das Risiko für einen Machtmissbrauch reduziert wird (vgl. „Schutz vor sexualisierter Gewalt Handreichung zur Präventionsarbeit in den caritativen Einrichtungen und Diensten“; Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.).

Im Folgenden werden die zugehörigen Begriffe zur sexuellen Gewalt erklärt. Zudem wird Wissen über Täter\*innen verschriftlich. Die ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen sind in diesem Bereich geschult.

### **1.1 Grenzverletzung**

Der Begriff „Grenzverletzung“ umschreibt ein unangemessenes Verhalten, das in der Regel unbeabsichtigt geschieht. Solche Grenzverletzungen geschehen zumeist einmalig, sofern die grenzverletzende Person auf ihr unangemessenes Verhalten aufmerksam gemacht wird oder anhand der Reaktion des Gegenübers dies selbst bemerkt. Es gibt persönliche Grenzen, die meist individuell und vom subjektiven Erleben abhängig sind sowie objektive Grenzen, die durch konkrete Regeln und Strukturen vorgegeben werden z.B. in einem Verhaltenskodex. Dieser regelt den Umgang miteinander und weist auf angemessenes und unangemessenes

Verhalten hin. Sexualisierte Gewalt fängt immer dort an, wo sichtbare und unsichtbare Grenzen anderer überschritten werden.

Beispiele hierfür sind:

- Missachtung persönlicher Grenzen (z.B. tröstende Umarmung, auch wenn das Gegenüber signalisiert, dass dies nicht gewollt ist)
- Missachtung der Grenzen der professionellen Rolle (z.B. Gespräch über das eigene Sexualleben)
- Missachtung der Intimsphäre (z.B. Zimmer betreten ohne Anklopfen; beim Entkleiden beobachten)

Eine sexuelle Grenzverletzung:

- ist ein einmaliges (oder gelegentliches) unangemessenes Verhalten
- wird nicht selten unbeabsichtigt verübt
- kann Ausdruck persönlicher und/oder fachlicher Unzulänglichkeiten sein
- kann subjektiv unterschiedlich bewertet werden

Entscheidend ist neben Regeln, internen Absprachen und Gesetzen die subjektive Wahrnehmung der betroffenen Person („Schutz vor sexualisierter Gewalt Handreichung zur Präventionsarbeit in den caritativen Einrichtungen und Diensten“; Caritasverband für die Diözese Speyer e.V., S. 6,7).

## **1.2 Übergriff**

Im Gegensatz zu unabsichtlichen sexuellen Grenzverletzungen passieren sexuelle Übergriffe nicht zufällig und nicht aus Versehen. Solche Übergriffe werden gezielt verübt und unterscheiden sich weithin von Grenzverletzungen in ihrer Massivität und Häufigkeit. Es werden abwehrende Reaktionen der Betroffenen bewusst missachtet und Kritik von Dritten mit Verharmlosung entgegnet.

In diesem Fall wird sich über gesellschaftliche Normen, institutionelle Regeln und fachliche Standards hinweggesetzt. Diese sexuellen Übergriffe resultieren aus persönlichen Defiziten. Sexuelle Übergriffe können der Anbahnung eines Missbrauchs dienen, indem die Widerstandskraft des Opfers getestet wird.

Beispiele hierfür sind:

- wiederholte, vermeintlich zufällige Berührung der Brust oder der Genitalien (z.B. bei Pflegehandlungen, bei Hilfestellungen im Sport oder bei diversen Spielen)
- wiederholt abwertende sexistische Bemerkungen über körperliche Merkmale (z.B. unangemessene Bemerkung über große Brüste bei Frauen)

- sexistische Spielanleitungen (z.B. Flaschendreher mit Entkleiden)
- wiederholte Missachtung der Grenzen der professionellen Rolle (z.B. Gespräche über das eigene Sexualleben, Aufforderungen zu Zärtlichkeiten)

(Schutz vor sexualisierter Gewalt Handreichung zur Präventionsarbeit in den caritativen Einrichtungen und Diensten; Caritasverband für die Diözese Speyer e.V., S. 9,10).

### **1.3 Strafrechtlich relevante Formen**

Die strafrechtlich relevanten Formen sexualisierter Gewalt an Minderjährigen und Schutzbefohlenen werden im 13. Abschnitt des Strafgesetzbuchs unter den „Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung“ benannt (gem. §§ 174 ff. StGB Sexueller Missbrauch etc.).

Zu den strafrechtlich relevanten Formen von sexualisierter Gewalt zählen beispielsweise:

- sexuelle Nötigung
- exhibitionistische Handlungen
- sexueller Missbrauch
- Vergewaltigung
- Herstellung, Besitz und Verbreitung kinderpornografischer Produkte

(Schutz vor sexualisierter Gewalt Handreichung zur Präventionsarbeit in den caritativen Einrichtungen und Diensten; Caritasverband für die Diözese Speyer e.V., S. 11).

### **1.4 Täter\*innen**

Bei Täter\*innen handelt es sich um Personen, die sexuelle Gewalt, strafrechtlich relevant gezielt oder nicht gezielt ausüben. Die Taten werden strategisch geplant und zumeist wird den Opfern mehrfach und zunehmend intensive sexuelle Gewalt angetan. Dabei werden Situationen bewusst ausgenutzt, in denen die Opfer allein, unterlegen oder wehrlos bzw. in besonderem Maße abhängig sind. Aufgrund des bestehenden Machtgefälles und der Unterlegenheit ist es den Opfern meist nicht möglich ohne Unterstützung von außen ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit in Anspruch zu nehmen. Nicht selten werden durch das Machtgefälle auch Abhängigkeiten erzeugt, indem Fehlverhalten der Opfer in anderen Kontexten gedeckt wird und durch Privilegien Belohnungssysteme entstehen. Dadurch, dass Opfer und Täter\*innen zumeist in einem Vertrauensverhältnis stehen, erschweren Scham- und Schuldgefühle seitens der Opfer die Beendigung der sexuellen Gewalt. Zudem erzeugen Täter\*innen einen Geheimhaltungsdruck, indem sie körperliche Gewalt nutzen/androhen oder durch Bestechung Schweigen erzwingen. Es ist allerdings festzuhalten, dass es keine „typischen“ Täter\*innen gibt. Die Täter\*innen kommen aus allen sozialen Schichten und allen Altersgruppen, sind aber überwiegend männlich.

Merkmale von Täter\*innen:

- sind zu 80–90% männlich
- häufig handelt es sich um Mehrfachtäter\*innen
- kommen aus allen sozialen Schichten und aus allen Altersgruppen
- wählen bewusst das Arbeitsfeld oder eine ehrenamtliche Tätigkeit als Zugang zu potenziellen Opfern aus
- sind ihren Opfern körperlich und geistig überlegen und nutzen dieses Machtgefälle zu ihrem eigenen Vorteil
- bringen die betroffenen mit (Androhung) körperlicher Gewalt oder Bestechungen zum Schweigen
- erzeugen einen Geheimhaltungsdruck

(Schutz vor sexualisierter Gewalt Handreichung zur Präventionsarbeit in den caritativen Einrichtungen und Diensten; Caritasverband für die Diözese Speyer e.V., S. 13).

### **1.5 Strategien von Täter\*innen**

Die Täter\*innen verstricken die Betroffenen aktiv in die Missbrauchshandlung. Sie rufen Schuldgefühle bei ihnen hervor, bringen die Betroffenen mit (Androhung) körperlicher Gewalt oder Bestechungen zum Schweigen und erzeugen einen Geheimhaltungsdruck.

Die Täter\*innen handeln aktiv, um die Aufdeckung des sexuellen Missbrauchs zu verhindern: Sie verwirren gezielt die Wahrnehmung der Umwelt, sie suchen nach einem geeigneten Ort, einer geeigneten Zeit für die Kontaktaufnahme bzw. den sexuellen Missbrauch, sie testen die Widerstandskraft der betreffenden Person.

Täter\*innen bedienen sich alltäglicher Situationen, um ihre Machtposition auszunutzen, Beziehungen zu sexualisieren, spezifische Abhängigkeiten zu schaffen.

Täter\*innen schaffen Abhängigkeiten, indem sie Fehlverhalten von Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen decken oder fördern, bestimmten Personen oder deren Familien Privilegien gewähren, Fehler von Kolleg\*innen „übersehen“.

Täter\*innen schützen sich durch guten Kontakt zur Leitung, negative Bemerkungen über kritische Kolleg\*innen, Infragestellung der Glaubwürdigkeit Betroffener.

Zudem gibt es institutionelle Faktoren, die ein Täter\*innen freundliches Umfeld schaffen. Diese sind: fehlende Transparenz, zu große oder zu flache Hierarchien, geschlossene Systeme, unklare Zuständigkeiten, fehlende Qualitätsstandards und/oder kein eindeutiger Umgang mit Nähe und Distanz.

## 2. Caritas-Zentrum Pirmasens

Das **Leitbild** des Caritasverbandes für die Diözese Speyer beinhaltet eine schriftliche Erklärung über sein Selbstverständnis zu vertretenen Werten, den Visionen und Grundprinzipien der Arbeit. Es gibt dabei Orientierung und ist somit handlungsleitend und motivierend für die Organisation als Ganzes und identitätsstiftend für Mitarbeitende. Die **Verhaltensgrundsätze** klären, welches Verhalten von jedem Mitarbeiter\*in und jeder Führungskraft erwartet wird. Die Grundordnung des kirchlichen Dienstes, bestehende Dienstanweisungen und Dienstvereinbarungen, sowie die Präventionsordnung gegen sexualisierte Gewalt an Minderjährigen und erwachsenen Schutzbefohlenen im Bereich des Bistums Speyer sind Bestandteil dieser Vorgaben. Verstöße gegen die Verhaltensgrundsätze, gegen kirchliche und weltliche Gesetze und Vorschriften oder unternehmensinterne Vorgaben werden nicht geduldet. Die Verhaltensgrundsätze sind nicht abschließend. Grundsätzlich muss jeder Mitarbeiter kontinuierlich sein Verhalten vor dem Hintergrund rechtlicher und ethischer Verantwortung kritisch reflektieren. Mit der Einhaltung der Verhaltensgrundsätze stehen Mitarbeiter, Führungskräfte, Geschäftsführung und Aufsichtsgremien für die Integrität des DiCV ein.

### 2.1 Leitbild

#### Wer wir sind

Wir, das ist der Caritasverband für die Diözese Speyer mit seinen Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Führungskräften. Wir sind im Auftrag der Kirche von Speyer tätig und Teil der Caritas in Deutschland und der Welt.

#### Wozu wir da sind

Wir sind für alle Menschen da, die Hilfe benötigen. Wir setzen uns für gesellschaftliche Rahmenbedingungen ein, in denen soziale Gerechtigkeit verwirklicht und Notsituationen wirksam begegnet wird. Wir gestalten Gesellschaft nach den Prinzipien der katholischen Soziallehre:

- Jeder Mensch hat eine unantastbare Würde und die Freiheit, sein eigenes Leben verantwortlich zu gestalten (Personalität).
- Eine gerechte Gesellschaft gewährleistet jedem Menschen die Erfüllung der Grundbedürfnisse (Solidarität).
- Aufgaben und Problemlösungen werden selbstbestimmt und eigenverantwortlich ausgeführt und nur bei Bedarf durch übergeordnete Gruppen oder öffentliche Institutionen übernommen (Subsidiarität).

Wir vertreten die Interessen von Menschen, die auf die Unterstützung der Gesellschaft angewiesen sind. Wir beraten und vertreten die kirchlich-caritativen Träger, die in der Diözese Speyer tätig sind.

### Was uns besonders wichtig ist

Wir wenden uns den Menschen mit unserem Herzen und unserer fachlichen Qualität zu. Wir verwirklichen so eine Wesensaufgabe der Kirche: den Dienst am Menschen in Not. Wir setzen uns dafür ein, dass Menschen in Würde leben können. Der Mensch ist Ebenbild Gottes: er ist frei und verantwortlich für sein Handeln. Daraus ergeben sich die Grundsätze unserer Arbeit:

- Wir respektieren die Menschen in all ihrer Vielfalt.
- Wir richten unsere Hilfe am Willen und den Interessen der Menschen aus.
- Wir unterstützen Eigeninitiative und Selbsthilfe der Menschen im Sozialraum.
- Wir nutzen die Ressourcen der Menschen und ihres Umfeldes.

Wir folgen damit dem Beispiel Jesu, der fragt: „Was willst du, dass ich dir tun soll?“ (Mk 10, 51). Wir sehen Menschen als Kundige in eigener Sache und somit als Kunden, die in der Zusammenarbeit mit uns das Recht und die Verantwortung zur Entscheidung haben.

### Wie wir mit Kunden und Partnern umgehen

Wir gehen freundlich und offen auf unsere Kunden und Partner zu. Wir arbeiten mit ihnen verlässlich und wertschätzend zusammen. Wir bringen in den Dialog mit den Kunden und Partnern unsere Werte und Positionen ein.

### Wie wir arbeiten

Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber. Wir bieten vielfältige Tätigkeiten mit Gestaltungsmöglichkeiten für Haupt- und Ehrenamtliche. Unsere Führungskräfte sind sich ihrer Vorbildfunktion bewusst. Sie achten darauf, dass Entscheidungen unter Einbeziehung der Beteiligten getroffen und umgesetzt werden. Sie geben Informationen gezielt weiter und schaffen damit Transparenz und Vertrauen. Als professioneller Dienstleister greifen wir innovative und kreative Ideen auf und gehen in einer sich ständig verändernden Welt neue Wege. Wir legen Prozesse und Verantwortlichkeiten fest und stellen durch kontinuierliche Verbesserungen eine hohe Qualität sicher. Unsere Personalpolitik bietet Lösungen, welche die Erfordernisse des Unternehmens und die Bedürfnisse von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vereinbar machen. Wir übernehmen Verantwortung, zu der wir befähigt und ermächtigt sind. Wir überprüfen unser Handeln regelmäßig und achten darauf, dass soziale, ökonomische und ökologische Erfordernisse berücksichtigt werden. In all unserem Tun legen wir Wert auf die Balance von Menschlichkeit, Fachlichkeit und Wirtschaftlichkeit.

### Wie wir miteinander umgehen

Wir gehen freundlich, vertrauensvoll und offen miteinander um. Wir geben uns gegenseitig Feedback und nehmen dieses auch an. Wir achten darauf, dass Kritik sachlich und wertschätzend geäußert wird. Wir erarbeiten im Konfliktfall faire Lösungen und sehen in Konflikten Chancen zur Weiterentwicklung. Wir würdigen Leistungen und unterstützen uns gegenseitig.

## **2.2 Verhaltensgrundsätze**

### Umgang mit Kunden

Jeder Mensch hat eine unantastbare Würde und die Freiheit, sein eigenes Leben verantwortlich zu gestalten. So steht es in unserem Leitbild. Dieses Grundprinzip leitet alle Mitarbeitenden im Umgang mit den Menschen in unseren Einrichtungen. Von daher verbietet sich jede Form offener oder verdeckter Gewalt. Bedrohung, Beleidigung, Belästigung, Freiheitsentzug (außerhalb richterlicher Genehmigung), Nötigung oder sexuelle Übergriffe werden nicht hingenommen. Sie werden arbeitsrechtlich sanktioniert. Strafrelevantes Verhalten wird zur Anzeige gebracht. Umgang miteinander: Wir respektieren die Menschen in all ihrer Vielfalt. Wir halten Vorgaben und Gesetze, die Diskriminierung am Arbeitsplatz wegen ethnischer Herkunft, des Geschlechts, der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität verbieten, konsequent ein. Belästigung und Gewalt jeglicher Art am Arbeitsplatz werden nicht toleriert. Interessenskonflikte: Alle Mitarbeitenden sind den Werten der Caritas verpflichtet. In Situationen, in denen persönliche Interessen mit den Interessen des DiCV oder der CBS kollidieren, ist das Gespräch mit der Führungskraft zu suchen. Nebentätigkeiten sind anzuzeigen. Diese sind unzulässig, wenn dadurch berechnigte Interessen des Dienstgebers erheblich beeinträchtigt werden (vgl. § 5 Abs. 2 AT AVR).

### Umgang mit Partner\*innen

Mit unseren Partner\*innen arbeiten wir verlässlich zusammen. Gegenüber Ämtern, Behörden, Leistungsträgern, anderen Institutionen und Interessengruppen verhalten wir uns stets zuvorkommend und korrekt. Lieferanten und Partnern dürfen weder mittelbar noch unmittelbar Vorteile angeboten werden, die auch nur den Anschein haben könnten, geschäftliche Entscheidungen zu beeinflussen. Das gleiche gilt auch für die Annahme von Vorteilen durch die Mitarbeitende. Gegenüber Wettbewerber\*innen verhalten wir uns fair. Wir wollen durch die Qualität unserer Dienstleistungen am Menschen überzeugen und uns nicht durch unlautere Geschäftspraktiken Wettbewerbsvorteile verschaffen.

### Arbeits- und Gesundheitsschutz

Wir verpflichten uns, Gesetze, Verordnungen und Vorschriften zum Gesundheitsschutz einzuhalten und sorgen für sichere Arbeitsbedingungen. Insbesondere die Führungskräfte achten darauf, dass rechtliche und unternehmensinterne Vorgaben zur Arbeitszeit und zum Urlaub eingehalten werden. Wir wissen um die Bedeutung von Hygienestandards. Wir verpflichten uns, zum Schutz der Menschen, die bei uns Unterstützung suchen, Hygieneverordnungen, Bestimmungen und unternehmensinterne Vorgaben zur Sicherung einwandfreier hygienischer Zustände strikt einzuhalten.

### Nachhaltigkeit und Umweltschutz

Wir sind uns unserer Verantwortung für die Umwelt und für nachfolgende Generationen bewusst. Wir verpflichten uns deshalb, vorhandene Ressourcen schonend einzusetzen und

schädliche Auswirkungen auf die Umwelt zu verhindern beziehungsweise zu verringern. Umweltvorschriften werden konsequent eingehalten.

### Datenschutz und Verschwiegenheit

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden konsequent eingehalten. Personenbezogene Daten, die nicht für Dritte bestimmt sind, werden vor Missbrauch geschützt. Jeder Mitarbeiter\*in, Kund\*in und Geschäftspartner\*innen können sich darauf verlassen, dass seine Persönlichkeitsrechte beachtet werden. Das Gebot der Verschwiegenheit in allen dienstlichen Angelegenheiten besteht nicht nur während des Dienstverhältnisses, sondern auch nach dessen Beendigung.

### Eigentum des DiCV und der CBS

Sach- und Vermögenswerte des DiCV und der CBS sind vor Verlust, Diebstahl und Beschädigung zu schützen. Dies beinhaltet auch den sorgsamen Umgang mit Arbeitsmitteln. Bei der Nutzung von Computer, Internet, Email und Telefon sind die entsprechenden Dienstanweisungen, unternehmensinternen Vorgaben und Sicherheitsvorschriften einzuhalten. Unternehmensaufzeichnungen jeder Art sind Eigentum des DiCV beziehungsweise der CBS. Jeder Mitarbeitende trägt die Verantwortung bei der Erstellung, Nutzung, Verwaltung und Vernichtung von Aufzeichnungen; gesetzliche und unternehmensinterne Vorgaben sind einzuhalten. Auch das geistige Eigentum von DiCV und CBS, wie Geschäftsinformationen und -geheimnisse sind zu schützen und dürfen nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden.

### Eigentum Dritter

Wir achten das Eigentum Dritter. Das gilt auch für das geistige Eigentum, wie Patent- und Urheberrechte oder Persönlichkeitsrechte, wie das Recht am eigenen Bild. Mit dem Eigentum der Menschen, die sich in unseren Einrichtungen befinden, gehen wir sorgsam um. Dort, wo Gelder von Dritten verwaltet werden, sind gesetzliche Vorgaben einzuhalten. Annahme von Belohnungen und Geschenken. Bei der Annahme von Belohnungen, Geschenken und sonstigen geldwerten Vorteilen halten wir uns strikt an die gesetzlichen Vorgaben. Belohnungen und Geschenke dürfen nur mit Zustimmung des Dienstgebers angenommen werden. Werden Mitarbeitenden Belohnungen und Geschenke angeboten, teilen sie dies unverzüglich dem Dienstgeber mit. Bei der Annahme von Spenden ist darauf zu achten, dass dafür keinerlei Gegenleistung erwartet wird. Geschäftliche Einladungen zu Veranstaltungen können nur angenommen werden, wenn der geschäftliche oder repräsentative Charakter im Vordergrund steht und der Einladende selbst anwesend ist. Einladungen zu Geschäftsessen werden nur dann angenommen bzw. ausgesprochen, wenn diese eindeutig einem geschäftlichen Zweck dienen und in einem angemessenen, ortsüblichen Rahmen stattfinden.

### Umgang mit Medien

Wir sind uns der Bedeutung bewusst, wie wir als Caritas in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden. Um ein einheitliches Auftreten gegenüber der Öffentlichkeit sicher zu stellen, werden Stellungnahmen gegenüber Printmedien, Funk und Fernsehen nur von autorisierten Personen abgegeben beziehungsweise sind vorher mit diesen abzustimmen. Neue soziale Medien („Social Media“) bieten neue Kommunikationsmöglichkeiten und erweiterte Perspektiven zur Darstellung unserer Arbeit in der Öffentlichkeit. Sie beinhalten aber auch erhebliche Risiken. Deshalb halten wir uns in dienstlichen wie in privaten Äußerungen strikt an die Leitlinien zur Nutzung sozialer Medien für die Mitarbeitenden der Caritas in Deutschland.

### Qualitätsstandards

Zur Sicherstellung der Qualität unserer Dienstleistungen sind alle Mitarbeitenden verpflichtet, extern und intern gesetzte Qualitätsstandards konsequent einzuhalten und umzusetzen. Führungskräfte stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden die notwendige Unterstützung erhalten, diesem Anspruch gerecht zu werden. Die Missachtung von Qualitätsstandards wird nicht geduldet. Illegale Drogen: Der Besitz, Konsum und Verkauf illegaler Drogen am Arbeitsplatz oder während des Aufenthalts in unseren Einrichtungen ist untersagt. Er wird zur Anzeige gebracht.

## **3. Personalauswahl und -entwicklung**

Alle im Folgenden aufgeführten Maßnahmen im Bereich des Personalwesens gelten in gleicher Weise für haupt- wie für ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen des Caritas-Zentrums.

### **3.1 Vorstellungs-/ Einstellungsgespräch**

Sowohl im Vorstellungs- als auch im Einstellungsgespräch wird das Thema der Prävention sexualisierter Gewalt behandelt. Die (potenziellen) künftigen Mitarbeiter\*innen erhalten hierzu eine Handreichung zum Umgang mit sexualisierter Gewalt. In dieser wird nochmals erklärt, was genau die Präventionsarbeit ausmacht, welche Formen sexualisierter Gewalt es gibt und was bei Verdachtsfällen zu tun ist. Durch den Zuwachs von Wissen über Abläufe und Strukturen soll noch vor Arbeitsbeginn für das Thema sensibilisiert und mögliche Täter\*innen abgeschreckt werden.

Ein Gespräch mit den Mitarbeitenden über den Verhaltenskodex und das Beschwerdemanagement verdeutlicht, dass (sexualisierte) Gewalt kein Tabuthema in unserem Caritas-Zentrum ist.

Wir tragen Verantwortung dafür, dass nur Personen mit der Betreuung von Kindern, Jugendlichen und erwachsenen Schutzbefohlenen betraut werden, die neben der erforderlichen fachlichen auch über die persönliche Eignung verfügen. Um dieser Prüfung gerecht zu werden, sind neue Mitarbeitende in Gesprächen nicht nur daraufhin zu prüfen, ob sie fachlich, sondern auch ob sie persönlich geeignet sind. Dies geschieht unter anderem

durch die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses sowie durch die Unterzeichnung einer Selbstverpflichtungserklärung.

Alle neu eingestellten Mitarbeiter\*innen führen zum Zeitpunkt des Dienstbeginns ein Gespräch mit unserer Ansprechperson für Prävention zu unserer Präventionsordnung im Caritas-Zentrum. Weiterhin bekommt jede\*r neue Mitarbeiter\*in eine\*n Paten\*in innerhalb der Einrichtung zur Verfügung gestellt, die nicht die Einarbeitung begleitet und nicht im gleichen Kleinteam arbeitet. Somit soll sichergestellt werden, dass es zusätzlich eine niedrighschwellige Möglichkeit gibt, auffälliges Verhalten oder grenzwertiges Verhalten anzusprechen.

### **3.2 Erweitertes Führungszeugnis**

Auf der Grundlage von § 72a SGB VIII, der Rahmenordnung der Deutschen Bischofskonferenz und der Präventionsordnung des Deutschen Caritasverbandes sind Personen, die haupt- und nebenamtlich in kinder- und jugendnahen Bereichen der Kirche tätig sind bzw. tätig sein möchten, zur Vorlage eines erweiterten polizeilichen Führungszeugnisses bei der Neueinstellung und im regelmäßigen Abstand von fünf Jahren verpflichtet. Dies gilt ebenfalls für die Arbeit mit hilfebedürftigen Erwachsenen. In dieser Verpflichtung kommt kein Generalverdacht gegenüber den genannten Personen zum Ausdruck – sie stellt vielmehr einen von vielen Bausteinen zur Prävention von sexualisierter Gewalt gegen Schutzbefohlene dar und sendet in alle Richtungen (Mitarbeiter\*innen, Schutzbefohlene, Sorgeberechtigte und Angehörige) das deutliche Signal, dass Täter\*innen im Rahmen der Kirche nicht geduldet werden. Die Ausstellung eines erweiterten Führungszeugnisses wird durch § 30a Abs. 1 BZRG (Bundeszentralregistergesetz) ermöglicht.

Im Unterschied zum einfachen polizeilichen Führungszeugnis enthält es auch „Bagatelldstrafen“ (Geldstrafen unter 90 Tagessätzen, Freiheitsstrafen unter drei Monaten) und Jugendstrafen im Bereich von Sexualstraftaten und Straftaten gegen die persönliche Freiheit. Es dürfen keine Personen beschäftigt werden, die rechtskräftig wegen einer Straftat nach §§ 171, 174 bis 174c, 176 bis 180a, 181a, 182 bis 184g, 225, 232 bis 233a, 234, 235, 236 des Strafgesetzbuches verurteilt worden sind. Das erweiterte Führungszeugnis enthält diesbezüglich unter Umständen auch Einträge über Verfahren, die ohne eine Verurteilung beendet wurden.

Die Beantragung des Zeugnisses im zuständigen Bürgerbüro ist unter Vorlage einer schriftlichen Aufforderung und des Personalausweises sowie gegen einen finanziellen Aufwand, der von den jeweiligen kirchlichen Rechtsträgern bei Vorlage eines Kostenbelegs zu erstatten ist, möglich – einzig die anfallenden Kosten im Rahmen einer Einstellungsbewerbung werden nicht getragen. Die Stelle, bei der das Zeugnis vorzulegen ist, ist der schriftlichen Aufforderung zu entnehmen.

Nach dem Bundeskinderschutzgesetz besteht für ehrenamtlich Tätige ebenfalls die Verpflichtung zur Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses. Für Ehrenamtliche besteht jedenfalls die Möglichkeit der Gebührenbefreiung.

Das erweiterte Führungszeugnis dient somit der konsequenten Erfüllung des Schutzauftrags und ist ein wirksamer Schutzmechanismus. Durch den festgelegten Wiedervorlage-Rhythmus entsteht ein nachhaltiger Schutzstandard. In der Regel wird die Wiedervorlage nach 5 Jahren verlangt.

### **3.3 Selbstverpflichtungserklärung**

Gemäß der geltenden Präventionsordnung haben alle Personen, die haupt-, nebenberuflich oder ehrenamtlich in kinder- und jugendnahen Bereichen der kirchlichen Arbeit tätig sind bzw. tätig sein wollen, eine so genannte „Selbstverpflichtungserklärung“ abzugeben. Dies gilt ebenfalls für Tätigkeiten mit erwachsenen Schutzbefohlenen.

Diese Erklärung stellt ein klares Bekenntnis zum aktiven Schutz von Schutzbefohlenen vor sexualisierter Gewalt und zur Einhaltung von Arbeitsstandards, die diesem Schutz dienen, dar. Sie demonstriert so eine Aufmerksamkeit, die einen Beitrag dazu leisten kann, dass potenzielle Täter\*innen abgeschreckt werden. Mit der Unterschrift der Erklärung verpflichtet sich die/der Unterzeichnende zur Förderung der Persönlichkeitsentwicklung von Kindern und Jugendlichen oder erwachsenen Schutzbefohlenen, zu einem wertschätzenden Umgang mit ihnen, zum Respekt vor ihren körperlichen und psychischen Grenzen in der eigenen Arbeit, zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit sowie zur aktiven Stärkung und Wahrung von ihren Rechten. Es wird versichert, nach den Maßgaben der Präventionsordnung beschult worden zu sein, die drohenden disziplinarischen und/oder strafrechtlichen Konsequenzen von sexualisierten Handlungen mit Schutzbefohlenen zu kennen, nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt rechtskräftig verurteilt worden zu sein oder sich in einem Ermittlungsverfahren wegen einer solchen Tat zu befinden (siehe Anlage).

### **3.4 Aus- und Fortbildung**

Prävention von sexualisierter Gewalt sowie von allen weiteren zu Beginn des Konzeptes genannten Formen von Gewalt sind integraler Bestandteil in der Aus- und Fortbildung von Mitarbeitenden.

#### Präventionsschulung

Jede\*r neue Mitarbeiter\*in wird in einer umfassenden Online-Schulung über folgende Themen aufgeklärt:

## Schutzkonzept Caritas-Zentrum Pirmasens

- Macht, Machtmissbrauch und hierarchische Strukturen
- Formen von Gewalt
- Bedeutung von Selbstreflexion
- Rechtliche Bestimmungen
- Grenzüberschreitung bis zur sexualisierten Gewalt
- Täter\*innen
- Betroffene
- Gewalt gegen Personal
- Gewalt durch Vorgesetzte und Kolleg\*innen
- Gewalt gegen Hilfebedürftige
- Folgen von Gewalt
- Rahmenordnung der katholischen Kirche
- Schlüsselrolle von Führungskräften
- Konkrete Hilfe
- Umgang mit Vermutungsfällen

In der Schulung wird mit Videosequenzen gearbeitet, die Situationen veranschaulichen und intuitiv erfassbar sind. Dadurch wird Wissen durch die Analyse von Situationen vermittelt. Es wird geschult, wie angemessen auf Vorfälle von Grenzüberschreitungen und Übergriffen eingegangen werden kann.

Es wird hierbei nicht nur auf sexualisierte Gewalt eingegangen, sondern auf zahlreiche Gewaltformen im Arbeitsalltag. Dabei sind nicht nur Situationen gezeigt, die sich im Büro abspielen, es werden auch solche beleuchtet, die den Pflegealltag begleiten.

Ziel der Schulung ist:

- Die Teilnehmer\*innen kennen (institutionelle) Präventionsmaßnahmen, sind handlungsfähig bei Übergriffen, Verdachtsfällen und Grenzverletzungen. Sie wissen um Unterstützungs- und Beratungsmöglichkeiten.
- Die Teilnehmer\*innen kennen Täter\*innen-Strategien.
- Die Teilnehmer\*innen kennen die Psychodynamiken der Opfer.
- Die Teilnehmer\*innen kennen Dynamiken in Institutionen sowie begünstigende, institutionelle Strukturen.
- Die Teilnehmer\*innen kennen Straftatbestände und weitere einschlägige rechtliche Bestimmungen.
- Die Teilnehmer\*innen entwickeln durch Selbstreflexion die eigene emotionale und soziale Kompetenz.
- Die Teilnehmer\*innen erfahren mehr über den Umgang mit Nähe und Distanz.

Durch diese Schulungsmaßnahme soll eine innere Haltung aufgebaut werden, die zu einem kompetenten Handeln befähigt.

Zum kompetenten Handeln gehört ebenfalls die Kenntnis über den Ablauf im Falle eines grenzüberschreitenden Verhaltens. Der Interventionsleitfaden beschreibt, was im Falle eines Übergriffs zu tun ist. Der Interventionsleitfaden ist allen Mitarbeitenden zugänglich und bekannt.

### Weitere Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten

In regelmäßigen Abständen finden im Caritas-Zentrum Pirmasens Deeskalations-Schulungen statt. Sie dienen dazu, den Mitarbeitenden Handlungsansätze und damit Sicherheit im Umgang mit aggressiven Personen zu vermitteln.

Zur regelmäßigen Reflexion des eigenen professionellen Handelns stehen den Mitarbeitenden neben Fort- und Weiterbildungen auch Intervision und Supervision zur Verfügung.

### **3.5 Qualitätssicherung im Team**

Uns ist wichtig, das Thema Prävention immer wieder in den Blick zu nehmen und die Mitarbeitenden dafür zu sensibilisieren. Um dies zu gewährleisten und das Präventionskonzept kontinuierlich weiter zu entwickeln, wird dieses mindestens zweimal pro Jahr im Rahmen der Gesamtteamsitzung reflektiert.

## **4. Caritas-Zentrum Pirmasens**

Das Caritas-Zentrum Pirmasens bietet seine Beratung im Dekanat Pirmasens an vier Standorten an. Das Einzugsgebiet umfasst die Städte Pirmasens und Zweibrücken sowie den gesamten Landkreis Südwestpfalz. Im Einzugsbereich wohnen rund 175.000 Menschen.

Über die offiziellen Öffnungszeiten hinaus finden an allen vier Standorten Beratungstermine bedarfsorientiert, zum Beispiel in den Abendstunden, statt. Zudem steht Ratsuchenden unsere Onlineberatung [www.beratung-caritas.de](http://www.beratung-caritas.de) als kurzfristiger und niedrigschwelliger Zugang jederzeit zur Verfügung.

Terminvereinbarungen sind online unter [www.caritas-zentrum-pirmasens.de](http://www.caritas-zentrum-pirmasens.de) möglich.

### **Mitarbeiterzahl:**

Im Caritas-Zentrum Pirmasens sind 21 hauptamtliche Mitarbeiter\*innen beschäftigt. Zusätzlich bereichern ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen sowie eine Frau im Bundesfreiwilligendienst unser Team.

#### 4.1 Hauptstelle in Pirmasens

Schachenstraße 1

66954 Pirmasens

Telefon: 06331 / 274010

Fax: 06331 / 274019

Email: [caritas-zentrum.pirmasens@caritas-speyer.de](mailto:caritas-zentrum.pirmasens@caritas-speyer.de)

Homepage: [www.caritas-zentrum-pirmasens.de](http://www.caritas-zentrum-pirmasens.de)

Online-Beratung: [www.beratung-caritas.de](http://www.beratung-caritas.de)

##### **Arbeitsfelder:**

- Allgemeine Sozialberatung
- Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung
- Gemeindec Caritas
- Kinderschutzdienst
- Migration und Integration
- Schwangerschaftsberatung

Öffnungszeiten und Erreichbarkeit: Montag bis Donnerstag: 9 bis 12 Uhr und 14 bis 16 Uhr, Freitag: 9 bis 12 Uhr

#### 4.2 Außenstelle Zweibrücken

Rosengartenstraße 10 a

66482 Zweibrücken

Telefon: 06332 / 568110

Fax: 06332 / 568119

##### **Arbeitsfelder:**

- Allgemeine Sozialberatung
- Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung
- Migration und Integration
- Schwangerschaftsberatung

Sprechzeiten: Dienstag und Donnerstag: 9 bis 12 Uhr und 14 bis 16 Uhr

#### 4.3 Außenstelle Dahn

Schulstraße 28

66994 Dahn

Telefon: 06331 / 274010

Fax: 06331 / 274019

##### **Arbeitsfelder:**

- Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung

Sprechzeiten: Mittwoch: 8 bis 17 Uhr

#### 4.4 Horeb-Treff

Klosterstraße 9  
66953 Pirmasens  
Telefon: 06331 / 274020  
Email: [horeb-treff@caritas-speyer.de](mailto:horeb-treff@caritas-speyer.de)  
Homepage: [www.horeb-treff.de](http://www.horeb-treff.de)

##### **Angebote:**

- Gruppenangebote für Senior\*innen, Kinder, Jugendliche, Familien und Menschen mit Migrationshintergrund;
- Schul-AGs
- Nachhilfe / Lernförderung 1:1 Betreuung
- Einzelfallhilfe
- Selbsthilfegruppe
- Netzwerkarbeit

Öffnungszeiten und Erreichbarkeit: Montag bis Freitag: 9 bis 12 Uhr und 14 bis 16 Uhr, je nach Programm abweichend

#### 4.5 Mobile Migrationsberatung

Neben unserem Hauptstandort in Pirmasens und unserer Außenstelle in Zweibrücken bieten wir Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer\*innen auch im Landkreis Südwestpfalz an. Diese mobile Beratung ist niedrigschwellig an drei Standorten zu erreichen: In Waldfischbach-Burgalben nutzen wir die Räumlichkeiten des Mehrgenerationenhauses, in Rodalben und Dahn führen wir die Beratung in den Räumen der Kreisvolkshochschule durch.  
Montags, 8 – 13 Uhr: Kreisvolkshochschule Rodalben, Schulstraße 11, 66976 Rodalben  
Dienstags, 8 – 13 Uhr: Mehrgenerationenhaus Waldfischbach-Burgalben, Bahnhofstraße 6, 67714 Waldfischbach-Burgalben  
Freitags, 13 - 16 Uhr: Kreisvolkshochschule Dahn, Geschwister-Scholl-Straße 2, 66994 Dahn

#### 5. Analyse der Risiko- und Schutzfaktoren

Zur Analyse der Risiko- und Schutzfaktoren hat das gesamte Team des Caritas-Zentrums einen Klausurtag durchgeführt und sich in Gruppen sowie im Plenum die einzelnen Ebenen: Mitarbeiter\*innen, Strukturen, Räumliche Situation, Gelegenheiten und Schutzbefohlene angeschaut (Fragen im Anhang). Dabei wurde spezifisch darauf geachtet, dass die Perspektive unserer Kunden\*innen in den Blick genommen wird.

Zusätzlich wurde eine Kundenbefragung in Form eines Fragebogens durchgeführt, um herauszufinden, wie diese die Einrichtung bewerten. Ziel ist es, daraus weitere Handlungsschritte abzuleiten.

Im Kapitel 5.1 werden die Allgemeinen Faktoren, die für alle Standorte gelten, aufgeführt. Die Spezifika je Standort werden ergänzend bei dem jeweiligen Kapitel aufgeführt.

### **5.1 Caritas-Zentrum Pirmasens**

#### **Mitarbeiter\*innen**

Im Caritas-Zentrum arbeiten insgesamt 21 hauptberufliche Mitarbeiter\*innen. Das Team setzt sich zusammen aus Sozialpädagogen\*innen, Psychologen\*innen, Erzieher\*innen, Verwaltungskräften und einer\*m Bundesfreiwilligendienstleistenden. Zusätzlich gibt es noch zwei Fachkräfte auf Honorarbasis. Alle Mitarbeiter\*innen erfüllen die Standards des DiCV bezogen auf die Personalauswahl.

Eine Ressource ist, dass Mitarbeiter\*innen in der EEL und des KSD im Bereich Kinderschutz sensibilisiert sind und wir vier interne insoweit erfahrene Fachkräfte haben, die speziell für das Thema Kindeswohlgefährdung ausgebildet sind.

Das Thema Prävention wird bereits wie beschrieben im Vorstellungsgespräch aufgegriffen. Alle Mitarbeiter\*innen kennen die Ansprechperson für Prävention. Im Rahmen der Schulung des Verbandes haben die Mitarbeiter\*innen an den Onlinemodulen teilgenommen, zudem wurde das Thema in der Teamsitzung nochmals ausführlich besprochen.

Zur Sicherung der Qualität finden Intervision, Supervision und Teamsitzungen statt. Jede\*r Mitarbeiter\*in hat die Möglichkeit, sich fortzubilden.

Im Bereich der Ehrenamtlichen wird das Thema Prävention bereits im Vorstellungsgespräch aufgegriffen. Es findet auch hier eine konkrete Auswahl der Mitarbeiter\*innen statt. Bei Anhaltspunkten wird in Absprache von Leitung und dem zuständigen Mitarbeiter\*in der Gemeindecaritas oder des Horeb-Treffs ggf. eine Anfrage abgelehnt. Alle ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen erfüllen die Standards des Personalwesens.

Schulungen für die Ehrenamtlichen werden bei uns ab dem Jahr 2022 eingeführt und sollen fortlaufend mit der Einstellung neuer Mitarbeiter\*innen stattfinden. Die Ehrenamtlichen kennen die Ansprechperson für Prävention des Caritas-Zentrums.

Eine offene Feedbackkultur ist im Ansatz vorhanden. Es kommt meist auf die individuellen Sympathien zwischen den Kollegen\*innen an, wie offen (Ansätze von) Fehlverhalten angesprochen werden können. In den Kleinteamen ist dies sehr unterschiedlich. Teilweise funktioniert es sehr gut und teilweise besteht aufgrund von Differenzen ein Entwicklungsbedarf.

Durch den Klausurtag und die Thematisierung im Team soll dies immer wieder gestärkt werden. Die Leitung des Zentrums achtet darauf, als positives Vorbild voranzugehen und lebt

eine offene und transparente Fehlerkultur vor. Einmal im Jahr findet ein Mitarbeiter\*innen-Gespräch statt, in dem aktiv eine offene Feedbackkultur praktiziert wird.

Konkrete Verhaltensregeln für den pädagogischen Umgang mit unseren Kunden\*innen gibt es zum Zeitpunkt der Analyse nicht.

**Geschenke** dürfen nur bis zu einem Geldwert in Höhe von 20 € angenommen werden.

In Bezug auf die Annahme von **Spenden** an die Einrichtung gibt es keine Begrenzung.

In der EEL und im KSD kann es auch sein, dass **an Kinder Geschenke** gemacht werden z.B. zur Trauerbegleitung ein Buch oder ein Kuscheltier nach einer Inobhutnahme.

Eine Regelung bzgl. **Körperkontakt** gibt es nicht, dies ist dem Mitarbeiter\*in und der Situation überlassen. Vereinzelt gibt es Situationen, in denen Kinder oder auch Erwachsene eine Umarmung einfordern und dies zulässig ist. In Spielkontakten kann es ebenfalls vereinzelt zu Körperkontakt kommen.

**Privatkontakte** mit Kunden finden in der Regel nicht statt. Private Telefonnummern werden nicht herausgegeben. Ausnahmen können sein, wenn man vorab jemand aus dem Privaten kennt.

**Nothilfe-Auszahlungen** in der ASB sind mittels Richtlinien geregelt. Jede\*r Mitarbeiter\*in hat einen gewissen Spielraum, den es einerseits braucht und andererseits stellt dieser auch ein gewisses Risiko dar.

## **Strukturen**

Innerhalb unserer Einrichtung gibt es transparente und klare Entscheidungsstrukturen. Diese sollten allen Mitarbeiter\*innen klar sein und werden bei der Einführung neuer Mitarbeiter\*innen offengelegt. Die Aufgaben, Kompetenzen und die Rolle der Leitungskraft sind klar definiert. Durch eine offene Tür und stetige Erreichbarkeit der Leitung können auf kurzem Dienstweg immer wieder Themen angesprochen werden. Hinzu kommen Teamsitzungen der Kleinteams und des Großteams.

Es gibt keine Regelungen bzgl. der Anzahl, Länge und Häufigkeit der Termine. Im Einzelfall kann dies vom Mitarbeiter\*in entschieden werden. Ein Schutzfaktor an der Stelle ist, dass in der Regel alle Termine namentlich im Kalender eingetragen werden. Die Mitarbeiter\*innen je Kleinteam, die Verwaltung und die Leitung haben Zugriff auf die Namen.

Ein großes Machtmittel stellt in der Sozialberatung die Nothilfe dar, weshalb an der Stelle das vier Augen-Prinzip eingeführt wurde. Die Verwaltung wird immer informiert. Bei Beträgen ab 100 € muss eine Rücksprache mit der Leitung erfolgen.

Ein Risikofaktor ist, dass es keine transparenten Beschwerdewege für unsere Kunden\*innen gibt. Die Leitung übernimmt das Beschwerdemanagement, aber für die Menschen ist dies nicht klar ersichtlich. Dadurch, dass viele Kunden\*innen nur bei einer Fachkraft beraten werden,

kennen sie keine weiteren Kollegen\*innen, auch nicht die Hierarchie der Einrichtung. Dies konnte im Rahmen der Kundenbefragung bestätigt werden. Ideen zur Änderung sind die aktivere Kommunikation der Beschwerdemöglichkeiten z.B. durch einen Flyer.

### **Räumliche Situation**

Die räumliche Situation in unserer Einrichtung macht es aufgrund des Beratungssettings potenziellen Tätern\*innen leicht. An allen Standorten finden Gespräche alleine in Einzelbüros statt. In der EEL und des KSD finden Abendtermine statt, in denen teilweise sonst niemand in der Einrichtung ist. In den Außenstellen ist meist außer dem\*r Berater\*in niemand im Haus. Die Räume sind aus Datenschutzgründen blick- und schalldicht. Auch die Sitzposition der Kunden\*innen ist schwer festzulegen, da es an der Stelle mit dem Schutz der Mitarbeiter\*innen kollidiert. Im Einzelfall kann dies entschieden werden.

Eine Ressource ist dabei, dass wir in der EEL und im KSD geschlechtsgemischte Teams haben und so individuell entschieden werden kann, ob der Kunde\*in einen männlichen oder weiblichen Berater\*in möchte.

Im CZ Pirmasens ist der Flur gut für alle einsehbar. Im Treppenhaus des Rheinbergers gibt es dunkle Ecken z.B. ist der Blick im Erdgeschoss durch eine Säule versperrt.

Fluchtwege sind aufgrund des Brandschutzes gekennzeichnet, aber für viele auf den ersten Blick nicht erkenntlich. Der Flur ist lang und weiß - eine Orientierung, in welche Richtung man gehen muss, ist für viele nicht direkt erkennbar.

Es gibt im Rheinberger keine Privaträume, aber weitere Betriebe. Zu Zeiten, in denen das Hygienekonzept greift, kommt es zu Wartezeiten vor unserer Eingangstür. Insbesondere für Kinder stellt dies eine Gefährdung dar, da sie von anderen Besucher\*innen angesprochen werden könnten.

Während der Umsetzung des Hygienekonzepts kann niemand unbeaufsichtigt in die Einrichtung gelangen. Ansonsten ist dies vereinzelt möglich, wenn z.B. die Verwaltung kurz nicht am Platz ist. Alle Mitarbeiter\*innen achten darauf, wer sich im Flur aufhält und sprechen die Person ggf. aktiv an.

In der Kund\*innen-Befragung gaben alle Befragten an, dass sie sich in unseren Räumlichkeiten geschützt und wohl fühlen.

Zur besseren Orientierung wurde der Notausgang am Ende des Flurs nochmal klar als Ausgang beschildert.

### **Gelegenheiten**

Abhängigkeits- und Machtverhältnisse bestehen bei uns in jedem Fachdienst. Ziel ist es, sich dessen bewusst zu sein.

Im Kinderschutz geht es in der engen Kooperation mit dem Jugendamt um Einschätzungen, Beurteilungen bzgl. der Gefährdung des Kindes. In der EEL ist dies spezifisch im Rahmen der

betreuten Umgänge und bei Hochstrittigkeit der Eltern, da hier ebenfalls Stellungnahmen für das Jugendamt/Gericht geschrieben werden.

Im Rahmen der MBE besteht bei dem Thema Familiennachzug ein Abhängigkeitsverhältnis. In der ASB ist dies bei dem Thema Nothilfe und in der Schwangerschaftsberatung bei Kindeswohlgefährdung und möglicher Meldung ans Jugendamt sowie dem Auszahlen von Geldern der Fall.

Ein Schutzfaktor ist, dass in der EEL und im KSD in der Regel mehrere Kollegen\*innen eine Stellungnahme lesen. Dies ist jedoch nicht immer der Fall.

Besondere Vertrauensverhältnisse entstehen in der Beratung und können leicht ausgenutzt werden. Insbesondere im Umgang mit traumatisierten Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen, die bereits Erfahrungen im Bereich sexueller Grenzverletzung erleiden mussten. Dabei kann es auch zu Körperkontakten kommen (z.B. Hand auf den Arm legen).

Im Umgang mit Migranten\*innen kann bei Antragsituationen ausgenutzt werden, dass die Menschen nur schlecht deutsch sprechen. Begriffe und Abläufe nicht ausreichend transparent gemacht werden.

Fahrdienste stellen ebenfalls eine 1:1 Situation dar und können ausgenutzt werden.

Hausbesuche stellen einen weiteren Risikofaktor da. Dazu gibt es keine klaren Regelungen und Absprachen. Teilweise werden Hausbesuche nur von einem Mitarbeiter\*in gemacht. In der Regel sind die Kollegen\*innen über den Hausbesuch informiert, aber dies muss nicht immer so sein.

### **Schutzbefohlene**

Unsere Einrichtung ist niederschwellig und offen für alle Menschen. Je nach Bereichen gibt es eingegrenzte Zuständigkeiten, z.B. in der EEL und im KSD müssen Kinder in der Familie sein, um Beratung zu erhalten. In den meisten Fällen haben die Schutzbefohlenen nur einen Berater\*in. Vereinzelt finden Co-Beratungen statt oder der\*die Ratsuchende ist in verschiedenen Bereichen angebunden.

Ein Abhängigkeitsverhältnis besteht aufgrund der Notlage des\*r Kunden\*in bei fast jeder Beratungsbeziehung. Die Menschen, die zu uns kommen benötigen unsere Hilfe und sind deswegen auf uns angewiesen. Uns ist bewusst, dass wir im Umgang nur Fragen stellen, welche für die Beratung relevant sind. Durch professionelle Distanz, Reflexion im Team, Supervision und Intervision kann dies stetig reflektiert werden.

Die Schweigepflicht nehmen wir sehr ernst. Innerhalb des Teams ist es uns erlaubt, mit Kollegen\*innen zu sprechen, auch um mögliche Missbrauchssituationen durch einen offenen Austausch frühzeitig erkennen zu können.

Besondere Gefahrenmomente stellt wie bereits genannt das 1:1 Beratungssetting dar, welches gleichzeitig unbedingt notwendig ist. Bei Gesprächen mit Hochstrittigen soll zum Schutz der Kunden\*innen darauf geachtet werden, dass diese sich nicht einzeln begegnen.

Unbeaufsichtigt sind die Ratsuchenden vor der Tür in den Wartesituationen und auf der Toilette. Am Standort Pirmasens stellt der große helle Flur einen besonderen Schutz dar, da dadurch unbeaufsichtigte Momente (zu den regulären Arbeitszeiten) größtenteils vermieden werden.

Zum weiteren Schutz der Kunden\*innen wird vermieden, im Flur den persönlichen Namen zu nennen und statt nach dem Namen des Kunden zu fragen, wird gefragt bei wem sie einen Termin haben.

### **5.2 Außenstelle Zweibrücken**

#### **Räumliche Situation**

In der Außenstelle in Zweibrücken arbeiten insgesamt vier Mitarbeitende. Allerdings nicht alle in Vollzeit, wodurch es dort vermehrt zu 1:1 Situationen kommt. Die Eingangstür ist geschlossen und Kunden\*innen kommen nur durch Klingeln rein. Somit kann sich niemand unbeaufsichtigt in der Einrichtung aufhalten.

Die Einrichtung befindet sich auf einem großen Gelände neben der Kirche, auf dem sich das Pfarrbüro und ein Kindergarten befinden. Zudem befinden sich auf dem Gelände die Privaträume des Pfarrers. Die Beratungsräume sind im Erdgeschoss, wodurch Fluchtwege über die Fenster bestehen.

Im Dunkeln ist der Zugang zur Einrichtung sowohl für die Kunden\*innen als auch für die Mitarbeiter\*innen schwach ausgeleuchtet.

### **5.3 Außenstelle Dahn**

#### **Räumliche Situation**

Die Außenstelle ist nur von einem/einer Mitarbeiter\*in besetzt, weshalb es dort ausschließlich 1:1 Situationen gibt.

Das Gebäude ist sehr groß, es hat zwei Stockwerke. Das Beratungsbüro ist im ersten OG, das Erdgeschoss wird (von uns) nicht genutzt.

Der/die Mitarbeiter\*in vor Ort achtet auf Geräusche der Tür und schaut nach, wenn Stimmen bzw. Geräusche im Haus gehört werden. Es wird geschaut, wer sich im Gebäude aufhält.

Wenn sich Kinder im Wartezimmer aufhalten, bleiben die Türen geöffnet.

### **5.4 Horeb-Treff**

#### **Mitarbeiter\*innen**

Im Horeb-Treff arbeiten zwei hauptamtliche Mitarbeitende des Caritas-Zentrums sowie eine Mitarbeiter\*in im Bundesfreiwilligendienst. Das Team wird ergänzt durch ca. zehn ehrenamtliche Mitarbeitende, die insbesondere bei den Gruppenangeboten unterstützend aktiv sind.

### **Strukturen**

Der Horeb-Treff ist strukturell an das Caritas-Zentrum angebunden. Die Einrichtungsleitung nimmt regelmäßig an den Teamsitzungen teil. In Bezug auf die Zuständigkeiten gibt es klare Absprachen. Für die Angebote gibt es ein offizielles Wochenprogramm. Dokumentiert wird in einem Übergabebuch sowie bei Einzelkontakten in Sinfonie.

### **Räumliche Situation**

Der Eingangsbereich des Horeb-Treffs ist ein großer Flur mit Treppenhaus, welches von weiteren Mietern\*innen des Hauses genutzt wird. Durch eine separate Zugangstür erreicht man die Räumlichkeiten. Der Horeb-Treff besteht aus einem großem Begegnungsraum mit einem angrenzenden Gruppenraum, der durch eine Falttür abzugrenzen ist und über eine weitere Ausgangstür verfügt. Beide Räume sind von der Straße durch Fenster einsehbar. Vom Gruppenraum gelangt man in eine Spülküche und eine Koch-Küche. Beide Räume sind jeweils durch zwei Zugangstüren erreichbar. Die beiden Küchen sind Durchgangsräume. An die Küche schließt sich ein kleiner Flur an, der auf einer Seite zum Außengelände führt und auf der anderen Seite in den Flurbereich, der zu den Sanitäranlagen führt. In der Damentoilette sind zwei Einzelkabinen und in der Männertoilette eine Einzelkabine die jeweils separat abschließbar sind. Diese beiden Toiletten verfügen über ein Fenster in einen Lüftungsschacht. Darüber hinaus ist eine barrierefreie Toilette vorhanden, in der ein Wickeltisch steht und eine Dusche vorhanden ist, jedoch kein Fenster. Im hinteren Bereich des Horeb-Treffs befinden sich zwei weitere Gruppenräume, von denen einer aktuell genutzt wird, der andere wird durch eine mobile Stellwand abgegrenzt. Drei weitere Türen zu Versorgungsräumen sind vorhanden, die jedoch immer verschlossen sind und nur von Vermieterseite geöffnet werden können. Vom Hauptraum geht es über einen Flur in das Büro, welches über eine Tür in den Außenbereich führt. Der Außenbereich liegt hinter dem Gebäude und ist ebenfalls über eine Außentreppe erreichbar. Bis auf diesen Zugang ist der Außenbereich durch Zäune abgegrenzt. Bis auf den Flur vor den Sanitäranlagen und die Sanitäranlagen selbst sind alle Räume einsehbar und verfügen über Fluchtmöglichkeiten. Eine ausreichende Beleuchtung ist außen und innen sichergestellt.

Grundsätzlich dürfen sich die Besucher\*innen im Haus frei bewegen und werden nicht zwangsläufig kontrolliert.

Der Flur zur Toilette ist sehr dunkel, weshalb hier noch ein Bewegungsmelder installiert wird.

### **Schutzbefohlene**

Die Zielgruppe umfasst alle Altersgruppen; eine große Gruppe an Senior\*innen und Kindern im Grundschulalter. Bei Angeboten sind in der Regel mindestens zwei Personen zuständig.

Es kann aber auch nur eine Person sein. In der Regel ist mindestens ein\*e hauptamtliche\*r Mitarbeiter\*in anwesend.

Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse bestehen aufgrund des Freizeitcharakters des Angebots nicht so stark wie innerhalb des Beratungssettings, jedoch sind viele Senior\*innen oft alleine ohne Familie und dadurch sehr bedürftig. Die Kinder suchen Zuwendung und Zuneigung und fordern sich teilweise Körperkontakt durch Umarmungen von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitenden ein.

Bei den Senioren\*innen wird wahrgenommen, dass diese teilweise distanzlos (Ausfragen, Körperkontakt) gegenüber anderen Besuchern sind.

Im Rahmen des internationalen Frauen-Cafés bestehen Probleme in Bezug auf die Sprache, da nicht alle Sprachen von allen Teilnehmerinnen verstanden werden und dadurch Ausgrenzungen entstehen können. Im Kids-Teens-Treff wurde deshalb vereinbart, dass nur Deutsch gesprochen werden soll.

Bei allen Angeboten besteht in gewisser Weise eine Hierarchie zwischen ehrenamtlichen/hauptamtlichen Mitarbeitenden und Besucher\*innen. Kinder könnten durchaus abgefangen, manipuliert und ausgefragt werden.

Bei Gruppenangeboten gibt es Listen, wer wann an welcher Gruppe teilgenommen hat, aber bei offenen Angeboten z.B. Frühlingsfest kann dies nicht klar dokumentiert werden.

Im Horeb-Treff gibt es regelmäßig kostenlose Mahlzeiten für die Besucher\*innen. In diesem Kontext wird auf die Spendenkasse verwiesen. Dies kann bei manchen Menschen eine Drucksituation erzeugen, da sie nicht über genügend finanzielle Mittel verfügen, um zu spenden und selbst auf das kostenlose Essen angewiesen sind.

### **Gelegenheiten**

Während der Öffnungszeiten ist die Haustür oft offen und somit für jeden zugänglich, weshalb nicht befugte Personen eintreten könnten.

Durch die Raumaufteilung sind nicht immer alle Situationen einsehbar. Bei der Nutzung des Außenbereichs muss Aufsicht gewährleistet sein, da diese aufgrund der Personalsituation nicht immer leistbar ist, sollte eher darauf verzichtet werden. Eine häufige Kontrolle der Räume ist geboten.

Bei allen Angeboten ergeben sich Möglichkeiten für Kunden\*innen unbeaufsichtigt zu sein sowie für potenzielle Täter\*innen, Situationen auszunutzen. Die Kinder des Kids-Treffs suchen teilweise gezielt die körperliche Nähe zu Mitarbeitenden, dies kann ausgenutzt werden. Es finden Hausbesuche und Fahrsituationen im Einzelkontakt von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen statt. Es kann sein, dass ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen alleine ein Gruppenangebot leiten.

Im Rahmen von Einzelgesprächen bei Problemen finden 1:1 Situationen im Büro statt.

Es könnte sein, dass ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen ihre private Handynummer an Besucher\*innen rausgeben. Im Rahmen des ehrenamtlichen Engagements könnten auch private Treffen entstehen. Der jeweilige ehrenamtliche Mitarbeitende kann eigenverantwortlich entscheiden, ob er z.B. in eine Whats-App Gruppe aufgenommen werden möchte oder jemandem seine Handynummer gibt.

### **5.5 Mobile Beratung**

#### **5.5.1 Mobile Beratung in Rodalben**

Die mobile MBE wird am Standort Rodalben in den Räumlichkeiten der KVHS angeboten und findet zurzeit montags zwischen 8 und 13 Uhr statt.

Dadurch, dass zur selben Zeit mehrere Sprachkurse stattfinden, herrscht im Gebäude reger Betrieb. Die Kunden\*innen, die die Sprechstunde der Fachkraft aufsuchen, sind in den allermeisten Fällen, Teilnehmer\*innen der Sprachkurse und kennen sich daher im Gebäude sehr gut aus.

Die Sitzordnung ist so gewählt, dass der oder die Kunde\*in den Raum jederzeit verlassen können. Auf Wunsch bleibt die Tür des Büros während der Beratung geöffnet.

#### **5.5.2 Mobile Beratung in Waldfischbach-Burgalben**

Die mobile MBE wird am Standort Waldfischbach in den Räumlichkeiten des Mehrgenerationenhauses angeboten und findet momentan dienstags zwischen 8 und 13 Uhr statt.

Das MGH befindet sich im Ortskern von Waldfischbach an einer sehr belebten Kreuzung. Zur Straße hin, gibt es viele große Fenster und die Räumlichkeiten sind dadurch von außen einsehbar.

#### **5.5.3 Mobile Beratung in Dahn**

Die mobile MBE wird in Dahn in den Räumlichkeiten im 1. OG der KVHS angeboten und findet zurzeit freitags nachmittags zwischen 13 und 16 Uhr statt.

Im Büro, in welchem die Beratung stattfindet, gibt es große und helle Fenster, die durch einen Vorbau einen weiteren Fluchtweg bieten. Außerdem bietet die Fachkraft allen Kund\*innen immer an, die Tür des Büros während der Beratung geöffnet zu lassen. So besteht die Möglichkeit, die Räumlichkeiten jederzeit schnell und ungehindert verlassen zu können.

## **6. Verhaltenskodex Caritas-Zentrum Pirmasens**

Der Verhaltenskodex gibt den Mitarbeiter\*innen eine Orientierung für ein angemessenes Verhalten gegenüber Schutzbefohlenen. Der Kodex erleichtert das Ansprechen von unangemessenem und sexuell grenzüberschreitendem Verhalten. Im Mittelpunkt stehen die

uns anvertrauten Menschen und deren Wohlergehen. Von daher ist es wichtig, achtsam mit Kindern, Jugendlichen und hilfebedürftigen Erwachsenen umzugehen und ihnen zuzuhören, wenn sie sich anvertrauen wollen.

Anhand der Risiko- und Schutzfaktorenanalyse wurde im Gesamtteam des Caritas-Zentrums der Verhaltenskodex für das Caritas-Zentrum Pirmasens erarbeitet. Einzelne Punkte wurden innerhalb der Kleinteams nochmals ausführlich besprochen. Für den Horeb-Treff wurden besonders die ehrenamtlichen Mitarbeitenden in den Blick genommen, sowie mit diesen ebenfalls der Verhaltenskodex besprochen wurde. Werden diese nicht explizit aufgeführt, gelten für diese die gleichen Verhaltensregeln wie für die hauptamtlichen Mitarbeitenden.

Der Verhaltenskodex wurde vor der Fertigstellung des Schutzkonzepts noch einmal mit allen Mitarbeitenden besprochen und diesen ausgehändigt.

Zur Übersicht wurden einzelne Kategorien erstellt:

### 6.1 Gestaltung von Nähe und Distanz

In der pädagogischen und beraterischen Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und hilfebedürftigen Erwachsenen geht es darum, ein adäquates Verhältnis von Nähe und Distanz zu schaffen. Die Beziehungsgestaltung muss dem jeweiligen Auftrag entsprechen und stimmig sein. Dies schließt Freundschaften oder Exklusivkontakte zu einzelnen Kindern, Jugendlichen und hilfebedürftigen Erwachsenen aus, insbesondere dann, wenn dadurch emotionale Abhängigkeiten entstehen oder entstehen könnten.

Verhaltensregeln unsererseits sind:

- **Körperkontakt** (Umarmungen, Hand halten) zwischen Kunden\*innen und Mitarbeitenden finden nur auf Wunsch des\*r Kunden\*in statt. Die Mitarbeiter\*innen regen ihrerseits nicht aktiv eine Umarmung an, außer die Situation erfordert dies. In diesen Fällen fragen wir das Kind oder den schutzbedürftigen Erwachsenen, ob er berührt werden möchte. Stete Achtsamkeit und Zurückhaltung sind geboten. Bei Umarmungen ist unsererseits darauf zu achten, dass keine intimen Körperteile berührt werden, d.h. z.B. bei Umarmungen die Hand auf den Rücken legen und nicht auf den Hintern.
- Wir achten explizit auf die Reaktion des\*r Kunden\*in bei Berührungen und der Gestaltung von Nähe. Individuelle Grenzempfindungen sind ernst zu nehmen und zu achten und dürfen nicht abfällig kommentiert werden.
- Zur ständigen Reflexion, ob ein adäquates Verhältnis von Nähe und Distanz besteht - insbesondere in Fällen, wo man sich selbst unsicher ist - besprechen wir Situationen im Team oder in der Intervention. Grenzverletzungen müssen thematisiert und dürfen

nicht übergangen werden. Wenn aus triftigen Gründen von einer Regel abgewichen wird, muss dies immer transparent gemacht werden.

- Umarmungen werden in der Akte oder im Protokoll dokumentiert.
- Wir Mitarbeitenden achten auf unsere eigenen Grenzen und erklären diese transparent unseren Schutzbefohlenen. Möglichkeiten zur Abgrenzung sind: „Ich möchte gefragt werden, bevor du mich drückst“.
- Bei Gruppenangeboten und insbesondere, wenn Senioren\*innen und Kinder zusammenkommen, achten wir darauf, dass untereinander ebenfalls die individuellen Grenzen geachtet werden. Beobachten wir übergreifiges Verhalten, unterbinden wir dieses direkt.
- Es gibt keine **Geheimnisse** zwischen Kunden\*innen und Mitarbeitern\*innen. Es kann vertrauliche Informationen geben, jedoch müssen diese immer im Team ansprechbar sein. Dies muss den Kunden\*innen insbesondere in der Beratung bewusst sein und wird durch das Kundeninformationsblatt unterschrieben.
- Werden doch Geheimnisse den Mitarbeitenden anvertraut, sollen diese immer im Team reflektiert werden. Wenn jemand ankündigt, dass er ein Geheimnis anvertrauen will, dann den Hinweis geben, dass nicht zugesagt werden kann, ob das Geheimnis bewahrt werden kann oder nicht. Wir informieren unsere Kunden\*innen insbesondere Kinder, wenn wir Informationen an andere Stellen oder Eltern weitergeben.
- Die Grenzen von vertraulichen Informationen sind insbesondere dann erreicht, wenn es um Eigen- und Fremdgefährdung, Kinderschutz, Bedrohungen und Betäubungsmittel geht.
  
- Herausgehobene **freundschaftliche Beziehungen** zwischen hauptamtlichen Mitarbeitenden und Kunden\*innen sind zu unterlassen. Entsteht ein freundschaftliches Verhältnis, muss dies im Team kommuniziert und der Beratungsprozess beendet werden.
- Menschen, zu denen vor Beginn des Beratungsprozess ein freundschaftliches Verhältnis zu einem Mitarbeiter\*in besteht, werden einem anderen Berater\*in zugeteilt. Bei Bekanntschaften muss dies im Team und mit allen Fallbeteiligten besprochen und transparent dargestellt werden. Die Entscheidung über die fallführende Kraft obliegt dem Kunden / der Kundin.
- Ehrenamtliche Mitarbeitende sollen intensiv in der adäquaten Gestaltung von Nähe und Distanz unterstützt werden. Das Entstehen einer freundschaftlichen Beziehung kann nicht generell ausgeschlossen werden, da dies im Rahmen von z.B. nachbarschaftlichem Engagement auch gewünscht ist. Wir thematisieren dies aktiv mit

allen Mitarbeitenden und ermutigen im Team offen und transparent darüber zu sprechen.

## **6.2 Sprache und Wortwahl**

Durch Sprache und Wortwahl können Menschen zutiefst verletzt und gedemütigt werden. Daher hat jede Form persönlicher Interaktion und Kommunikation durch Wertschätzung und einen auf die Bedürfnisse und das Alter der anvertrauten Personen angepassten Umgang geprägt zu sein.

- Kinder, Jugendliche und hilfebedürftige Erwachsene werden mit ihrem Vor- und / oder Nachnamen und nicht mit Kose- oder Spitznamen angesprochen.
- In keiner Form von Interaktion und Kommunikation wird sexualisierte Sprache verwendet. Ebenso werden keine abfälligen Bemerkungen oder Bloßstellungen geduldet, auch nicht unter (gleichaltrigen) Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen.
- Verbale und nonverbale Interaktion sollen der jeweiligen Rolle und dem Auftrag entsprechen und auf die Zielgruppe und deren Bedürfnisse angepasst sein.
- Bei sprachlichen Grenzverletzungen ist einzuschreiten und Position zu beziehen.
- Zur Sexualprävention achten wir darauf, dass intime Körperteile (Penis, Scheide) im Rahmen der Beratung klar benannt werden.

## **6.3 Umgang mit Medien**

Der Umgang mit sozialen Netzwerken und digitalen Medien ist in der heutigen Zeit alltägliches Handeln. Um Medienkompetenz zu fördern, ist ein professioneller Umgang damit unerlässlich.

- Die Nutzung von sozialen Netzwerken im Kontakt mit Menschen, zu denen ein Betreuungsverhältnis besteht, ist nur im Rahmen der gültigen Regeln und Geschäftsbedingungen zulässig. Dies gilt insbesondere bei der Veröffentlichung von Foto- oder Tonmaterial oder Texten, die im Zusammenhang mit der Betreuungsaufgabe entstanden sind. Bei Veröffentlichungen ist das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht am eigenen Bild, zu beachten. In Facebook postet der Horeb-Treff häufig Bilder. Hier wird darauf geachtet, dass keine Namen dabeistehen und dass Gruppenbilder anstatt Einzelfotos geteilt werden. Bei Instagram und Facebook werden keine Privatpersonen markiert oder benannt.
- Im Rahmen der Beratung werden keine Fotos erstellt und veröffentlicht.
- Ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeitende machen keine Fotos von Kund\*innen mit dem Privathandy.

- Ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeiter\*innen geben ihre private Telefon- oder Handynummern nicht an Kund\*innen weiter. Wenn sich ehrenamtliche Mitarbeitende mit der privaten Nummer in einer Gruppe mit Kund\*innen einbringen, so muss das transparent sein und regelmäßig reflektiert werden. Hauptamtliche Mitarbeitende machen dies ausschließlich mit dem Diensttelefon.
- Ausnahmen von diesen Regeln müssen im Team besprochen werden.

#### **6.4 Umgang mit Geschenken**

Exklusive Geschenke, insbesondere, wenn sie nur ausgewählten Anvertrauten zu teil werden, können deren emotionale Abhängigkeit fördern. Daher gehört es zu den Aufgaben der verantwortlich Tätigen, den Umgang mit Geschenken reflektiert und transparent zu handhaben. Spenden von Kunden\*innen an die Einrichtung können ebenfalls zu einer Veränderung im Beratungsprozess führen und eine exklusive Beziehung herstellen.

- Geschenke von Kunden\*innen an Mitarbeitende dürfen nur in Höhe von max. 20 € angenommen werden. Zudem berichten wir dies transparent im Team.
- Spendengelder werden nur von der Einrichtungsleitung und der Verwaltung entgegengenommen und nicht von Berater\*innen. Bei einer Anfrage wird an diese verwiesen. Der/die Kunde\*in soll keinesfalls den Eindruck haben, dass er\*sie durch die Zuwendung Einfluss auf die Beratung nehmen kann.
- Im Horeb-Treff werden keine exklusiven Geschenke an einzelne Besucher\*innen gegeben.
- Im Rahmen der Beratung kann es möglich sein, dass es pädagogisch sinnvoll ist, Kindern und Jugendlichen ein Geschenk zu machen. Dies muss transparent im Team abgesprochen werden. Größere Geschenke ab 10 € müssen mit der Einrichtungsleitung abgeklärt werden. Geschenke dürfen keinesfalls an Bedingungen geknüpft sein.
- Im Rahmen der Sozialen Dienste kann es sein, dass z.B. Möbelspenden vermittelt oder weitergegeben werden. Dies sind Ausnahmefälle und müssen mit der Einrichtungsleitung und dem Team besprochen werden. Spenden dürfen keinesfalls an Bedingungen geknüpft sein.
- Geschenke von Kunden\*innen und an Kunden\*innen sind zu dokumentieren.
- Die Spendenkasse im Horeb-Treff wird nicht herumgereicht, um keinen Druck auf die Besucher\*innen auszuüben.

## 6.5 Umgang mit Machtinstrumenten

Im Rahmen der Risikoanalyse wurde deutlich, dass es im Beratungskontext unsererseits klare Machtinstrumente gibt, die ausgenutzt werden können. Wir sind uns bewusst, dass diese eine mögliche Gefahr darstellen und die Möglichkeit bieten können, Schutzbefohlene unter Druck zu setzen und exklusive Beziehungen herzustellen. Wir vereinbaren deshalb:

- Beim Auszahlen von Nothilfe gilt weiterhin das Vier-Augen-Prinzip. Beträge von 100 € - 300 € müssen von der Einrichtungsleitung genehmigt werden. Wir führen ab Herbst 2022 eine Liste, in der das Auszahlen von Nothilfe von jedem Berater\*in eingetragen wird.

Zweimal im Jahr werden im Team Soziale Dienste die Kriterien für das Auszahlen von Nothilfe besprochen.

Jegliche Abweichungen von der Norm oder vermehrte Zahlungen an einen Kunden/eine Kundin werden mit Kollegen\*innen besprochen und dokumentiert.

- Anregungen zur rechtlichen Betreuung müssen im Team oder mindestens mit einem\*r Kollegen\*in besprochen werden.
- Jegliche Stellungnahmen/Berichte im Kinderschutzdienst und der Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatung sind fachlich von einem Kollegen\*in zu lesen und gemeinsam zu reflektieren.

Stellungnahmen werden ausschließlich auf Wunsch des Gerichts, des Jugendamtes oder bei Bedarf einer anderen Behörde verfasst. Im Rahmen des Kinderschutzes können unsererseits Berichte an das Jugendamt und an das Gericht geschickt werden.

- Ist es notwendig, dass unsererseits ein Beratungsprozess beendet werden muss, so muss dies im Team besprochen werden.

## 6.6 Einzelkontakte

Wir sind uns bewusst, dass 1:1 Situationen im Rahmen der Beratung, insbesondere wenn ein\*e Mitarbeiter\*in alleine in den Räumlichkeiten ist, sowohl für die Kunden\*innen als auch für die Mitarbeiter\*innen ein erhöhtes Risiko darstellen. Im Rahmen von Fahrdiensten und Hausbesuchen ist dies ebenso der Fall. Zur Sicherstellung eines besseren Schutzes haben wir folgende Absprachen getroffen:

- Beratungen finden in der Regel nur in öffentlichen Räumen (Büros, Schulen, Kindergärten) statt.
- Sind Hausbesuche notwendig, werden diese im Kalender mit der zugehörigen Adresse notiert. Mindestens ein\*e Kollege\*in wird über den Hausbesuch informiert. Der Hausbesuch ist in der Dokumentation zu vermerken. Im Horeb-Treff wird der Hausbesuch im Übergabebuch notiert.

- Fahrdienste werden vorab im Kalender (bei geplanten Fahrten) und in der Dokumentation notiert. Im Horeb-Treff werden die Fahrdienste in das Übergabebuch geschrieben. Die schriftliche Zustimmung der Sorgeberechtigten ist vorab einzuholen.
- Im Horeb-Treff wird in der Regel vermieden, dass ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen Gruppenangebote oder Gespräche alleine führen. Angebote müssen ggf. auch abgesagt werden.
- Sind Berater\*innen mit Kunden\*innen alleine in den Räumlichkeiten, so wird im Caritas-Zentrum Pirmasens das Licht im gesamten Flur angelassen. Der vorletzte Mitarbeiter\*in informiert den Kollegen\*in, dass er der Letzte ist. So kann individuell entschieden werden, ob das Gespräch fortgesetzt oder beendet wird. In der Außenstelle Zweibrücken wird ebenfalls das Licht in den Räumen angelassen sowie die Rollläden in allen Büros geöffnet.
- Nach Möglichkeiten und je nach Schutzbedürfnis des Mitarbeitenden lassen wir unseren Kunden\*innen die freie Platzwahl, so dass diese sich ggf. an die Tür setzen können.
- Wir sind achtsam und aufmerksam im Umgang mit den Menschen, die zu uns kommen. Bei Unsicherheiten bieten wir an z.B. die Tür während des Gespräches offen zu lassen oder dass eine vertraute Person mitgebracht werden kann.
- Bei der Terminvereinbarung achten wir darauf, welche Termine in Kernzeiten gelegt werden müssen und welche Termine sowohl für uns als auch für den Kunden\*in alleine in den Räumen stattfinden können.

### **6.7 Sicherheit in unseren Räumlichkeiten**

Es ist uns wichtig, dass sich die Menschen in den Räumlichkeiten der Caritas geschützt und sicher fühlen. In all unseren Gebäuden ist nicht auszuschließen, dass sich Menschen unbefugt Zutritt verschaffen.

- Ein- und Ausgänge innerhalb der Einrichtungen sind klar erkennbar und ggf. beschildert.
- Die Zugehörigkeit zum Caritas-Zentrum Pirmasens ist in den Außenstellen erkennbar z.B. Türschild in Dahn.
- Menschen, die sich in unseren Räumen aufhalten und wir nicht klar zuordnen können, sprechen wir aktiv an. Wir ermutigen ehrenamtliche Mitarbeitende dies ebenfalls zu tun.
- Wir schließen Räume, die nicht genutzt werden, ab.
- In der Außenstelle Dahn bleibt die Tür während der Beratung geöffnet. Der dortige Mitarbeiter\*in achtet auf Geräusche der Eingangstür und fragt nach, falls diese geöffnet wird.

- Im Horeb-Teff wird der Schnapper in der Eingangstür nur reingemacht, wenn sich ein Mitarbeiter\*in aktiv im vorderen Raum aufhält.
- Im Rahmen der Mobilen Migrations-Beratung muss die Beratungssituation flexibel an die örtlichen Gegebenheiten angepasst werden ggf. Tür offenlassen und auf Geräusche achten.

## **6.8 Beschwerdemanagement**

Die Möglichkeit zur Rückmeldung und Beschwerde ist zum Schutz der Menschen in unserer Obhut sehr entscheidend, deshalb haben wir vereinbart:

- Wir händigen allen Kunden\*innen im Erstkontakt einen Flyer aus, auf dem die Beschwerdewege stehen (dieser wird aktuell noch erstellt)
- In allen Büros ist dieser Flyer nochmal sichtbar aufgehängt/ausgelegt.
- In den Wartebereichen machen wir auf die Möglichkeiten der Beschwerde aufmerksam.
- Wir ermutigen unsere Kunden\*innen Probleme aktiv bei uns anzusprechen.
- Die genauen Beschwerdewege haben wir im Punkt 7.1 geregelt. Grundsätzlich gilt für alle Mitarbeitenden, dass wir Beschwerden unserer Kund\*innen ernst nehmen. Kann eine Klärung zwischen Mitarbeiter\*in und Kunde\*in nicht stattfinden, muss das Team und ggf. die Einrichtungsleitung informiert werden.
- Beschwerden, die bei den Verwaltungsmitarbeiter\*innen eingehen, werden direkt an die Einrichtungsleitung weitergegeben.
- Ehrenamtliche Mitarbeitende sollen Beschwerden von Kunden\*innen an hauptamtliche Mitarbeitenden weitergeben. Diese haben die Beschwerde ernst zu nehmen und die Beschwerde gemäß dem Beschwerdeweg zu bearbeiten
- Handelt es sich um sexuell grenzverletzendes Verhalten greift immer der Interventionsleitfaden.

## **7. Beschwerde- und Verfahrenswege**

### **7.1 Beschwerdewege**

Sich beschweren zu können, ein offenes Ohr zu finden, bedeutet Vertrauen aufzubauen und Hilfe zu bekommen. Daher ist es im Umgang mit Schutzbefohlenen essentiell, ihnen zu vermitteln, dass sie sich mit all ihren Sorgen, Ängsten, Streitigkeiten, Konflikten, Beschwerden und Veränderungswünschen an Mitarbeitende wenden können, um dort Unterstützung und Hilfe zu erfahren. Für viele Schutzbefohlene stellen diese Art von Sorgen eine enorme Herausforderung dar, die sie alleine nicht meistern können. Daher ist es wichtig, dass Beschwerdewege klar und deutlich, transparent und präsent aufgezeigt werden. Auch wenn Schutzbefohlene die Möglichkeit haben, sich bei vermeintlichen „Kleinigkeiten“ zu beschweren und darin ernst genommen werden, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass sie sich auch bei größeren Problemen wie Grenzverletzungen mitteilen. Schutzbefohlene und Angehörige werden durch ein Beschwerdemanagement ermutigt und befähigt, Grenzverletzungen anzusprechen zu dürfen und ihre Anliegen zu äußern ohne Angst zu haben, dass diese bagatellisiert oder nicht gehört werden. Das Ziel im Beschwerdemanagement ist daher, eine beschwerdefreundliche Einrichtungskultur zu etablieren. Dreht sich die Beschwerde um den Vorwurf einer sexuellen Grenzverletzung durch eine\*n Mitarbeitende\*n, so greift unmittelbar der Interventionsleitfaden, der zu unserem Schutzkonzept gehört.

In unserem Beratungsverständnis haben wir definiert, wie wir den Beratungsprozess gestalten. Hierzu gehört das Definieren von Zielen und die entsprechende Zwischenreflexion mit den Kund\*innen, ob die Beratung für sie gewinnbringend ist. In diesem Setting fragen wir gezielt nach, ob sich die Kund\*innen unterstützt fühlen oder ob es für sie Verbesserungsbereiche gibt. Unsere Mitarbeiter\*innen nehmen die Rückmeldungen entsprechend auf und berücksichtigen diese im weiteren Prozess.

Sollte es zum Konflikt zwischen Mitarbeitenden und Kund\*innen kommen, so ist zunächst in einem gemeinsamen Gespräch zu versuchen, den Konflikt zu klären. Geht bei einem Mitarbeiter\*in eine Beschwerde über einen anderen Mitarbeiter\*in ein, so ist je nach Schweregrad, erstmal der betroffene Kollege\*in oder direkt die Einrichtungsleitung zu informieren. Beschwerden, die in der Verwaltung eingehen, müssen an die Einrichtungsleitung weitergegeben werden.

Gelingt es nicht, Beschwerden im Kundengespräch zu klären, muss der Mitarbeiter\*in den Fall im Fachteam besprechen oder die Einrichtungsleitung informieren. Der Kunde\*in selbst muss auf die möglichen Beschwerdewege hingewiesen werden.

Wird der Fall im Fachteam eingebracht, kann gemeinsam das weitere Vorgehen besprochen werden und entschieden werden, ob die Einrichtungsleitung informiert wird.

Die Einrichtungsleitung prüft die Beschwerde und führt diesbezüglich Gespräche mit dem\*r Beschwerdeführer\*in und dem\*r Mitarbeitenden. Je nach Sachverhalt wird geprüft, ob ein Wechsel des zuständigen Beraters/der zuständigen Beraterin angezeigt ist oder gemeinsam andere Lösungen gefunden werden können. Insbesondere im Kontext von Gefährdungsmeldungen, hochstrittigen Elternkonflikten und Verweigerung von Nothilfezahlungen dient die Informationsweitergabe an die Einrichtungsleitung auch dem Schutz der einzelnen Mitarbeitenden.

Allen unseren Kund\*innen steht darüber hinaus für Beschwerden der Zugang über das Online-Portal des Caritasverbandes unter [www.caritas-speyer.de](http://www.caritas-speyer.de) offen. Hier können sie auch anonym Beschwerden verfassen. Je nach Beschwerde-Thema wird es in der Zentrale des Verbandes bearbeitet oder an die Einrichtung weitergeleitet. Wichtig ist uns dabei, dass die Kund\*innen schnell Antwort erhalten und zeitnah eine Rückmeldung bekommen, wie es mit der Bearbeitung ihrer Beschwerde weiter geht.

Egal, ob die Beschwerde eines Kunden oder einer Kundin zentral über die Homepage in Speyer oder bei uns eingeht – es erfolgt innerhalb eines Werktages die Rückmeldung, dass die Beschwerde eingegangen ist und nun bearbeitet wird. Nochmals zu betonen ist, dass wenn sich die Beschwerde um den Vorwurf einer sexuellen Grenzverletzung durch eine\*n Mitarbeitende\*n handelt, der Interventionsleitfaden greift, der zu unserem Schutzkonzept gehört.

### **7.2 Interne und externe Ansprechpartner\*innen**

Für von sexualisierter Gewalt betroffene Menschen ist es sehr schwierig, sich an andere zu wenden und sich ihnen anzuvertrauen. Umso wichtiger ist es daher, dass den Betroffenen ein Rahmen zur Ansprache geschenkt wird.

#### **Interne Ansprechpersonen**

Im Caritasverband sowie im Bistum Speyer gibt es interne Ansprechpersonen bei denen Beschwerden eingereicht werden können. Betroffene von sexualisierter Gewalt müssen sich bewusst sein, dass im Falle der Anzeige bei diesen Personen die Informationen gemäß des Interventionsleitfadens (siehe 7.4) an den Vorstand des Verbandes weitergegeben werden müssen. Die Entscheidung zur Strafanzeige wird in diesem Fall vom Opfer nicht mehr alleine getroffen, sondern in Rücksprache mit dem Vorstand bzw. ggf. vom Vorstand.

Interne Ansprechperson für die Prävention sexualisierter Gewalt sind:

Schutzkonzept Caritas-Zentrum Pirmasens

### **Einrichtungsleitung CZ Pirmasens**

Kommissarische Einrichtungsleitung

Björn Heinrich

06331-204011

0162-1361974

Mail: [bjorn.heinrich@caritas-speyer.de](mailto:bjorn.heinrich@caritas-speyer.de)

### **Ansprechperson für Prävention im CZ Pirmasens**

Jana Wendel

06331/274033

Mail: [jana.wendel@caritas-speyer.de](mailto:jana.wendel@caritas-speyer.de)

### **Die Präventionsbeauftragte des Caritasverbandes**

Marie Blechschmidt

Tel: 06232/209210

Mail: [praevention@caritas-speyer.de](mailto:praevention@caritas-speyer.de)

### **Unabhängige Missbrauchsbeauftragte im Bistum Speyer**

Dorothea Küppers-Lehmann

Diplom-Psychologin und Diplom-Pädagogin

Handy-Nummer 0151/148 800 14

E-Mail: [ansprechpartnerin@bistum-speyer.de](mailto:ansprechpartnerin@bistum-speyer.de)

### **Kinderschutzdienst CZ Pirmasens**

Schachenstraße 1

669544 Pirmasens

Tel.: 06331-274040

[Kinderschutzdienst.Pirmasens@caritas-speyer.de](mailto:Kinderschutzdienst.Pirmasens@caritas-speyer.de)

### **Externe Ansprechpersonen**

Neben den genannten internen Ansprechpartner\*innen, gibt es weitere Beratungsstellen, an die sich nicht nur die Einrichtung, sondern auch die Schutzbefohlenen wie Angehörige wenden können. An diesen Stellen kann man sich unabhängig von der Caritas beraten lassen.

Kinderschutzdienstverbund Nordwestpfalz

SOS-Kinderdorf Kaiserslautern

Jugendhilfe und Beratung

Schutzkonzept Caritas-Zentrum Pirmasens

Kinderschutzdienst im  
Familienhilfezentrum  
Rudolf-Breitscheid-Str. 42  
67655 Kaiserslautern  
Ansprechperson: Herr Breiner  
Telefon 0631 316440  
Telefax 0631 3164450  
[beratung.kjh-kaiserslautern@soskinderdorf.de](mailto:beratung.kjh-kaiserslautern@soskinderdorf.de)

Frauennotruf Zweibrücken e.V.  
Birgit Kerner  
Wallstraße 26  
66482 Zweibrücken  
Tel.: 06332-77778  
[info@frauennotruf-zw.de](mailto:info@frauennotruf-zw.de)

Gewalt gegen Frauen  
Tel.: 0800 116 016  
Gewalt an Männern:  
Tel.: 0800 1239900

Telefonseelsorge  
Tel.: 0800 1110111

Nummer gegen Kummer für Kinder und Jugendliche  
Tel.: 0800116111

### **7.3 Verhalten im Gespräch mit Betroffenen**

Für Betroffene ist es schwierig sich im Gespräch zu der Tat zu äußern, weshalb es wichtig ist, dass Sicherheit vermittelt wird. Dabei ist der Schutz vor öffentlicher Preisgabe von Informationen zwingend sicherzustellen. Die Vertraulichkeit des Gespräches ist sicherzustellen.

Das heißt:

- eine freundlich-zugewandte und unterstützende Haltung
- beim Gespräch in Beziehung bleiben

- aktives Zuhören, d.h. v.a. der Betroffene darf sprechen, Verständnis für Empfinden der Betroffenen zeigen, bei Weinen Unterstützung und Zuwendung zeigen (Taschentuch),
- mit Körperkontakt sehr zurückhaltend umgehen! Nicht selbst initiieren.
- Starke Betroffenheit auszudrücken, ist nicht förderlich. Eher vermitteln, dass man emotional stabil genug ist, das auszuhalten.

Im Gespräch sollte dringend darauf geachtet werden, dass Fragen, die schon eine Vorannahme enthalten, nicht gestellt werden: z.B. „Und dann hat er Sie/Dich angefasst?“ Besser offene Fragen stellen („Möchten Sie mehr darüber erzählen?“) An offenen W-Fragen orientieren: Was geschah? Wer? Wo? Wann? Wie?

Grundsätzlich gilt: der/die Betroffene entscheidet, wieviel er/sie erzählen möchte; detaillierte Beschreibungen sexueller Handlungen sind i.d.R. nicht erforderlich. Wichtig für die Einschätzung:

Grenzverletzung, Übergriff, strafbare Handlung?

Ereignis aus der Vergangenheit oder akute Gefährdung?

Im Gespräch dürfen keine falschen Versprechungen gemacht werden (z.B. Verschwiegenheit). Das weitere Vorgehen muss transparent besprochen werden. Das Gespräch muss unmittelbar im Anschluss gut dokumentiert werden.

Dabei gilt: Vorsicht bei Bewertung von Handlungen oder Personen, z.B. „gut“, „falsch“, „böse“, „harmlos“, „nicht so schlimm“ (bagatellisieren).

Die Äußerungen des Betroffenen nicht (sofort) kommentieren oder in Frage stellen, evtl. Nachfragen später stellen und Kommentare kurzhalten.

Für die Person, bei der Angaben über sexuelle Gewalt geäußert werden, gilt:

Ruhe bewahren, nicht vorschnell agieren, Klärung der professionellen Helferrolle (Was ist mein Auftrag?). Kollegiale Beratung, Gespräch mit Vertrauensperson und Fachberatung soll in Anspruch genommen werden. Im Anhang befindet sich der Vermutungsbogen. Mit diesem soll der Vorfall dokumentiert werden. Das weitere Vorgehen ist im nächsten Abschnitt Verfahrenswege dokumentiert.

### **7.4 Konkrete Verfahrenswege**

Der konkrete Verfahrensweg wurde vom Verband im folgenden Interventionsleitfaden geregelt. Dieser gilt für unsere Einrichtung. Im Team wurde der Interventionsleitfaden vorgestellt und wurde an jedem Standort ausgehängt. Einmal im Jahr soll er im Team nochmals durchgesprochen werden.

Werden Verdachtsfälle mit der Ansprechperson für Prävention durchgesprochen, kann diese bei Bedarf zur Datensicherung den sogenannten „Vermutungsbogen“ (siehe Anhang)

## Schutzkonzept Caritas-Zentrum Pirmasens

ausfüllen. Dieser wird Passwort geschützt auf dem PC gespeichert. Das Passwort kennt ausschließlich die Ansprechperson für Prävention.

Handelt es sich um einen sexuellen Übergriff oder eine strafrechtlich relevante Form bzw. besteht der Verdacht, muss die Information an den Träger weitergegeben werden. Das weitere Vorgehen des Caritasverbandes ist in den „Leitlinien des Deutschen Caritasverbandes (DCV) für den Umgang mit sexualisierter Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen durch Beschäftigte in den Diensten und Einrichtungen seiner Gliederungen und Mitgliedsorganisationen“ geregelt (siehe Anhang).

## Interventionsleitfaden

### Sexuelle Grenzverletzung

**Definition:** Verhaltensweisen, die die körperlichen, psychischen oder Schamgrenzen anderer überschreiten, ohne bereits einen sexuellen Übergriff oder strafrechtlich relevante Formen sexualisierter Gewalt darzustellen. Grenzverletzungen werden meist unabsichtlich verübt, können subjektiv aber als sehr unangenehm erlebt werden.

**Beispiele:** sexistische Bemerkungen und Witze, Missachtung körperlicher Distanz, ungewünschte Kosenamen, Fragen zu sexuellen Vorlieben und zum Sexualleben, Gespräche über Sexualleben etc.

**Merkmale:** werden unreflektiert verübt, sind korrigierbar, sind zu vermeiden

→ Steigern sich die Grenzverletzungen in Häufigkeit und Massivität, sind sie als Übergriffe zu werten.

#### Bei Verdacht:

- Betroffene\*n auf die eigenen Rechte aufmerksam machen
- Betroffene\*n auf Ansprechperson in der Einrichtung aufmerksam machen evtl. Meldung an die Ansprechperson

#### Bei direkter Beobachtung:

- Täter\*in auf das Fehlverhalten aufmerksam machen
- Position beziehen und Haltung zeigen
- Mitteilung an die Ansprechperson in der Einrichtung

### Sexueller Übergriff

**Definition:** Beabsichtigte massive Grenzverletzungen vor allem mit Körperkontakt sind sexuelle Übergriffe. Es gibt Übergriffe, die strafrechtlich relevante Formen von sexualisierter Gewalt darstellen und solche, die sich an der Grenze zur strafrechtlichen Relevanz befinden, wie:

**Beispiele:** Missachtung der Intimsphäre, unangemessene Berührungen z.B. der primären und sekundären Geschlechtsorgane (z.B. Brust, Intimbereich, Po), Missachtung körperlicher Distanz bei abwehrenden Reaktionen, sexuell eindeutige Bewegungen, Voyeurismus etc.

**Merkmale:** passieren nicht zufällig oder aus Versehen, sind beabsichtigt, ignorieren die Abwehr/ den Widerstand der Betroffenen

#### Bei Verdacht:

- Dokumentieren des Verdachts (Vermutungsbogen)
- Mitteilung an die Ansprechperson in der Einrichtung
- Ermutigung der/des Betroffenen sich der Ansprechperson anzuvertrauen

#### Bei direkter Beobachtung:

- Täter\*in und auf das Fehlverhalten aufmerksam machen
- Haltung zeigen und Übergriff stoppen
- Mitteilung an die Ansprechperson in der Einrichtung und Einrichtungsleitung (diese melden den Vorfall an die Personalabteilung und an Präventionsbeauftragte)

## **Strafrechtlich relevanten Formen sexualisierter Gewalt**

**Definition:** Die strafrechtlich relevanten Formen sexualisierter Gewalt an Minderjährigen und Schutzbefohlenen werden im 13. Abschnitt des Strafgesetzbuchs unter den „Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung“ benannt gemäß den §§ 171, 174 bis 174c, 176 bis 180a, 181a, 182 bis 184f, 225, 232 bis 233a, 234, 235 oder 236 StGB.

**Beispiele:** sexueller Missbrauch, sexuelle Nötigung, Vergewaltigung, exhibitionistische Handlungen, Verbreitung pornografischer Produkte etc.

**Merkmale:** massiver sexueller Übergriff, der strafrechtliche Folgen hat

### **Bei Tatverdacht oder Bericht des/der Betroffenen**

- Unverzögliche Meldung an Einrichtungsleitung
- Sofortige Unterbrechung des Kontakts zwischen Betroffener\*m und Täter\*in
- Dokumentation

### **Darauffolgende Schritte:**

- Einrichtungsleitung meldet den Vorfall an Vorstand, Justiziarin und Personalabteilung
- Einrichtungsleitung plant in enger Kommunikation mit der Justiziarin und Personalabteilung das weitere Vorgehen
- Entscheidung über weitergehende Schutzmaßnahmen
- Einrichtungsleitung informiert Angehörige

Verdachtsabklärung mit Vorstand, Justiziarin und Personalabteilung (+ ggf. Einrichtungsleitung)

- Gespräch mit Betroffener\*m
- Anhörung des/r Beschuldigten

Ist der Verdacht **unbegründet:**

Rehabilitationsverfahren des/r Beschuldigten

Ist der Verdacht **begründet:**

Entscheidung einer Strafanzeige durch den Vorstand

→ bei Erstellung einer Strafanzeige Meldung an die Missbrauchsbeauftragten des Bistums

**Bei direkter Beobachtung**



- Sofortige Trennung von Täter\*in und Betroffene\*r
- Sofortige Sicherstellung des Schutzes der/des Betroffenen (medizinische Versorgung, psychologische Betreuung etc.)



Unverzügliche Meldung an Einrichtungsleitung, Geschäftsführung, Justiziarin, Personalabteilung

**Darauffolgende Schritte:**

Vorstand, Justiziarin und Personalabteilung (+ ggf. Einrichtungsleitung)

- führen Gespräch mit Betroffener\*m
- hören die/den Beschuldigte\*n an
- informieren Angehörige



- Entscheidung über Schutzmaßnahmen
- Entscheidung über Strafanzeige



Bei Erstellung einer Strafanzeige Meldung an die Missbrauchsbeauftragten des Bistums durch den Vorstand

**Wichtige Telefonnummern:**

**Vorstand:**

Caritasvorsitzender: Karl-Ludwig Hundemer

Tel: 06232/209100 ; Mobil: 015209119300

Caritasdirektor: Vinzenz du Bellier

Tel: 06232/209222 ; Mobil: 015209119400

**Justiziarin:** Verena Glindmeyer

Tel: 06232/209103 ; Mobil: 01624366729

**Leitung Personalabteilung:** Michaela Belz

Telefon: 06232/209242 ; Mobil: 015209119318

**Präventionsbeauftragte:** Marie Blechschmidt

Tel: 06232/209210 ; Mobil: 015209381926

**Eigene Einrichtung:**

**Kommissarische Einrichtungsleitung:** Björn Heinrich 06331-274011; 0162-1361974

**Ansprechperson für Prävention:** Jana Wendel 06331-274033

## **8. Qualitätsmanagement**

Alle Bestrebungen zum Schutz der Menschen und alle präventiven Maßnahmen sind auch unter dem Fokus der Qualitätssicherung zu sehen. Durch die dauerhafte und nachhaltige Implementierung von festen Schutzstandards erhalten Menschen Sicherheit, sich angstfrei bewegen zu können. Gleichzeitig wird potentiellen Täter\*innen deutlich gemacht, dass die Mitarbeiter\*innen vor Ort wachsam sind, hinsehen und schützen.

Qualitätsmanagement sichert dauerhaft die Qualität von bestehenden Prozessen und Konzepten. Dazu gehören beschriebene Standards ebenso wie Evaluation. Die Weiterentwicklung aufgrund der evaluierten Ergebnisse und anderer veränderter Bedingungen sind geregelt und implementiert. Mit der Prävention sexualisierter Gewalt kommt ein neuer Aspekt hinzu.

### **8.1 Qualitätsstandards**

Im Caritas-Zentrum Pirmasens haben wir klare Standards zum Umgang mit sexualisierter Gewalt:

- die Ansprechperson für Prävention ist allen Mitarbeitenden bekannt
- Ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeitende erhalten eine Schulung zum Thema Prävention und ein Gespräch mit der Ansprechperson Prävention
- im Einstellungsgespräch wird bereits auf dieses Thema aufmerksam gemacht und bei der Auswahl der Mitarbeiter\*innen berücksichtigt (siehe Punkt 3)
- im Rahmen der Einarbeitung neuer Mitarbeitenden kriegen diese einen Paten\*in (Mitarbeiter\*in aus dem Gesamtteam) zur Verfügung gestellt
- In Fortbildungen, Teamsitzungen und der Intervision wird das Thema immer wieder aufgegriffen und Situationen können besprochen werden
- Allen Mitarbeitenden ist das Schutzkonzept zugänglich
- Mindestens zweimal jährlich wird in der Teamsitzung ausführlich über das Thema gesprochen, insbesondere der Verhaltenskodex soll dabei immer wieder geprüft werden
- der Interventionsleitfaden liegt in allen Stellen aus
- in allen unseren Einrichtungen hängen Plakate über die Beschwerdemöglichkeiten aus; Kund\*innen erhalten einen Flyer mit den möglichen Beschwerdewegen (wird noch erarbeitet)

### **8.2 Prozesse**

Im Rahmen des Schutzkonzepts wurde vereinbart, dass mindestens zweimal jährlich in der Teamsitzung das Thema Prävention besprochen wird und der Verhaltenskodex einmal jährlich

geprüft wird. Zuständig dafür ist die Einrichtungsleitung und die/der Ansprechperson Prävention. In diesem Rahmen sollen auch die Qualitätsstandards geprüft werden.

### **8.3 Evaluation**

Eine Evaluation der vereinbarten Standards und Prozesse findet zweimal jährlich in der Gesamtteamsitzung sowie in den Mitarbeiter\*innen-Jahresgesprächen statt. Bei Neueinstellungen und Ehrenamtsschulungen soll das bestehende Konzept im Rahmen der Schulungen geprüft und überarbeitet werden. Zudem findet regelmäßig (mindestens zweimal jährlich zur Vorbereitung auf die Teamsitzung) ein ausführliches Gespräch zwischen der Einrichtungsleitung und der Ansprechperson für Prävention statt.

### **8.4 Prüfung**

Das institutionelle Schutzkonzept ist eine Art Gütesiegel für die Einrichtung und unterliegt ebenso wie die Einrichtung einem stetigen Wandel.

Daher wird es spätestens alle 5 Jahre einer Prüfung unterzogen, da nach dieser Zeit davon auszugehen ist, dass sich interne und/ oder bauliche Veränderungen ergeben haben. Ebenso ist es notwendig alle Risikofaktoren im Zuge dieser Prüfung neu zu bewerten und gewonnene Schutzfaktoren in das Konzept aufzunehmen.

Nach einem Vorfall von sexualisierter Gewalt wird das Schutzkonzept im Zuge der nachhaltigen Aufarbeitung auch einer intensiven Überprüfung unterzogen. Ebenso wenn ein größerer Teil des Teams oder der Leitungsverantwortlichen wechselt, sich große strukturelle Veränderungen ergeben (z.B. Fusion mit einer anderen Einrichtung, neue Bereiche, die hinzukommen oder Umzug der Einrichtung) oder die Zielgruppe sich verändert.

### **8.5 Nachhaltige Aufarbeitung**

Die nachhaltige Aufarbeitung von Krisensituationen, wie beispielsweise einem Übergriff von sexualisierter Gewalt ist wichtig und notwendig, um Sicherheitslücken in den Schutzmaßnahmen der Einrichtung zu schließen und zukünftige Übergriffe zu verhindern.

Nach dem Übergriff gibt es zahlreiche mögliche Reaktionen z.B. unter den Mitarbeiter\*innen und Kolleg\*innen, die es aufzuarbeiten gilt:

- Spaltung des Teams
- Sprachlosigkeit
- Misstrauen im Kolleg\*innen-Kreis
- Scham- und Schuldgefühle aufgrund von Vorwürfen
- Persönliche und fachliche Überforderung
- die Krise „klein reden“

Mögliche Reaktionen unter den Schutzbefohlenen:

- Spaltung der Gruppe, da Nicht-Betroffene häufig die Fakten nicht glauben können
- Schweigen von eventuell noch weiteren Betroffenen, da das von Täter\*in auferlegte Schweigegebot weiterhin Macht hat
- Wut von Nicht-Betroffenen auf die/den Betroffene\*n, weil die Bezugsperson (Täter\*in) „weggenommen“ wird
- Belastung der Gruppe, weil Betroffene die erlebte Gewalt ggf. reinszenieren

Darum ist es wichtig, eine intensive Auswertung der Krise vorzunehmen sowie individuelle Unterstützungs- und Hilfsangebote für die verschiedenen Personengruppen anzubieten und gegebenenfalls zu vermitteln. Eine professionelle Unterstützung durch Fachleute ist sinnvoll und je nach Gruppe oder Situation notwendig. Vorfälle von sexualisierter Gewalt und Missbrauch hinterlassen in Institutionen „Narben“ und können ganze Einrichtungen traumatisieren. Noch lange Zeit nach dem Vorfall kann die Öffentlichkeit der Institution und/oder ihren Mitarbeitenden mit Vorurteilen begegnen bis hin zu Drohungen und Hassreden.

Für die Aufarbeitung hat der deutsche Caritasverband Leitlinien verfasst, die auch für den Caritasverband Speyer weisend sind.

### **Maßnahmen bis zur Aufklärung des Falls**

Liegen tatsächliche Anhaltspunkte für den Verdacht auf sexualisierte Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen vor, entscheidet der Dienstgeber über das weitere Vorgehen unter Berücksichtigung der kirchen-, arbeits-, dienst- und auftragsrechtlichen Bestimmungen. Er ist berechtigt, Beschäftigte vorübergehend unter Fortzahlung der Vergütung vom Dienst freizustellen, bis der Sachverhalt aufgeklärt ist. Die Mitarbeitervertretung wird unverzüglich über die Freistellung informiert und auf Wunsch angehört. Der Dienstgeber hat durch geeignete und angemessene Maßnahmen sicherzustellen, dass sich die mutmaßliche Handlung nicht wiederholen kann. Die Verpflichtung zur Weiterleitung der Informationen an die Strafverfolgungsbehörden bleibt hiervon unberührt.

Wenn der Verdacht auf sexualisierte Gewalt nach staatlichem Recht nicht aufgeklärt wird, z.B. weil Verjährung eingetreten ist, jedoch tatsächliche Anhaltspunkte bestehen, die die Annahme sexualisierter Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen rechtfertigen, haben sich die zuständigen kirchlich-caritativen Stellen selbst um Aufklärung zu bemühen und angemessene Regelungen zu finden. Ist die beschuldigte Person verstorben, besteht für die zuständigen kirchlich-caritativen Stellen weiterhin die Pflicht zur Aufarbeitung (Leitlinien des Deutschen Caritasverbandes (DCV), S. 10).

### **Hilfen für betroffene Dienste und Einrichtungen der Caritas**

Die zuständigen Leitungspersonen der betroffenen caritativen Dienste und Einrichtungen werden vom Träger unter Wahrung der Rechte der Beteiligten über den Stand eines laufenden Verfahrens informiert. Der Träger hat für die Unterstützung der Dienste und Einrichtungen Sorge zu tragen, damit sie die mit dem Verfahren und der Aufarbeitung zusammenhängenden Belastungen bewältigen können.

### **Maßnahmen im Falle einer fälschlichen Beschuldigung**

Bei erweislich falscher Beschuldigung sind folgende Maßnahmen erforderlich:

1) Der Dienstgeber ist im Einvernehmen mit dem/der beschuldigten Beschäftigten verpflichtet, auf eine vollständige Rehabilitation hinzuwirken und alles zu tun, was fälschlich beschuldigte Beschäftigte rehabilitiert und schützt.

(2) Stellt sich nach gründlicher Prüfung eine Beschuldigung oder ein Verdacht als unbegründet heraus, ist dies vom Dienstgeber in der Personalakte schriftlich festzuhalten. Dazu gehören

- eine kurze Sachverhaltsschilderung,

- das Ergebnis der Untersuchung,

- die wesentlichen Punkte, aus welchen sich die Unbegründetheit erwiesen hat.

Diese Unterlagen sind mit besonderer Sicherung aufzubewahren, für welche die Zugriffsrechte zu regeln sind.

(3) Unterlagen, die im Zusammenhang mit einer Beschuldigung oder einem Verdacht stehen, sind im bewiesenen Fall der Unbegründetheit oder Falschheit aus der Personalakte zu entfernen und zu vernichten. Hierzu bedarf es der vorherigen Zustimmung des/der Beschäftigten.

### **Konsequenzen für beschuldigte Personen und für Täter\*innen**

Gegen im kirchlich-caritativen Dienst Beschäftigte, die sexualisierte Gewalt ausgeübt haben oder bei denen tatsächliche Anhaltspunkte dafür vorliegen, wird im Einklang mit den jeweiligen staatlichen und kirchlichen dienstrechtlichen Regelungen vorgegangen. Täter\*innen, die nach einer Tat gemäß Ziffer I26 dieser Leitlinien verurteilt wurden, werden nicht in der Arbeit mit Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen eingesetzt. Bei Täter\*innen, bei denen nachgewiesene Handlungen nach Ziffer II27 dieser Leitlinien vorliegen, wird im Einzelfall über den weiteren Einsatz entschieden.

### **Öffentlichkeit**

Sofern ein öffentliches Interesse besteht, wird die Öffentlichkeit durch den Träger unter Wahrung des Persönlichkeitsschutzes der Beteiligten in angemessener Weise informiert. Der

Träger klärt die Verantwortlichkeiten. In der Regel wird eine Person benannt, die allein für die öffentliche Kommunikation zuständig ist. Beschäftigte sind verpflichtet, bei Anfragen auf diese Person zu verweisen. Der Träger prüft das Erfordernis der Weitergabe der Informationen an die Pressestellen des Diözesan-Caritasverbandes und des Deutschen Caritasverbandes.

### **Auswertung und Schlussfolgerungen**

Alle Informationen, Hinweise und Verfahrensabläufe in Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt sind vom Träger sorgfältig zu dokumentieren. Der Träger ist verpflichtet, den vorliegenden Fall auszuwerten und Schlussfolgerungen für die Optimierung der Prävention und der Intervention zu ziehen und umzusetzen. (Leitlinien des Deutschen Caritasverbandes (DCV), S. 12).

## **9. Anhang**

9.1 Flyer Beschwerdemanagement

9.2 Leitfaden Kundenbefragung

9.3 Leitlinien des Deutschen Caritasverbandes (DCV) für den Umgang mit sexualisierter Gewalt an Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen durch Beschäftigte in den Diensten und Einrichtungen seiner Gliederungen und Mitgliedsorganisationen

9.4 Selbstverpflichtungserklärung,

9.5 Vermutungsbogen