



# Gewaltschutzkonzept

der Lebenshilfe Syke

## Inhalt

Vorwort.....	2
1. Formen von Gewalt.....	3
2. Verhaltenskodex.....	5
3. Verfahrensplan.....	6
4. Personalmanagement.....	9
5. Partizipation von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen.....	10
6. Sexualpädagogisches Rahmenkonzept.....	11
7. Beschwerdemanagement.....	12
8. Wissensvermittlung und Qualifikation.....	13
9. Informationen, Beratung und Fortbildung.....	14

### Herausgeber:

Lebenshilfe Syke  
Hauptstraße 5  
28857 Syke  
Tel. 04242 92290  
Fax: 04242 922929  
verwaltung@lebenshilfe-syke.de



**[www.lebenshilfe-syke.de](http://www.lebenshilfe-syke.de)**

Zur besseren Lesbarkeit wird die männliche Sprachform verwendet. Sie gilt gleichermaßen für alle Geschlechter.

## Vorwort

In der Lebenshilfe Syke sind wir für den Schutz und die Sicherheit der Menschen in unseren Einrichtungen zuständig – für rund 1400 Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit und ohne Behinderung. Und darüber hinaus für über 800 Mitarbeitende. In der Vergangenheit haben wir bereits verschiedene Maßnahmen zur Sicherstellung des Schutzes der Menschen in unseren Einrichtungen ergriffen, etwa die Erstellung eines Verhaltenskodexes für Mitarbeitende und individueller Schutzkonzepte in unseren Einrichtungen.

Mit diesem institutionellen Gewaltschutzkonzept wurde eine Haltung und ein Vorgehen zum Thema Gewaltschutz für die gesamte Lebenshilfe Syke erarbeitet. Das heißt, es gibt nicht mehr ausschließlich einrichtungsbezogene Schutzkonzepte, sondern darüber hinaus ein übergeordnetes Schutzkonzept der gesamten Lebenshilfe Syke.

Unter einem institutionellen Schutzkonzept versteht man ein konkret geschnürtes Paket von ineinandergreifenden Maßnahmen. Theorie verbindet sich mit Kompetenzen, Verortung von Personal sowie konkreten Strukturen und abgestimmten Handlungsweisen.

Die detaillierte Ausgestaltung der Einrichtungen findet sich in den jeweiligen ergänzenden einrichtungsbezogenen Regelungen zum Schutzkonzept wieder. Das heißt, die gemeinsamen Grundannahmen und die Haltung des Trägers Lebenshilfe Syke werden dort entsprechend der jeweiligen Einrichtungsziele konkretisiert.

Zur Erarbeitung des übergeordneten Gewaltschutzkonzeptes hat sich eine Arbeitsgruppe aus Einrichtungsleitungen und Mitarbeitenden aller Bereiche sowie Elternvertretern gebildet. Zudem hat uns während des gesamten Arbeitsprozesses ein externer Berater unterstützt. Die einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit und Einbindung von Mitarbeitenden und Angehörigen hatte das Ziel, sowohl die Akzeptanz als auch das Bewusstsein für dieses wichtige Thema herzustellen.

Im Prozess der Erarbeitung war einer der ersten Schritte die Durchführung einer umfassenden Organisationsanalyse. Diese sogenannte Schutz- und Risikoanalyse beinhaltete eine Umfrage zum Thema Gewaltschutz in der gesamten Lebenshilfe Syke. Sie wurde digital und bei Bedarf analog mittels Fragebogen durchgeführt. Mitarbeitende, Klienten, Ehrenamtliche, Eltern und Angehörige wurden u. a. gefragt, was es in der Lebenshilfe bzw. in den Einrichtungen bereits zum Thema Gewaltschutz gibt und wo aus ihrer Sicht mögliche Risikofaktoren liegen.

Anschließend hat die Arbeitsgruppe in Kleingruppen verschiedene Bausteine bearbeitet zu den Schwerpunkten bzw. Bausteinen: Verhaltenskodex, Verfahrensplan, Partizipation, (Sexual-) Pädagogisches Konzept, Personalmanagement, Beschwerdemanagement sowie Wissensvermittlung und Qualifikation. Hierbei sind die Ergebnisse aus der Schutz- und Risikoanalyse eingeflossen.

Aus den einzelnen Baustein-Ergebnissen wurde schließlich dieses institutionelle Gewaltschutzkonzept zusammengestellt, das abschließend von der Geschäftsführung, dem Vorstand sowie dem Betriebsrat der Lebenshilfe Syke geprüft und freigegeben wurde.

## 1. Formen von Gewalt

Was ist Gewalt und was macht sie aus? Schwierigkeiten in der Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt beginnen häufig schon mit der Begriffsklärung. Eine einheitliche Definition gibt es nicht. Während das Schlagen und Treten eines Menschen klar als gewalttätiges Verhalten erkannt wird, sind die Ausübung psychischer Gewalt sowie Grenzverletzungen deutlich schwieriger zu erkennen – und immer auch subjektiv, abhängig von persönlichen Erfahrungen und Einstellungen. Auch kulturelle Einflüsse und zeitliche Veränderungen spielen eine Rolle. Absichtlich oder unabsichtlich, Reaktion oder Gegenreaktion – Gewalt kann für einzelne Personen auch Kommunikationsmittel sein, wenn sie sich nicht anders ausdrücken können.

Mit den nachfolgenden Begriffserklärungen wollen wir einen Überblick über mögliche Vorkommnisse geben und ein gemeinsames Verständnis für die unterschiedlichen Gewaltformen herstellen. Es handelt sich hierbei jedoch in erster Linie um Beispiele, die nicht als abschließende Definition gesehen oder isoliert voneinander betrachtet werden können.

### **Grenzverletzungen**

Grenzverletzungen passieren oft zufällig und unabsichtlich. Sie lassen sich kaum vermeiden, wo Menschen miteinander arbeiten und leben. Doch auch wenn sie nicht beabsichtigt sind, können sie beim Gegenüber subjektiv als grenzverletzend und gewalttätig empfunden werden. Beispiele für Grenzverletzungen können zum Beispiel sein: das Missachten von körperlicher Distanz durch Berührungen, Respektlosigkeit im Umgang oder die Nutzung von Kosenamen. Mangelnde Professionalität und persönliche Unzulänglichkeiten fördern Grenzverletzungen. Sie können jedoch auch systematisch vorkommen, durch fachliche Defizite oder Ausgrenzungen, dann werden Grenzverletzungen zu Übergriffen.

### **Übergriffe**

Übergriffe passieren nicht zufällig oder unabsichtlich. Hier liegen in der Regel persönliche oder fachliche Defizite vor. Als Übergriff kann man die Missachtung von verbalen und nonverbalen abwehrenden Reaktionen eines Gegenübers bezeichnen, wiederholte Grenzverletzungen, persönliche Verantwortungslosigkeit und Abwertungen. Beispiele für Übergriffe können zum Beispiel sein: das Vorenthalten von Essen oder Trinken, erzwungene Hygienevorschriften oder entwürdigendes Verhalten in Pflegesituationen, Ignorieren von Personen und sexuelle Übergriffe wie sexistische Aussagen, das Sprechen über sexuelle Erfahrungen oder angeblich zufällige Berührungen im Genitalbereich.

### **Körperliche Gewalt (Physisch)**

Die körperliche oder physische Gewalt sind alle Angriffe auf die körperliche Unversehrtheit einer Person. Sie kann schwerwiegende Folgen haben, bis hin zum Tod. Beispiele für körperliche Gewalt sind: Haare ziehen, boxen, schlagen, treten, würgen, verbrennen, ätzen oder Angriffe mit Gegenständen wie etwa Messern oder Waffen. In den meisten Fällen ist diese Form der Gewalt beabsichtigt. So kann auch die Einschränkung der Bewegungsfreiheit (z. B. Fixieren) als körperliche Gewalt definiert werden.

### **Seelische Gewalt (Psychisch)**

Die seelische oder psychische Gewalt ist eine subtile Gewaltform. Für Außenstehende ist sie nicht sichtbar, sofern nicht darüber gesprochen wird. Beispiele sind Anschreien, Beleidigungen, Diskriminierung, Demütigungen, Erpressung, Einschüchterung und Bedrohungen, durch die sich die Betroffenen isoliert und einsam fühlen. Auch Mobbing und Stalking gelten als psychische Gewalt.

### **Sexualisierte Gewalt**

Sexualisierte Gewalt ist ein massiver Eingriff in die Intimsphäre einer anderen Person, die gegen ihren Willen stattfindet. Sie bezeichnet jegliche Form von Gewalt, die sich in sexuellen Übergriffen ausdrückt und findet häufig in Abhängigkeitsverhältnissen statt, also zum Beispiel in der Ausübung von Macht. Dazu zählen, neben körperlichen Handlungen wie Vergewaltigungen und Berührungen, auch Belästigungen, wie sexuelle Anspielungen, aufdringliche Blicke oder Nachrichten mit sexuellem Inhalt. Besonders betroffen sind häufig Personen, die entweder körperlich, psychisch, sprachlich oder kognitiv unterlegen sind.

### **Digitale Gewalt**

Digitale Gewalt umfasst eine Vielzahl von Angriffsformen mithilfe elektronischer Kommunikationsmittel, über Soziale Netzwerke oder Chats. Sie kann rund um die Uhr stattfinden, erreicht ein großes Publikum und entsteht selten spontan. Ziel ist in der Regel die Verunglimpfung, Rufschädigung, soziale Isolation, Nötigung oder Erpressung der betroffenen Person. Dabei wird oftmals die Anonymität des digitalen Raums genutzt. Beispiele für digitale Gewalt sind Cybermobbing, Beleidigung, Beschimpfung, Belästigung, Bloßstellen, Cyberstalking, Nötigung, Erpressung (Sexting, Sextortion), Gerüchte verbreiten, Diffamierung (Fake Profil), Diskriminierung (Hate Speech), Identitätsmissbrauch und -diebstahl, offene Androhung von Gewalt oder sexuelle Belästigung (Cybergrooming).

## 2. Verhaltenskodex

Mit ihrer Unterschrift verpflichten sich alle Mitarbeitenden der Lebenshilfe Syke zur Einhaltung des Verhaltenskodex. Neue Mitarbeitende erhalten den Verhaltenskodex mit den Einstellungsunterlagen durch die Personalabteilung.

### Verhaltenskodex der Lebenshilfe Syke (2.5.2)

Als Mitarbeiter der Lebenshilfe Syke verpflichte ich mich zur Einhaltung dieses Verhaltenskodexes.

1. Ich achte die Persönlichkeit jedes Kindes, Jugendlichen und Erwachsenen (im Folgenden „Klienten“) und unterstütze dessen Entwicklung. Die individuellen Empfindungen zu Nähe und Distanz, die Intimsphäre und die persönliche Schamgrenze der Menschen, für die wir die Verantwortung übernehmen, sowie die meiner Kollegen, respektiere ich.
2. Ich leite die Klienten bei ihrer Selbstverwirklichung zu angemessenem sozialen Verhalten an. Ein faires und respektvolles Verhalten im Umgang miteinander ist mir dabei sehr wichtig.
3. Ich biete den Klienten Selbst- und Mitbestimmungsmöglichkeiten an.
4. Ich achte das Recht auf körperliche Unversehrtheit und vermeide jegliche Form der Gewalt, sei sie physischer, psychischer oder sexualisierter Art.
5. Ich respektiere die Würde der Menschen und begegne allen gleichwertig und fair. Außerdem wirke ich Diskriminierung jeglicher Art sowie antidemokratischem Gedankengut entschieden entgegen.
6. Mir ist bewusst, dass in der Lebenshilfe Syke jegliche Form von Missbrauch psychischer oder physischer Art nicht toleriert wird und dass das Gewaltschutzkonzept der Lebenshilfe Syke einzuhalten ist.
7. Ich werde tätig, wenn gegen diesen Verhaltenskodex verstoßen wird. Ich spreche die Beteiligten an, informiere die Verantwortlichen auf der Leitungsebene und / oder ziehe im Konfliktfall professionelle, fachliche Unterstützung und Hilfe hinzu.

Verstöße gegen den Verhaltenskodex werden stets geprüft und ziehen ggf. arbeitsrechtliche Konsequenzen bis hin zu einer Kündigung nach sich.

---

Name, Vorname

Datum, Unterschrift Mitarbeiter

### 3. Verfahrensplan

#### 1. Start

##### 1.1. Kenntnis

Es wurde beobachtet bzw. es besteht Kenntnis darüber, dass es in einer Einrichtung oder einem Dienst der Lebenshilfe Syke einen Fall von (sexualisierter) Gewalt gegeben hat. „Ein Fall von (sexualisierter) Gewalt liegt immer dann vor, wenn sich dies aus dem „Ampelsystem“ der jeweiligen Einrichtung oder den anderen einrichtungs-internen Regeln ergibt.“ Zeuge kann hier jeder sein (weiter mit Pkt. 5)

##### 1.2. Verdachtsfall tritt auf

Es wird vermutet, dass es in einer Einrichtung oder einem Dienst der Lebenshilfe Syke zu einem Fall von (sexualisierter) Gewalt gekommen sein könnte. Der Vermutende kann jeder sein.

#### 2. Meldung / Information

Der Verdacht bzw. die Vermutung muss unverzüglich bei der Einrichtungsleitung (EL) bzw. Bereichsleitung (BL) – wenn EL nicht erreichbar oder selbst verdächtig ist – und, wenn es einen Mitarbeiter betrifft, auch bei der Leitung Personalwesen (LPW) gemeldet werden. Die Meldung ist zu dokumentieren.

#### 3. Bewertung der Situation

Die Einrichtungsleitung (EL) – oder ggf. Bereichsleitung (BL) spricht mit etwaigen Zeugen bzw. Hinweisgebern und bewertet die Situation. Wenn es einen Mitarbeiter betrifft, ist hier ebenfalls die Leitung Personalwesen (LPW) involviert. EL/BL bzw. LPW entscheidet, ob weitere Gespräche mit beteiligten Personen geführt werden müssen. Auch dieser Schritt ist zu dokumentieren.

#### 4. Verdachtsbestätigung?

Nach Bewertung der Situation entscheidet die Einrichtungsleitung (EL) bzw. Bereichsleitung (BL) bzw. Leitung Personalwesen (LPW), ob es sich vorliegend um einen Fall von (sexualisierter) Gewalt handelt. Wenn ja, geht es mit dem nächsten Punkt weiter. Wenn nicht, endet das Verfahren. In jedem Fall wird eine schriftliche Dokumentation angefertigt.

#### 5. Krisenintervention

Ab hier gilt der Kriseninterventionsplan der Lebenshilfe Syke (DN: 2.5.1.1).

- **Ruhe bewahren**
- **Situation bewerten, entschärfen und Beteiligte räumlich voneinander trennen**  
Unverzüglich werden Maßnahmen zur Versorgung des Betroffenen und zur Verhinderung weiterer Übergriffe eingeleitet. Die Mitarbeiter, Gruppen- oder Klassenleitungen vor Ort nehmen diese Maßnahmen vor, sie werden von der Einrichtungsleitung (EL), die ihr Handeln mit der Bereichsleitung (BL) abstimmt, koordiniert (ggf. Hilfe holen).
- **Erste Hilfe für den Betroffenen**  
Erstversorgung vornehmen, ggf. dem Betroffenen raten, einen Arzt aufzusuchen. Gesundheitliche Schädigungen sind vom Arzt feststellen und zu dokumentieren.

- **Wichtige Stellen informieren**

Einrichtungsleitung (EL) bzw. Bereichsleitung (BL) – wenn EL nicht erreichbar oder selbst verdächtig ist – ist unverzüglich zu informieren. Wenn es um einen Mitarbeiter geht, auch die Leitung Personalwesen (LPW). EL/BL bzw. LPW informiert auch die Geschäftsführung (GF) sowie den Bereich Öffentlichkeitsarbeit (ÖA) über die Vorgänge. EL informiert zudem, je nach Einzelfall, die Eltern, Angehörigen, Sorgeberechtigten bzw. rechtlichen Vertreter und beachtet hierbei die verschiedenen Führungsebenen. Aus Gründen der Transparenz sollten möglichst alle Beteiligten möglichst aktuell informiert sein.

Die Geschäftsführung entscheidet, welche Person bzw. welche Stelle wann und durch wen informiert wird. Informationspflichten gegenüber zuständigen Behörden sind dabei zu beachten.

- **Täter (m/w/d) entfernen**

Ist eine übergreifige Person bereits bekannt oder wird verdächtig, wird dieser sofort aus der Einrichtung entfernt und die Schlüssel für die Einrichtung werden ihm abgenommen (bei Mitarbeitenden).

## 6. Aufarbeitung

- **Informationsfluss / Öffentlichkeitsarbeit**

Sämtliche Anfragen von externen Stellen (z. B. von der Presse) werden an die Geschäftsführung weitergeleitet!

- **Nachsorge für Betroffene**

bspw. Beratungsangebote

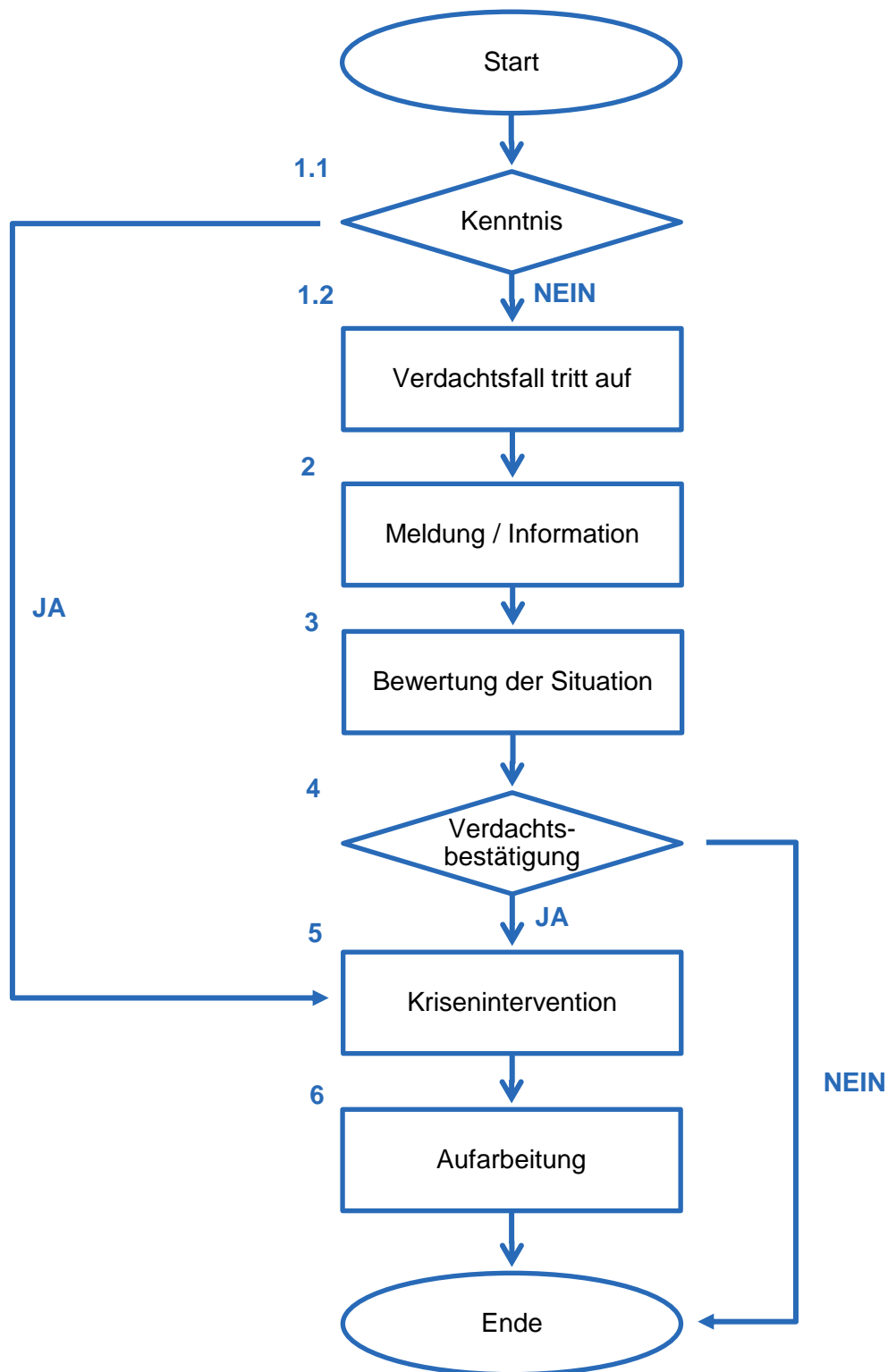
- **Folgen für Täter (m/w/d)**

Beim Festlegen der Konsequenzen für Täter (m/w/d) geht es vordringlich darum – ggf. in Absprache mit der Leitung Personalwesen (LPW) – (arbeits-) rechtliche Schritte einzuleiten.

- **Rehabilitation von falsch Beschuldigten**

Erweist sich ein Verdacht als unberechtigt, muss für eine Rehabilitation gesorgt werden. Dazu gehört die Ausräumung des Verdachts gegenüber allen zum Fall informierten Personen und Institutionen. Auf Wunsch der zu Unrecht verdächtigten Person sollten auch weitere Personen und Institutionen informiert werden, die von dem Fall erfahren haben könnten. Hilfreich können zudem externe Betreuung, Teamgespräche und/oder Supervision sein.

- **Reflexion**



## 4. Personalmanagement

Das Thema Gewaltschutz ist uns auch im Personalwesen ein besonderes Anliegen. Wir haben verschiedene Maßnahmen zum Schutz unserer Klienten und Mitarbeitenden getroffen. Die Regelungen tragen dazu bei, dass das abgestimmte Verfahren stets nachvollziehbar, kontrollierbar und nachhaltig umgesetzt wird. Alle zugehörigen Dokumente sind im jeweiligen Abschnitt benannt und unter der Dokumentennummer im Qualitätsmanagementsystem der Lebenshilfe Syke zu finden.

### Personalauswahl

Bereits im Vorfeld und während der Personalauswahl kommunizieren wir klar und unmissverständlich, dass Gewalt in der Lebenshilfe Syke nicht geduldet wird. Es wird alles dafür getan, Gewaltgeschehen jeglicher Art zu vermeiden.

- Stellenbeschreibungen (DN 2.3.2.X.X)
- Stellenausschreibungen (BV interne Stellenausschreibungen)
- Vorstellungsgespräche (DN 4.1.1.6.2 und DN 4.1.1.6.2.1)
- Prozessbeschreibung (DN 4.1.1.6)
- Einstellungsverfahren: Führungszeugnisse (DN 5.6.1.16.4.3.3 und DN 5.6.1.16.4.6.1), Anlagen zu Einstellungsunterlagen

Falls eine Hospitation stattfindet, muss im Vorfeld auf den Gewaltschutz in der Lebenshilfe Syke hingewiesen werden, sofern dies noch nicht an anderer Stelle geschehen ist (DN 4.1.1.7.1 Einfühlungsverhältnis).

### Personal- und Organisationsentwicklung

Mitarbeitende und Klienten können am Gewaltgeschehen gleichermaßen beteiligt sein. Daher müssen beide Gruppen in ihrem Bewusstsein und ihren Kompetenzen zur Verhinderung von Gewalt gestärkt werden. Mithilfe unserer festgelegten Verfahren tragen wir dazu bei, Gewalttatsachen nachhaltig zu minimieren.

- Organigramm (DN 2.3.1)
- Fort- und Weiterbildung (DN 4.1.2 ff.)
- Netzwerke, Rotation, Kompetenzprofile

### Personalbetreuung

Es ist uns in der gesamten Lebenshilfe Syke ein Anliegen, immer respektvoll, achtsam und gewaltfrei miteinander umzugehen. Dazu gehört eine offene Kommunikation, ein stetiger Austausch und Transparenz.

- Konfliktmanagement (DN 4.7 ff.)
- Gesundheitsmanagement (z. B. Info zu JobRad, Hansefit)
- (Interne) Publikationen (z. B. Konzeptionen, Mitarbeiter-Newsletter, Mitgliederzeitschrift)
- Mitarbeitergespräche (DN 4.1.3.4)

## 5. Partizipation von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen

Partizipation in den Einrichtungen ermöglicht Selbstwirksamkeit für den einzelnen Menschen. Nur wenn ich selbstwirksam bin, kann ich meine Grenzen wahrnehmen und benennen.

Alle Einrichtungen der Lebenshilfe Syke sind angehalten, eine regelhafte Beteiligung und ernsthafte Teilhabe an Alltags- und Grundsatzentscheidungen festzuschreiben und zu etablieren.

Die notwendigen Strukturen dafür sind regelmäßig zu überprüfen und anzupassen.

Sie können vielfältig sein und sind den Entwicklungsniveaus der Menschen, für die wir die Verantwortung übernommen haben, anzupassen.

## 6. Sexualpädagogisches Rahmenkonzept

**Ziel** unseres sexualpädagogischen Rahmenkonzeptes ist die Vermittlung einer gemeinsamen Haltung und Orientierung für den Umgang mit sexualpädagogischen Fragestellungen für alle Mitarbeitenden der Lebenshilfe Syke. Es dient dazu, Sicherheit im Thema zu geben sowie Verantwortlichkeiten klar zu benennen. Die Klienten unserer Einrichtungen sollen dabei Unterstützung finden, selbstbestimmt mit ihrem Körper und der eigenen sexuellen Entwicklung umzugehen.

Unserem **Verständnis von Sexualerziehung** entsprechend, pflegen wir einen offenen Umgang mit dem Thema Sexualität. Wir betrachten diese als selbstverständlichen Lebensbereich unserer Klienten in jedem Alter.

Die **sexuelle Entwicklung** des Menschen verläuft individuell und erfordert einen, dem Alters- und Entwicklungsspektrum der Klienten entsprechenden, sexualpädagogischen Umgang im Rahmen der Aufgabenerfüllung der jeweiligen Einrichtung. Hierzu gehört eine offene Kommunikationskultur sowie eine dem Entwicklungsstand angemessene Wissensvermittlung zur Sexualität.

Verantwortlich für die **Einhaltung von Regeln** im Umgang miteinander, zur Wahrung von individuellen Grenzen, Privat- und Intimsphäre sind alle. Die Mitarbeitenden sind sich ihrer Vorbildfunktion sowie ihrer Verantwortung gegenüber jedem einzelnen Klienten bewusst. Wir leben eine Kultur der Achtsamkeit, des gegenseitigen Respekts und Vertrauens.

Oberstes Ziel ist der Schutz unserer Klienten und Mitarbeitenden vor **sexualisierter Gewalt**. In unseren Einrichtungen dulden wir keinerlei **Grenzverletzungen**, weder zwischen Klienten noch zwischen Mitarbeitenden sowie zwischen Mitarbeitenden und Klienten. Verstöße gilt es zu verhindern, ggf. zu identifizieren und zu benennen. Jeden Verdacht nehmen wir ernst und prüfen ihn mit der gebotenen Sorgfalt. Zum Schutz der betroffenen Person ergreifen wir unverzüglich alle sinnvollen Maßnahmen. Sind Klienten betroffen, informieren wir die Eltern bzw. rechtlichen Betreuer. Von einer Kindeswohlgefährdung setzen wir das Jugendamt in Kenntnis. Über arbeitsrechtliche Konsequenzen (bis zur fristlosen Kündigung) befindet der Arbeitgeber. Bei Vorliegen des konkreten Verdachts einer Straftat entscheidet er nach pflichtgemäßem Ermessen (im Falle von betroffenen Klienten ggf. nach Rücksprache mit den rechtlichen Betreuern), ob und wann die Polizei oder eine andere Strafverfolgungsbehörde eingeschaltet wird.

In der **Zusammenarbeit mit Sorgeberechtigten und Angehörigen** gewähren wir einen transparenten Einblick in die sexualpädagogische Arbeit der Einrichtungen und informieren angemessen über die aktuellen Themen.

## 7. Beschwerdemanagement

Mit einem systematischen Beschwerdemanagement verfolgen wir im Rahmen unseres Schutzkonzeptes das Ziel, Menschen vor unprofessionellem Handeln zu schützen bzw. pädagogisches Handeln zu verbessern. Ein wirksames Beschwerdemanagement setzt voraus, dass Offenheit, Veränderungsbereitschaft sowie ein konstruktiver Umgang mit Kritik, Beschwerden und allgemeinen Äußerungen zu Institutionsprozessen auf allen Ebenen besteht. Wir verstehen Beschwerden als Rückmeldungen, die uns auf der Grundlage einer prozessorientierten Haltung auffordern, unser Handeln zu überprüfen, zu reflektieren und zu verbessern.

In unserem Qualitätsmanagement haben wir einen Prozess verankert, der es ermöglicht Ideen und Beschwerden der Menschen, die unsere Angebote wahrnehmen, deren Angehörigen, sonstigen Anspruchsgruppen und von unseren Mitarbeitern systematisch zu erfassen (DN 4.7.0 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess sowie DN 4.7.1.4 Arbeitsanweisung Umgang mit Beschwerden). Die Benennung verantwortlicher Personen und ein strukturierter Ablauf stellen sicher, dass Anliegen jeder Art verlässlich gehört und bearbeitet werden.

Selbstverständlich bleibt darüber hinaus die Möglichkeit, Kritik, Rückmeldungen oder Beschwerden über einen frei gewählten anderen Weg – persönlich, telefonisch, per Post oder E-Mail – an uns heranzutragen. Egal, auf welchem Weg uns Beschwerden erreichen: Ihre Bearbeitung ist durch den strukturierten Qualitätsmanagement-Prozess sichergestellt.

Wenn sich Mitarbeitende bzgl. ihrer ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität von Vorgesetzten, anderen Mitarbeitern oder Dritten absichtlich, gezielt und wiederholt angegriffen fühlen, können sie sich an die interne Beschwerdestelle der Lebenshilfe Syke wenden, die an die Leitung des Personalwesens angegliedert ist. Die Beschwerde ist zu prüfen und das Ergebnis dem Beschwerdeführenden mitzuteilen (§13 AGG – Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz).

Mit „Bubl“ wurde zudem vor einigen Jahren eine bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe eingerichtet, an die sich alle Personen wenden können, die im Lebenshilfe-Kontext eine Beschwerde haben. Bubl ist telefonisch, per Post, E-Mail oder WhatsApp erreichbar. Weitere Informationen zu Bubl lassen sich auf der Internetseite [www.bubl.de](http://www.bubl.de) finden.

Schlussendlich besteht für die Mitarbeitenden der Lebenshilfe Syke auch die Möglichkeit, sich für Meldungen von etwaigen Gesetzesverstößen an unseren unabhängigen Hinweisgeberschutzbeauftragten (<https://lh-syke.hinweisgeberschutzsystem.de/>) zu wenden.

## 8. Wissensvermittlung und Qualifikation

Das Thema Wissensvermittlung und Qualifikation bzw. Fort- und Weiterbildung hat in der Lebenshilfe Syke einen hohen Stellenwert. Neben internen Fortbildungen und Fachtagen fördern wir die Teilnahme unserer Mitarbeitenden an externen Veranstaltungen sowie Qualifizierungen und stellen hierfür ein entsprechendes Budget zur Verfügung.

Im Rahmen festgelegter Vorbeugemaßnahmen (DN 6.4.6 Regelmäßige Vorbeugemaßnahmen) werden alle Mitarbeitenden regelmäßig zum Thema Gewaltschutz unterwiesen. Außerdem haben die Einrichtungsleitungen dafür Sorge zu tragen, dass das Thema Gewaltschutz auch im Rahmen von Fortbildungen in den Einrichtungen platziert wird. Sie bringen ihre Themenschwerpunkte aus der Praxis aktiv ein, um passende Fort- und Weiterbildungsangebote zu realisieren bzw. wahrzunehmen.

Vom neu erworbenen Wissen einzelner Mitarbeitender sollen bei Bedarf stets alle Mitarbeitenden der Lebenshilfe Syke durch interne Wissensvermittlung profitieren. Einrichtungsleitungen wenden sich an die Personalleitung, wenn sie Mitarbeitende mit bestimmten Qualifikationen (Kompetenzpool) für eine interne Weiterbildung ihres Teams suchen.

In unseren Einrichtungen gibt es die Möglichkeit, Fachberatung, Supervision, Coaching und Kollegiale Beratung in Anspruch zu nehmen. Hierbei geht es darum, die pädagogische Arbeit kontinuierlich weiterzuentwickeln, Herausforderungen und Probleme zu erkennen und gemeinsam entsprechende Lösungen zu erarbeiten.

Für den präventiven Schutz der uns anvertrauten Menschen, sowie eine fachlich gute pädagogische Arbeit, bildet die regelmäßige Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen einen wichtigen Baustein. Durch Wissensvermittlung und Qualifikation werden die Mitarbeitenden der Lebenshilfe Syke unterstützt und entlastet, damit sie sich in ihrer Arbeit und in ihrem pädagogischen Handeln stets kompetent und sicher fühlen.

Weitere Informationen zum Baustein:

- 4.1.2 VB Fort- und Weiterbildung extern

## 9. Informationen, Beratung und Fortbildung

Hier werden einige wichtige Kontakte und Anlaufstellen genannt, die betroffenen Personen, Angehörigen, Mitarbeitenden helfen, auch bei Verdachtsfällen. Hierbei handelt sich um eine Auswahl von vielen weiteren Informations- und Beratungsangeboten.

Die Angebote sind in der Regel kostenlos und größtenteils anonym.

### Informationen

Bundesvereinigung Lebenshilfe

Materialien, Fortbildungen zum Thema Gewaltprävention

[www.lebenshilfe.de/informieren/wohnen/schutz-vor-gewalt](http://www.lebenshilfe.de/informieren/wohnen/schutz-vor-gewalt)

Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern

Eine Praxishilfe der Bundesvereinigung Lebenshilfe

[www.lebenshilfe.de/shop/artikel/gewalt-in-diensten-und-einrichtungen-verhindern](http://www.lebenshilfe.de/shop/artikel/gewalt-in-diensten-und-einrichtungen-verhindern)

Das Gewaltschutzgesetz

Informationen und weiterführende Links

[www.ms.niedersachsen.de/startseite/frauen\\_gleichstellung/wer\\_schlagt\\_muss\\_gehen/das-gewaltschutzgesetz-14101.html](http://www.ms.niedersachsen.de/startseite/frauen_gleichstellung/wer_schlagt_muss_gehen/das-gewaltschutzgesetz-14101.html)

Hilfeportal Sexueller Missbrauch

Informationen zum Thema sexueller Missbrauch und Hilfsangebote

[www.hilfe-portal-missbrauch.de](http://www.hilfe-portal-missbrauch.de)

Koordinierungsstelle der nds. Frauen- und Mädchenberatungsstellen gegen Gewalt

Verschiedene Materialien und Links (auch in Leichter Sprache)

[www.lks-niedersachsen.de/material/](http://www.lks-niedersachsen.de/material/)

Gemeinsam gegen sexuellen Missbrauch

(Projekt der Landesstelle Jugendschutz Niedersachsen)

Fortbildungen, Materialien, Links

[www.jugendschutz-niedersachsen.de/gemeinsam-gegen-sexuellen-missbrauch](http://www.jugendschutz-niedersachsen.de/gemeinsam-gegen-sexuellen-missbrauch)

Kinderschutz in Niedersachsen

Fachinformationen, Veranstaltungen, Kontakte

[www.kinderschutz-niedersachsen.de](http://www.kinderschutz-niedersachsen.de)

### Beratung

Bubl – Bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe

Tel. 08000 118 018

E-Mail: [info@bubl.de](mailto:info@bubl.de)

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

Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen

Tel. 08000 116 016

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

Hilfetelefon Gewalt gegen Männer  
Tel. 0800 123 99 00  
[www.maennerhilfetelefon.de](http://www.maennerhilfetelefon.de)

Netzwerk gegen Häusliche Gewalt im Landkreis Diepholz e.V.  
Tel. 05441 1373  
E-Mail: [mail@frauenhaus-diepholz.de](mailto:mail@frauenhaus-diepholz.de)  
[www.frauenhaus-diepholz.de](http://www.frauenhaus-diepholz.de)

Papillon – Fachberatungsstelle bei sexualisierter Gewalt an Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen  
Tel. 04243 9412630  
E-Mail: [papillon@diepholz.de](mailto:papillon@diepholz.de)  
[www.Papillon-Fachberatung.de](http://www.Papillon-Fachberatung.de)

Suse – sicher und selbstbestimmt. Frauen und Mädchen mit Behinderung stärken.  
Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe  
Frauen gegen Gewalt e.V.  
Tel. 030 322 99 500  
E-Mail: [suse@bv-bff.de](mailto:suse@bv-bff.de) oder [info@bv-bff.de](mailto:info@bv-bff.de)  
[www.suse-hilft.de](http://www.suse-hilft.de)

Kontakt e.V. – Verein für Jugendhilfen im Landkreis Diepholz  
Ambulante sozialpädagogische Angebote der Jugendhilfe für junge Straffällige  
Tel. 04271 6210  
E-Mail: [sulingen@kontaktev-dh.de](mailto:sulingen@kontaktev-dh.de)  
[www.kontaktev-dh.de](http://www.kontaktev-dh.de)

Polizeiinspektion Diepholz  
Tel. 05441 971 0  
E-Mail: [poststelle@pi-dh.polizei.niedersachsen.de](mailto:poststelle@pi-dh.polizei.niedersachsen.de)  
[www.pd-ol.polizei-nds.de/dienststellen/polizeiinspektion\\_diepholz](http://www.pd-ol.polizei-nds.de/dienststellen/polizeiinspektion_diepholz)

Medizinische Kinderschutzhotline  
Beratungsangebot für Fachpersonal bei Kinderschutzfragen  
Tel. 0800 19 210 00  
[www.kinderschutzhotline.de](http://www.kinderschutzhotline.de)

Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch (mehrsprachig und in Gebärdensprache)  
Tel. 0800 22 55 530  
E-Mail: [beratung@hilfetelefon-missbrauch.de](mailto:beratung@hilfetelefon-missbrauch.de)  
[www.anrufen-hilft.de](http://www.anrufen-hilft.de)

Nummer gegen Kummer  
Für Kinder, Jugendliche und Eltern bei Sorgen, Problemen und Ängsten  
Tel. 116 111  
Tel. für Eltern: 0800 111 0 550  
[www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de)

NOVA: Netzwerk, Ombudschaft & Interessenvertretung

Für junge Menschen und ihre Familien bei Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe

Tel. 05121 875 44 54

E-Mail: [kontakt@ombudsstelle-nova.de](mailto:kontakt@ombudsstelle-nova.de)

[www.ombudsstelle-nova.de](http://www.ombudsstelle-nova.de)

### **Fortbildung**

Datenbank für Fortbildungsangebote

[www.fortbildungsnetz-sg.de](http://www.fortbildungsnetz-sg.de)