

# Gewaltschutzkonzept

für alle Diakonie-Fachbereiche



März 2024

# Inhalt

	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Zielsetzung und Evaluation des Gewaltschutzkonzeptes</b>	<b>6</b>
1.1	Zielsetzung	6
1.2	Evaluation	6
<b>2</b>	<b>Unser Gewaltverständnis</b>	<b>7</b>
2.1	Begriffsklärungen und Konzeptklärung	7
2.2	Körperliche Gewalt	7
2.3	Psychische Gewalt	7
2.4	Sexualisierte Gewalt	8
2.5	Strukturelle Gewalt	8
2.6	Gewaltkonstellationen	8
<b>3</b>	<b>Unser Dienst</b>	<b>8</b>
3.1	Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.	8
3.2	Fachbereich 1 – Ambulante Pflege	9
3.3	Fachbereich 1 – Tagespflegen	9
3.4	Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen	10
3.5	Fachbereich 3 – Soziale Dienste	12
3.6	Fachbereich 4 – Betreuungsverein	12
3.6.1	Führung von rechtlichen Betreuungen	12
3.6.2	Querschnittsaufgaben (Beratung und Begleitung ehrenamtlicher Betreuer:innen)	12
3.7	Fachbereich 5 – Verwaltung	13
3.8	Leitbild und Haltung in der Diakonie und in den Fachbereichen	14
<b>4</b>	<b>Risikoanalyse</b>	<b>15</b>
<b>4.1</b>	<b>Risikoanalyse Fachbereich 1 – Ambulante Pflege</b>	<b>15</b>
4.1.1	Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst	15
4.1.2	Besonderheiten der Ambulanten Pflege	16
4.1.3	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden	16
4.1.4	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden	16
4.1.5	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden	16
4.1.6	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden	17
<b>4.2</b>	<b>Risikoanalyse Fachbereich 1 – Tagespflegen</b>	<b>17</b>
4.2.1	Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst	17
4.2.2	Besonderheiten der Tagespflege	17
4.2.3	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden	17
4.2.4	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden	18
4.2.5	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden	18
4.2.6	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden	18
<b>4.3</b>	<b>Risikoanalyse Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen</b>	<b>18</b>
	Ambulant Betreutes Wohnen für Menschen mit Behinderungen nach §§ 113, 78 SGB IX und Ambulant Betreutes Wohnen für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten nach § 67 SGB XII	<b>18</b>
4.3.1	Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst	19
4.3.2	Besonderheiten im Ambulant Betreuten Wohnen	21
4.3.3	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden	22
4.3.4	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden	22

4.3.5	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden	23
4.3.6	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden	23
<b>4.4</b>	<b>Risikoanalyse Fachbereich 3 – Soziale Dienste</b>	
	Allgemeine Sozialberatung; Mutter-Kind-Kuren; Migration und Flucht; Wohnungslosenhilfe – Fachberatungsstelle für Menschen in besonderen Lebenslagen (gemäß §§ 67-69 SGB XII); Wohnungsnothilfe – Landesinitiative „Endlich ein Zuhause“; Suchtberatung; Fachstelle für Suchtvorbeugung; Quartiersarbeit	<b>23</b>
4.4.1	Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst	23
4.4.2	Besonderheiten der Sozialen Dienste	24
4.4.3	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden	25
4.4.4	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden	25
4.4.5	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden	25
4.4.6	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden	25
<b>4.5</b>	<b>Risikoanalyse Fachbereich 4 – Betreuungsverein</b>	<b>26</b>
4.5.1	Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst	26
4.5.2	Besonderheiten eines Betreuungsvereins	26
4.5.3	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden	27
4.5.4	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden	27
4.5.5	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden	28
4.5.6	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden	28
4.5.7	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von ehrenamtlichen Betreuer:innen gegenüber deren Betreuten	28
<b>4.6</b>	<b>Risikoanalyse Fachbereich 5 – Verwaltung</b>	<b>29</b>
4.6.1	Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst	29
4.6.2	Besonderheiten der Verwaltung	29
4.6.3	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden	30
4.6.4	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden	30
4.6.5	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden	31
4.6.6	Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden	31
<b>5</b>	<b>Gewaltprävention</b>	<b>31</b>
5.1	Führung und Leitung	31
5.2	Personalauswahl	32
5.3	Erweiterte Führungszeugnisse	32
5.3.1	Verfahren zur Anforderung von erweiterten Führungszeugnissen	33
5.3.2	Verfahren zur Kostenerstattung	33
5.3.3	Anrechnung von Arbeitszeit bei der Einholung des erweiterten Führungszeugnisses	33
5.3.4	Einstellung bzw. Aufnahme der Tätigkeit	34
5.3.5	Verfahren bei Nichtvorlage	34
5.3.6	Umgang mit evtl. Einträgen von Straftaten	34
5.3.7	Vorlage des Führungszeugnisses	34
5.4	Präventionsangebote für das Personal	35
5.4.1	Fort- und Weiterbildungen 2023/2024 (Fachbereich 2)	36
5.5	Maßnahmen zur Stärkung und Partizipation von Nutzenden	37
5.6	Gebäude- und Situationsmanagement	38
5.7	Beschwerdemanagement	38
5.8	Unser Verhaltenskodex	39
5.9	Verhaltenskodex im Umgang mit gewaltaffinen Nutzenden	41
<b>6</b>	<b>Handlungsplan im Gewaltfall</b>	<b>42</b>
6.1	Grundlegendes	42
6.2	Verfahrensweise bei Verdachtsfällen	42

<b>7</b>	<b>Kooperationspartner, Ansprechpersonen, Beratungsstellen</b>	<b>46</b>
7.1	Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe (RWL)	46
7.2	Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.	46
7.3	Verbund für Teilhabe und Behandlung im Kreis Kleve (VTB) und Gemeindepsychiatrischer Verbund im Kreis Kleve (GPV)	46
7.4	Beratungsstellen mit professionellen Hilfeangeboten	46
<b>8</b>	<b>Anlagen</b>	<b>48</b>
8.1	Leitbild der Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.	48
8.2	Selbstverpflichtungserklärung	49
8.3	Ehrenamtsvereinbarung	50
8.4	Beschwerdemanagement	52
8.5	Dokumentationsbogen Gewalt - Muster	53
8.6	Fort- und Weiterbildungsangebote Fachbereich 2	55
8.7	Fragebogen für Nutzende des Ambulant Betreuten Wohnens	56

## Impressum

© 2024 Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.

Inhaltlich verantwortlich:

Pfr. Joachim Wolff, Geschäftsführer Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.

Brückenstraße 4, 47574 Goch

Telefon: 02823 / 930 20

[info@diakonie-kkkleve.de](mailto:info@diakonie-kkkleve.de)

[www.diakonie-kkkleve.de](http://www.diakonie-kkkleve.de)

## Vorwort

Das enorme und erschreckende Ausmaß sexualisierter Gewalt in Kirche und Diakonie wurde in der am 25. Januar 2024 veröffentlichten ForuM-Studie beschrieben<sup>1</sup>. Erschreckend ist auch der dort beschriebene Umgang mit Betroffenen, denen oft kein Glauben geschenkt wurde. Zu oft wurde einem Verdacht nicht nachgegangen oder sexualisierte Gewalt wurde verharmlost.

2020 wurde das Kirchengesetz zum Schutz vor sexualisierter Gewalt<sup>2</sup> erlassen, das Kirche und Diakonie zu präventiven Schutzmaßnahmen verpflichtet, u.a. zur Erstellung eines Schutzkonzeptes.

Im Neunten Sozialgesetzbuch (SGB IX) wurde § 37a eingefügt, der seit dem 10.06.2021 in Kraft ist. Leistungserbringer werden verpflichtet, geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohten Menschen zu treffen. Insbesondere sollen Frauen und Kinder mit Behinderung und von Behinderung bedrohte Frauen und Kinder geschützt werden. Gleichzeitig wird ein auf die Einrichtung oder Dienstleistung zugeschnittenes Gewaltschutzkonzept gefordert.

Für die pflegerischen Dienste verpflichtet § 8 des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG) die Leistungsanbieter zu geeigneten Maßnahmen zum Schutz aller Beteiligten vor jeder Form der Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch, einschließlich ihrer geschlechtsspezifischen Aspekte. Ebenfalls gesetzlich vorgeschrieben ist ein Konzept zur Gewaltprävention.

Mit dem vorliegenden Gewaltschutzkonzept werden die verschiedenen Anforderungen der kirchlich-diakonischen und der staatlichen Gesetzgebung erfüllt. In Kürze wird zusätzlich eine Version in einfacher Sprache erscheinen, die ebenfalls auf der Homepage [www.diakonie-kkkleve.de](http://www.diakonie-kkkleve.de) zum Download bereitsteht und in allen Büros der Diakonie in Papierform ausliegen wird.

Ziel des vorliegenden Gewaltschutzkonzeptes ist es, mögliche Gewaltkonstellationen zu beschreiben, auf die Vermeidung von Gewalt hinzuwirken und Handlungssicherheit im Umgang mit Verdachtsfällen oder bei Gewaltfällen zu erzielen.

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept unterliegt einer regelmäßigen Evaluierung. Die Mitarbeitenden werden jährlich über die Inhalte und die praktische Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes informiert. Dokumentierte Anregungen und Änderungsbedarfe finden Eingang in die mindestens alle vier Jahre zu erfolgende Fortschreibung des Gewaltschutzkonzeptes. Für die Evaluation in den Blick zu nehmen ist unbedingt auch die Erfahrung von Personen, die im Rahmen der Leistungserbringung Gewalt erfahren haben.

Joachim Wolff  
Geschäftsführer

Goch, im März 2024

---

<sup>1</sup> Abschlussbericht des Forschungsverbundes ForuM zur Aufarbeitung sexualisierter Gewalt und anderer Missbrauchsformen in der Evangelischen Kirche und Diakonie in Deutschland, Februar 2024, als Download unter: [www.forum-studie.de](http://www.forum-studie.de)

<sup>2</sup> Download unter: [www.kirchenrecht-ekir.de](http://www.kirchenrecht-ekir.de), Nr. 637



# 1 Zielsetzung und Evaluation des Gewaltschutzkonzeptes

## 1.1 Zielsetzung

Allen Mitarbeitenden soll verdeutlicht werden, dass der Schutz der ihnen anvertrauten Personen höchste Priorität hat. Viele dieser anvertrauten Personen haben aufgrund ihres Alters, ihres Entwicklungsstandes, ihrer Vulnerabilitäten, ihres Krankheitsbildes, ihrer dementiellen Veränderung oder einer (drohenden) Behinderung kaum Möglichkeiten, sich gegen (sexualisierte) Gewalt bzw. pädagogisches, therapeutisches oder pflegerisches Fehlverhalten zur Wehr zu setzen.

Ziel des vorliegenden Gewaltschutzkonzeptes ist es, mögliche Gewaltkonstellationen zu beschreiben, auf die Vermeidung von Gewalt hinzuwirken und Handlungssicherheit im Umgang mit Verdachtsfällen oder bei Gewaltfällen zu erzielen. Das Konzept soll dazu beitragen, die Sensibilität und Aufmerksamkeit für ungerechtfertigtes und gewalttätiges Verhalten zu erhöhen und eine Kultur zu etablieren, die das Eingreifen und Einmischen bei Fehlverhalten als zwingend erforderlich erachtet. Gewalttätiges Verhalten soll dadurch erschwert, reduziert oder möglichst ganz verhindert werden. Das Konzept trägt durch transparente und verbindliche Verfahrensvorgaben dazu bei, dass im Verdachtsfall rasch und besonnen gehandelt werden kann. Dazu gehört, dass die jeweiligen Verantwortlichkeiten namentlich benannt werden, klare Verhaltensregeln aufgestellt sind und das Verfahren bei Verdachtsfällen bzw. bei erkennbarem gewalttätigem Verhalten dargestellt wird.

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept ist für alle Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen verbindlich.

## 1.2 Evaluation

Die Entwicklung und Sicherstellung eines Gewaltschutzkonzeptes verstehen sich als dauerhafter Prozess. Sie sind wesentliche Bausteine in der Qualitätsentwicklung und -sicherung. Darum unterliegt das vorliegende Gewaltschutzkonzept einer regelmäßigen Evaluierung.

- a) Die Mitarbeitenden werden jährlich über die Inhalte und die praktische Umsetzung des Gewaltschutzkonzeptes informiert. Anregungen und Änderungsbedarfe werden dokumentiert und zentral bei der Geschäftsführung hinterlegt.
- b) Die Erfahrung von Personen, die im Rahmen der Leistungserbringung Gewalt erfahren haben (Betroffene), sind zentraler Bestandteil der Evaluation.
- c) Die gesetzlich vorgeschriebenen Gremien bzw. Vertrauenspersonen (Tagespflege), die die Interessen der Beteiligten vertreten, sind an der Evaluation und Fortschreibung zu beteiligen.
- d) Impulse von Nutzenden<sup>3</sup> unserer Dienste, von Mitarbeitenden, der Mitarbeitervertretung, Leitungspersonen, unseren Kooperationspartnern, der zuständigen Berufsgenossenschaft, der interessierten Öffentlichkeit oder der Fortentwicklung des öffentlichen und fachlichen Diskurses sind Bestandteil der Evaluation. Im Fachbereich 2 (Eingliederungshilfe) ist die Evaluation der Risikoanalyse (siehe Abschnitt 4.3) ein laufender Prozess und steht mindestens einmal jährlich auf der Tagesordnung des Gesamtteams aller Mitarbeitenden im Fachbereich 2. Im Abstand von

---

<sup>3</sup> Aus Gründen der Vergleichbarkeit und zur Vereinfachung wird hier der Begriff Nutzende gewählt. Gemeint sind damit z.B. Kund:innen, Klient:innen, Geschäftspartner:innen, externe Dienstleister, Firmenangestellte, Vertreter:innen der Kostenträger, Mitarbeitende in Behörden, etc.

mindestens zwei Jahren wird die Risikoanalyse im Rahmen einer schriftlichen und anonymen Befragung der Nutzenden aktualisiert. Weitere Beteiligungsformen der Nutzenden sind in Planung.

- e) Die Evaluation und Fortschreibung des Gewaltschutzkonzeptes erfolgen regelmäßig, mindestens aber nach einem Zeitraum von vier Jahren. Federführend und verantwortlich für die Durchführung des Evaluations- und Fortschreibungsprozesses ist die Geschäftsführung der Diakonie unter Wahrung der Mitbestimmungsrechte.

## **2 Unser Gewaltverständnis**

### **2.1 Begriffsklärungen und Konzeptklärung**

Grenzverletzungen, Übergriffe und andere Formen von Gewalt kommen im Zusammenleben von Menschen vor. Menschen in unserem Dienst sollen möglichst effektiv vor Gewalt geschützt werden. Dies bedarf eines strukturierten, abgestimmten und planvollen Vorgehens. Das hier vorliegende Gewaltschutzkonzept soll unser Vorgehen festlegen. Wir verstehen dieses Konzept als ein lernendes Instrument, das fortlaufend weitergeschrieben und überarbeitet wird.

Gewalt bezeichnet den absichtlichen Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichen und / oder seelischen Zwang gegen die eigene oder gegenüber einer anderen Person. Viele Formen von Gewalt stellen eine strafrechtlich relevante Handlung dar. Liegt der Verdacht auf eine strafrechtlich zu verfolgende Gewalthandlung vor bzw. wenn diese offensichtlich ist, wird die Angelegenheit unmittelbar zur Anzeige gebracht, so dass die Strafverfolgungsbehörden weiter ermitteln können. Andere Formen von Gewalt sind eher als „einfacher“ Übergriff zu bewerten, die i.d.R. nicht weiter strafrechtlich verfolgt werden. In diesen Fällen entscheidet der/die Betroffene, ob Anzeige erstattet wird. Unabhängig davon, ob es sich um strafrechtlich relevante Gewalthandlungen handelt, kann dies (zusätzlich) arbeitsrechtliche oder vertragsrechtliche Folgen nach sich ziehen, bis hin zur (fristlosen) Kündigung von Arbeits- Betreuungs- oder Pflegeverträgen.

Wir unterscheiden folgende Gewaltarten:

### **2.2 Körperliche Gewalt**

Unter körperlicher Gewalt werden körperliche Grenzverletzungen oder Übergriffe verstanden, die Personen unmittelbare oder anschließende physische und psychische Verletzungen zufügen. Strafrechtlich liegt eine Körperverletzung vor, wenn jemand „eine andere Person körperlich misshandelt oder an der Gesundheit schädigt“ (§ 223 StGB).

### **2.3 Psychische Gewalt**

Als psychische Gewalt werden alle Formen der emotionalen Schädigung und Verletzung einer Person verstanden. Dazu können Drohungen, Beleidigungen, Einschüchterungen und kontrollierendes Verhalten gehören, aber auch verbale Erniedrigungen, Beschuldigungen und Mobbing. Als psychische Gewalt gelten auch Verleumdungen, Ignoranz, Rufmord und bewusste Falschaussagen über eine Person. Auch extreme Eifersucht und Kontrolle kann psychische Gewalt sein. Psychische Gewalt kann subtil

ausgeübt und für andere Personen schwer wahrnehmbar sein. In diesen Bereich kann auch der (möglicherweise unbeabsichtigte) Gebrauch unangemessener Sprache fallen (erwachsene Personen wie ein Kind ansprechen oder behandeln, homo- oder transphobe Begrifflichkeiten nutzen etc.)

## **2.4 Sexualisierte Gewalt**

Unter sexualisierter Gewalt wird jegliche Form von Grenzverletzungen oder Übergriffen verstanden, bei der das Gegenüber durch körperliche Übergriffe oder verbale Äußerungen ohne Einvernehmen zu Handlungen genötigt wird oder ihm solche aufgezwungen werden, welche die eigene Intimität, eigene und andere Intimbereiche sowie die Berührung weiterer Körperteile betreffen.

## **2.5 Strukturelle Gewalt**

Unter struktureller Gewalt werden strukturelle Bedingungen (z.B. Regeln, Abläufe, Haltungen in Diensten) verstanden, die verhindern, dass Menschen ihre Grundrechte ausüben können oder ihre körperlichen und psychischen Grundbedürfnisse erfüllt werden. Strukturelle Rahmenbedingungen können die Entstehung körperlicher, psychischer oder sexualisierter Gewalt begünstigen.

## **2.6 Gewaltkonstellationen**

Im Vordergrund dieses Konzeptes steht der Schutz der leistungsberechtigten Personen. Das Konzept ist aber so strukturiert, dass es sämtliche in unserem Dienst denkbaren Gewaltkonstellationen umfasst. Folgende Konstellationen sind möglich:

- a) Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden
- b) Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden
- c) Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden
- d) Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden

# **3 Unser Dienst**

## **3.1 Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.**

Die Diakonie ist Lebens- und Wesensäußerung der evangelischen Kirche, anerkannter Träger der Wohlfahrtspflege und Anwalt für Menschen in Not. Die Angebote der Diakonie gliedern sich in fünf Fachbereiche:

1. Pflege mit Ambulanter Pflege, Tagespflege und Seniorenwohnungen
2. Ambulant Betreutes Wohnen nach §§ 113 ff SGB IX und nach §§ 67 ff SGB XII
3. Soziale Dienste mit Suchthilfe (Fachstelle für Suchtvorbeugung und Suchtberatung), Sozialberatung, Mutter-Kind-Kuren, Migration und Flucht, Wohnungslosenhilfe – Fachberatungsstelle für Menschen in besonderen Lebenslagen (gemäß §§67-69 SGB XII) sowie Landesinitiative „Endlich ein Zuhause“
4. Betreuungsverein der Diakonie (als eigenständiger Rechtsträger)
5. Verwaltung

In der Diakonie sind an sechs Standorten (Goch, Geldern, Kevelaer, Kleve, Wesel-Büderich, Xanten) ca. 150 berufliche Mitarbeitende sowie ca. 650 Ehrenamtliche tätig. Die Diakonie ist anerkannter Träger der Kinder- und Jugendhilfe.



### **3.2 Fachbereich 1 – Ambulante Pflege**

Ambulante Pflege für pflege- und unterstützungsbedürftige Menschen bietet die Diakonie seit Oktober 1991 an. Seit der Einführung der Pflegeversicherung im Jahr 1995 hat die Diakonie Versorgungsverträge mit den Pflegekassen und den Krankenkassen abgeschlossen, die Leistungen zur ambulanten Pflege nach den §§ 89 SGB XI (Pflegeversicherung) und §§ 17 SGB V (Krankenversicherung) ermöglichen. Im Jahr 2023 wurden zum Stichtag 31. Dezember insgesamt 148 Menschen im Rahmen der ambulanten Pflege betreut.

Die Pflege- und Unterstützungsleistungen werden in folgenden Bereichen erbracht:

- Grund- und Körperpflege nach § 36 SGBXI
- Hauswirtschaft nach §36 SGBXI
- Entlastungsleistungen nach §45 SGBXI
- Beratungsleistungen nach §37.3 SGBXI
- Krankenpflegeleistungen nach §17 SGBXI
- Privatzahler Leistungen

Da Menschen ein immer höheres Lebensalter erreichen, kaum mehr in der Großfamilie leben, oft sogar allein leben, nimmt die ambulante pflegerische Versorgung einen immer größeren Stellenwert ein. Die Mitarbeitenden der Diakonie begegnen kranken und alten Menschen mit Zuwendung und Wertschätzung. Die Würde des Menschen bleibt unabhängig von Alter oder Gesundheitszustand unantastbar. Pflegerische Unterstützungsleistungen helfen, individuelle Fähigkeiten im Alter zu fördern und zu erhalten, so dass der pflegebedürftige Mensch so lange wie möglich in seiner Häuslichkeit selbstständig leben kann. Gleichzeitig haben die Mitarbeitenden die Angehörigen im Blick, um sie vor Überlastung zu schützen. Wir setzen unsere Möglichkeiten und Fähigkeiten situationsgemäß ein als:

- Hilfe zur Alltagsbewältigung
- Hilfe zum Gesundwerden
- Unterstützung beim Leben mit Einschränkungen
- Hilfe zur Rehabilitation
- Begleitung beim Sterben.

Dabei berücksichtigen wir die körperlichen, geistigen und seelischen Bedürfnisse. Wir beachten bei unserem Tun die ethischen Aspekte. Wir wenden fachtheoretisches Wissen an, aktualisieren unser Fachwissen laufend durch die Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen, durch Fachliteratur und Pflegezeitschriften. Wir entwickeln fachlich anerkannte Standards und berücksichtigen sie bei der Unterstützungsplanung. Die Pflegedienstleitung steht als Ansprechpartner für Nutzende und ihre Angehörigen und für die Mitarbeiter:innen beratend und begleitend zur Verfügung.

### **3.3 Fachbereich 1 – Tagespflegen**

Die Diakonie betreibt fünf Tagespflegen im Kirchenkreis Kleve.

- seit Dezember 2009, Tagespflege Brückenstr. in 47574 Goch
- seit August 2018, Tagespflege Parkstr. In 47574 Goch
- seit August 2019, Tagespflege Ostwall in 47608 Geldern
- seit April 2021, Tagespflege Am Museum in 47623 Kevelaer
- seit April 2021, Tagespflege Alte Gärtnerei in 46487 Wesel-Büderich

Vor Inbetriebnahme jeder Tagespflege hat die Diakonie Versorgungsverträge mit den

Pflegekassen abgeschlossen, die Leistungen nach § 41 SGB XI, § 43 SGB XI und § 45 SGB XI der Pflegeversicherung ermöglichen. Im Jahr 2023 wurden zum Stichtag 31. Dezember 172 Menschen in den Tagespflegen betreut. In den Tagespflegen werden, von montags bis freitags, bis zu 14 Tagesgäste betreut. Diese Tagesgäste leben in ihrer privaten Häuslichkeit und werden dort von Angehörigen, Partnern, Freunden oder Pflegediensten gepflegt. Da die Pflege und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen sehr anstrengend sein kann und die pflegenden Angehörigen oftmals selbst schon ein höheres Alter erreicht haben oder noch berufstätig sind, benötigen die Pflegenden Entlastung. Hinzu kommt, dass viele Senioren allein leben und ihnen Vereinsamung und soziale Isolation droht. Hier setzt die Tagespflege an und bietet:

#### **Für die pflegenden Angehörige:**

- Entlastung für pflegende Angehörige
- Gesprächskreis für pflegende Angehörige
- Schulungsreihe für Angehörige von Menschen mit Demenz
- Beratung zum Pflegegradmanagement

#### **Für den Tagesgast:**

- Erhalt und Förderung der Alltagskompetenzen
- Geplante Betreuung und Beschäftigung, ausgerichtet nach den Vorlieben und Abneigungen der Tagesgäste, der individuellen Biographie und Wünschen sowie den erhaltenen Fähigkeiten und Ressourcen
- Gesellschaft erleben
- Unterstützung und Hilfe bei pflegerischen Verrichtungen
- Unterstützung und/oder Übernahme der ärztlich verordneten Behandlungs-pflegen
- Fahrdienst zur Tagespflege und zurück in die Häuslichkeit
- abwechslungsreiches und ausgewogenes Frühstück, warmer Mittagstisch, Kaffeetafel mit Kuchen, Waffeln oder Gebäck, Getränke in großer Auswahl, bei Erfordernis speziell diätische Speisen
- geschultes Pflegefachpersonal, teilweise mit gerontopsychiatrischer Zusatzausbildung

Bei all unseren Tätigkeiten begegnen wir unseren Tagesgästen mit Wertschätzung, Zuwendung, Empathie und Verständnis. Die Würde eines Jeden ist unantastbar. Jeder Tagesgast erhält die Hilfe und Förderung, die er oder sie benötigt. Ebenso achten wir seine/ihre körperlichen, geistigen und seelischen Bedürfnisse.

### **3.4 Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen**

Ambulant Betreutes Wohnen für suchtkranke Menschen bietet die Diakonie seit dem 1. Dezember 1998 an. Seit 2003 hat die Diakonie eine Leistungsvereinbarung mit dem LVR abgeschlossen, die Leistungen zum Ambulant Betreuten Wohnen nach §§ 53, 54 SGB XII bzw. §§ 113, 78 SGB IX für Menschen mit allen Behinderungsarten ermöglicht. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 161 Menschen im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnens für Menschen mit Behinderungen betreut.

Die fachärztlichen Stellungnahmen, die eine Grundlage für Erst- und Folgeanträge zum ambulant Betreuten Wohnen sind, nannten folgende Diagnosen:

- Doppeldiagnose Suchterkrankung/psychische Behinderung
- psychische Behinderung

- Doppeldiagnose psychische Behinderung / Intelligenzminderung
- Doppeldiagnose psychische / körperliche Behinderung
- Suchterkrankung
- Mehrfachdiagnose psychische Behinderung / Suchterkrankung / körperliche Behinderung
- Intelligenzminderung
- Mehrfachdiagnose Intelligenzminderung / psychische Behinderung / Suchterkrankung
- Doppeldiagnose Suchterkrankung / körperliche Behinderung
- Mehrfachdiagnose Intelligenzminderung / psychische Behinderung / körperliche Behinderung.

Bei den Abhängigkeitserkrankungen lagen folgende Diagnosen vor:

- Alkoholabhängigkeit
- Abhängigkeit durch Opioide (davon waren wiederum 24 Personen in einem Substitutionsprogramm)
- Cannabis
- multipler Substanzgebrauch
- Abhängigkeit von Amphetaminen
- Kokain
- Spielsucht.

Die betreuten Menschen leben überwiegend allein in ihrer Wohnung, einige mit ihrem Lebenspartner, vereinzelt mit ihrem Partner und minderjährigen Kindern oder allein mit minderjährigen Kindern. Selten wohnen sie mit ihren Eltern zusammen. In vier selbstorganisierten Wohngemeinschaften leben zehn Personen, weitere 15 Personen leben in von der Diakonie angemieteten Wohnungen und weitere fünf Personen wohnen in den Appartements im Haus der Diakonie in Geldern. Freiheitsentziehende Maßnahmen sind kein Bestandteil der Arbeit im Ambulant Betreuten Wohnen.

Der Fachbereich 2 der Diakonie im Kirchenkreis Kleve hat im Jahr 2023 (Stichtag 31.12.2023) zusätzlich insgesamt 91 Personen im Ambulant Betreuten Wohnen gemäß §§ 67-69 SGB XII unterstützt. Diese Personen lebten in besonders schwierigen Lebensverhältnissen, die sich beispielsweise durch das Fehlen von Basisversorgung und / oder Krankenversicherung, durch gewaltgeprägte Lebensumstände, desolate Wohnverhältnisse, Verwahrlosung, Vermüllung oder durch Wohnverhältnisse kurz vor der Kündigung oder durch Übergangssituationen wie Entlassung aus JVA oder stationärer oder ambulanter Maßnahme der Jugendhilfe ergaben. Neun dieser Nutzer:innen leben in von der Diakonie angemieteten Wohnraum bzw. in den Appartements im Haus der Diakonie in Geldern.

Seit 2021 ist die Soziotherapie in den Fachbereich 2 integriert. 2023 wurden insgesamt 60 Menschen überwiegend in der eigenen Wohnung unterstützt. Soziotherapie kann von Ärzt:innen verordnet und von Krankenkassen refinanziert werden, wenn aufgrund einer psychischen Erkrankung Beeinträchtigungen in der Realitätskontrolle oder der Kommunikation vorliegen oder wenn starke Beeinträchtigungen in mehreren Bereichen, z.B. Arbeit bzw. Schule, familiäre Beziehungen, Urteilsvermögen, Denken oder Stimmung erkennbar sind.

### **3.5 Fachbereich 3 – Soziale Dienste**

Im Fachbereich Soziale Dienste werden Menschen in schwierigen Lebenssituationen und bei Fragestellungen zu Suchterkrankungen beraten und betreut. Zurzeit bieten 14 Mitarbeitende ihre Dienste an den unterschiedlichen Standorten an. Ehrenamtliche sind derzeit nicht tätig, können jedoch generell auch im Bereich der Sozialen Dienste eingesetzt werden. Die Beratung findet in den Räumlichkeiten der Diakonie bzw. der Kirchengemeinden in Geldern, Kleve, Kevelaer und Xanten statt. Die Beratungsangebote finden in der Regel in einer „Komm-Struktur“ statt, dies bedeutet, die Klienten suchen die Beratungsstellen auf.

Im Bereich der Wohnungsnothilfe ist eine aufsuchende Arbeit konzeptionell verankert. Vereinzelt ist dies auch im Rahmen der Migrationsberatung und der Sozialberatung der Fall, indem Ratsuchende in ihren eigenen Räumlichkeiten aufgesucht und beraten werden.

Die Arbeit der Fachstelle für Suchtvorbeugung zeichnet sich durch Angebote für Einrichtungen, Multiplikatoren, Betrieben, Endadressaten und der Öffentlichkeit aus. Die Mitarbeitenden der Fachstelle für Suchtvorbeugung nutzen in der Regel die Räumlichkeiten der Schulen, Einrichtungen und Kunden. Außerdem nutzen sie die Räumlichkeiten der Diakonie und angemietete Räume.

### **3.6 Fachbereich 4 – Betreuungsverein**

Der Betreuungsverein der Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. ist ein eigenständiger Rechtsträger. Die Verwaltung des Vereins wird von der Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. übernommen. Dort wird er als Fachbereich 4 geführt. Mitglieder des Vereins sind die aktuell ca. 600 ehrenamtlichen Betreuer:innen.

Aufgaben des Vereins sind neben der Führung von Betreuungen vor allem die Vermittlung, Begleitung, Beratung und Qualifizierung ehrenamtlicher Betreuer:innen und die Beratung der Bevölkerung zu Vorsorgevollmachten, Patienten- und Betreuungsverfügungen (Querschnittsaufgaben).

#### **3.6.1 Führung von rechtlichen Betreuungen**

Die Mitarbeitenden im Betreuungsverein haben im Rahmen der Führung von rechtlichen Betreuungen Kontakt zu erwachsenen Menschen, die wegen einer Krankheit oder Behinderung ihre Angelegenheiten ganz oder teilweise rechtlich nicht besorgen können. Das können körperliche, psychische, seelische oder geistige Erkrankungen oder Behinderungen sein. Oft handelt es sich um multiple Erkrankungen und Problemlagen.

Insgesamt werden 152 Menschen rechtlich betreut. 88 Betreute leben in ihrer eigenen Wohnung; 60 in einer Heimeinrichtung oder einer dem Heim gleichgestellten Einrichtung und 4 sind forensisch untergebracht. Für 41 Betreute hat das Gericht einen Einwilligungsvorbehalt angeordnet. Diese können ohne Einwilligung des rechtlichen Betreuers keine wirksamen Rechtsgeschäfte abschließen (Stand 12/2022).

#### **3.6.2 Querschnittsaufgaben (Beratung und Begleitung ehrenamtlicher Betreuer:innen)**

Der Betreuungsverein der Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. ist Anlauf- und Beratungsstelle für Menschen im Kreis Kleve, die ehrenamtlich eine Betreuung führen oder

eine solche Aufgabe übernehmen wollen. Ehrenamtliche Betreuer:innen werden dabei unterstützt, ihr anspruchsvolles Amt ausüben zu können. Aktuell werden ca. 600 Ehrenamtliche begleitet.

Der Betreuungsverein bietet ehrenamtlichen Betreuer:innen:

- Vermittlung einer geeigneten Betreuung und Begleitung beim Erstkontakt
- Einzelberatung
- Informations- und Fortbildungsveranstaltungen
- Vereinszeitung (zwei Mal jährlich)
- Umfangreiches Informationsmaterial über die Homepage der Diakonie

Sechs Mal jährlich laden die Mitarbeitenden des Betreuungsvereins zu Info-Veranstaltungen ein. Hierbei wird über das Thema Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung, Ehegattenvertretungsrecht und Patientenverfügung beraten. Während der Veranstaltung erhalten alle Teilnehmenden ausreichend Informationsmaterial und Vorlagen, so dass diese anschließend die gewünschte Vorsorge treffen können. Die Teilnehmenden haben bei Verständnisfragen anschließend die Möglichkeit, eine individuelle Beratung in Anspruch zu nehmen.

### **3.7 Fachbereich 5 – Verwaltung**

Die Verwaltung der Diakonie arbeitet allen anderen Fachbereichen zu und versteht sich als Dienstleister. Folgende Aufgaben werden wahrgenommen:

- Geschäftsführung
- Kaufmännische Leitung
- Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Fundraising und Drittmittelakquise
- Spendenverwaltung
- Personalsachbearbeitung
- Finanzbuchhaltung und Mahnwesen
- Versicherungswesen
- Rechnungswesen Ambulante Pflege
- Rechnungswesen Tagespflege
- Rechnungswesen Ambulant Betreutes Wohnen
- Wohnungsverwaltung (Klienten-Wohnungen, Seniorenwohnungen)
- Hausmeisterdienst Haus der Diakonie Geldern
- Fahrzeugverwaltung
- Betriebssicherheit
- Empfang im Haus der Diakonie Goch
- Empfang im Haus der Diakonie Geldern
- Allgemeine Verwaltungsaufgaben

sowie mit externer Dienstleistung

- Reinigungstätigkeiten
- IT und Telefonie
- Datenschutz
- Arbeitssicherheit
- Arbeitsmedizin

### 3.8 Leitbild und Haltung in der Diakonie und in den Fachbereichen

In den Arbeitsbereichen der Diakonie gibt es Kontakt mit Menschen, die eine Behinderung haben, die seelisch, geistig, psychisch oder körperlich erkrankt sind, in besonderen sozialen Schwierigkeiten leben, persönlichen Beratungsbedarf haben oder gepflegt und betreut werden. Hinzu kommt der Kontakt mit Angehörigen oder rechtlichen Betreuer:innen.

Bei Klienten bezogenen Kontakten entsteht meist eine persönliche Nähe und professionelle Beziehung, die von Vertrauen geprägt ist. Im Bereich der Ambulanten Pflege und der Tagespflegen entsteht in besonderer Weise eine körperliche Nähe zu den Pflegebedürftigen bis hin in den Intimbereich. Im Verwaltungshandeln sind unmittelbare Kontakte mit Klienten und Betreuten eher die Ausnahme. Sie ergeben sich aber regelmäßig im Bereich des Empfangs in Goch und Geldern sowohl telefonisch als auch persönlich. Hierbei handelt es sich in erster Linie um allgemeine Auskünfte sowie Vermittlung an Fachmitarbeitende. In wenigen Fällen gibt es ausführlichere Kontakte.

Die Räumlichkeiten und Angebote der Diakonie im Kirchenkreis Kleve sollen „Schutzräume“ sein, die Sicherheit und eine vertrauensvolle Umgebung bieten, weil diese Personen Unterstützung, Hilfe und Schutz brauchen. Gewalt verletzt die Würde und Integrität des Menschen. Die Diakonie im Kirchenkreis Kleve sieht sich verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass Menschen, insbesondere Menschen mit Behinderungen oder besonderen sozialen Schwierigkeiten, vor jeglicher Art von Gewalt geschützt werden.

Gleichzeitig ist sich die Diakonie bewusst, dass alle Formen von Gewalt im Bereich ihrer Dienste potenziell in Erscheinung treten können.

Das Leitbild der Diakonie im Kirchenkreis Kleve (siehe Anlage 8.1) verweist ausdrücklich darauf, dass Mitarbeitende der Diakonie Menschen unterstützen, wenn sie in ihren grundlegenden Rechten beschnitten werden und diese in ihrer Selbstbestimmung stärkt. Aus diesem Leitbild ergibt sich die Grundlage des Handelns in der Diakonie im Kirchenkreis Kleve in allen Fachbereichen:

- Wer Gewalt anwendet, beschneidet grundlegende Rechte, insbesondere das in Artikel 2 des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland verankerte Grundrecht auf Leben, körperliche Unversehrtheit und Freiheit. Auch wenn der Gewaltschutz nicht explizit im Leitbild der Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. genannt ist, ist er Grundlage allen diakonischen Handelns.
- Konsequente Personenzentrierung, Wertschätzung und Respekt gegenüber den Menschen, die unsere Dienstleistung in Anspruch nehmen, zeichnen die diakonische soziale Arbeit traditionell aus. Diese Grundhaltung wird von allen Mitarbeitenden erwartet und neuen Mitarbeitenden als zentrales Kriterium unserer Arbeit vermittelt. Die Ziele des einzelnen Menschen stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.
- Professionalität wird sichergestellt über ständige fachliche Fort- und Weiterbildungen und über Rahmen- und Arbeitsbedingungen, die eine kontinuierliche und störungsfreie Betreuungsarbeit ermöglichen.
- Die professionelle Gemeinwesenorientierung, der Blick auf die jeweilige Lebenswelt der Nutzenden und auf die Ressourcen im Sozialraum werden unterstützt durch die Verankerung in den 20 Kirchengemeinden im Evangelischen Kirchenkreis Kleve, die als Mitglieder den „Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.“ tragen.



## 4 Risikoanalyse

Für die Erstellung der Risikoanalyse haben die einzelnen Fachbereiche unterschiedliche Methoden angewandt. In allen Fachbereichen war die Risikoanalyse Bestandteil der Teambesprechungen. Daraus resultiert die zusammenfassende Darstellung von Gewalterfahrungen in den jeweiligen Fachbereichen und die Darstellung möglicher Risikosituationen. Eine strukturierte partizipative Einbindung der Nutzenden soll zukünftig in allen Fachbereichen bei der Erstellung der Risikoanalyse umgesetzt werden. Hierzu gehört auch die partizipative Beteiligung der in Punkt 1.2 genannten Personen bzw. Gremien.

### 4.1 Risikoanalyse Fachbereich 1 – Ambulante Pflege

#### 4.1.1 Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst

Aus dem Austausch mit Nutzenden<sup>4</sup> und Mitarbeitenden ergaben sich folgende Gewalterfahrungen im Rahmen unseres Dienstes aus den vergangenen Jahrzehnten, die erinnerlich waren:

- Nutzende fühlen sich vom Dienst benachteiligt, weil die dem Nutzenden zugewiesenen Mitarbeitenden zu oft wechselt. Hier gilt es zunächst in Erfahrung zu bringen, warum der Wechsel für den entsprechenden Nutzenden so benachteiligend ist. Die Leitung geht in den Austausch mit dem Nutzenden, um die Gründe in Erfahrung zu bringen, ob das subjektive Empfinden einer Benachteiligung gerechtfertigt ist (uneinheitliches Arbeiten, Zeitverschiebungen etc.). Neben der Arbeitsorganisation (AU, TU, unvorhersehbare Ausfallzeiten, Planungsfehler etc.) muss auch die Fachlichkeit der entsprechenden Mitarbeitenden in den Blick genommen werden (Überforderung bei der Leistungserbringung? etc.). Rückmeldungen an die Nutzenden und ggf. ein Feedback an die betroffenen Mitarbeitenden im Hinblick auf einheitliche Arbeitsweisen in der Leistungserbringung sind obligatorisch.
- Immer wieder erleben Pflegekräfte Grenzverletzungen seitens der Nutzenden. Insbesondere männliche Patienten belästigen weibliche Pflegekräfte durch sexualisierte Äußerungen, teilweise auch durch unangemessene Berührungen, die nicht krankheitsbedingt (z.B. demenzielle Veränderung) zu erklären sind. In diesen Fällen werden die Mitarbeitenden sofort von dem Patienten abgezogen. Es gibt Gesprächsangebote für die Mitarbeitenden. Mit den Patienten bzw. Angehörigen findet seitens der Leitung ein Gespräch statt. Im Ergebnis wird geprüft, ob der Pflegevertrag weitergeführt werden kann.
- Findet solch übergreifiges Verhalten gegenüber Auszubildenden statt, erstellt der/die zuständige Praxisanleiter:in ein schriftliches Protokoll. Die Pflegedienstleitung und die Geschäftsführung werden in Kenntnis gesetzt. Die Pflegedienstleitung informiert sowohl die Ausbildungsleitung als auch ggf. den externen Betrieb, in dem sich der Vorfall ereignet hat. Ein Austausch aller Ausbildungsbeteiligten ist obligatorisch. Der/Die betroffene Auszubildende wird über die Maßnahmen informiert.

---

<sup>4</sup> In der Ambulanten Pflege werden die Vertragspartner:innen i.d.R. Kunde bzw. Kundin genannt. Aus Gründen der Einheitlichkeit im Gewaltschutzkonzept wird hier weiterhin der Begriff Nutzer bzw. Nutzerin bzw. Nutzende verwendet.

#### **4.1.2 Besonderheiten der Ambulanten Pflege**

In unserem ambulanten Pflegedienst kam es in den letzten Jahrzehnten nur sehr selten zu Gewalterfahrungen. Das liegt sicher in der engen Zusammenarbeit mit den pflegenden Angehörigen als auch in der hohen Professionalität unserer Pflegefachkräfte begründet (Fachkraftanteil 100%). Pflegenden Angehörigen stellen oftmals ein wichtiges Bindeglied zwischen dem Pflege- und Unterstützungsbedürftigen und den Pflegefachkräften dar. Insbesondere ist hierbei die „Biographiearbeit in der Pflege“ ein wichtiges Instrumentarium im Umgang und der Begleitung von pflege- und unterstützungsbedürftigen Menschen. Alle Mitarbeitenden in der ambulanten Pflege erbringen ihre Pflege- und Unterstützungsleistungen unter professioneller Berücksichtigung von Nähe und Distanz. Das beinhaltet die emotionale Nähe, aber auch die Abgrenzung, um sich vor physischen wie auch psychischen Verletzungen zu schützen.

#### **4.1.3 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potenziell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung.

Im Bereich der körperlichen Gewalt besteht ein Risiko zum Ausüben körperlichen Zwangs durch Mitarbeitende oder in der Verweigerung ärztlicher Hilfe.

Im Bereich der strukturellen Gewalt bestehen Risiken durch die Verweigerung von Rechten, durch das Nicht-Erkennen oder Nicht-Ernstnehmen von Beschwerden, durch willkürliche Regelungen und Vereinbarungen, durch unangemessene und restriktive pflegerische Maßnahmen, durch nicht ausreichendes oder nicht geeignetes Personal, durch fehlende Einarbeitung neuer Mitarbeitender und Verletzungen des Datenschutzes.

#### **4.1.4 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden**

Alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt gegenüber Mitarbeitenden sind denkbar. In psychischen und physischen Ausnahmesituationen ist eine phasenweise Form der Gewalt zu erkennen, die in der Regel mit verbaler und sehr selten mit körperlicher Gewalt enden kann. Der Umgang mit psychischen und physischen Überforderungen, kognitiven Einschränkungen und der Demenz gehört zum Alltag im Fachbereich; dies erhöht aber auch die Risiken für die genannten Gewaltformen.

#### **4.1.5 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Angehörigen gegenüber Nutzenden**

Gewalt von Angehörigen gegen Nutzende ereignet sich in pflegerischen Zusammenhängen überwiegend zwischen den Beziehungspartnern der Pflegebedürftigen, in der Regel Ehegatten und Familienangehörige. Auch hier sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt möglich.

#### **4.1.6 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden**

Auch zwischen Mitarbeitenden sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar. Als häufigste Gewaltform zwischen Mitarbeitenden gilt psychische Gewalt und Mobbing.

## **4.2 Risikoanalyse Fachbereich 1 – Tagespflegen**

### **4.2.1 Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst**

Aus dem Austausch mit Nutzenden<sup>5</sup> und Mitarbeitenden ergaben sich folgende Gewalterfahrungen im Rahmen unseres Dienstes aus den vergangenen Jahrzehnten, die erinnerlich waren:

- Eine Bundesfreiwillige wurde von einem Tagespflegegast aufgrund ihrer Hautfarbe rassistisch beleidigt. Da beim Gast keine dementielle Veränderung vorlag, die diese Entgleisung hätte erklärbar machen können, und in nachfolgenden Gesprächen mit dem Gast keine Einsichtsfähigkeit vorlag, wurde der Betreuungsvertrag gekündigt.
- Es kommt vor, dass Nutzende intime Pflegeverrichtungen ( z.B. Toilettengänge) nur mit bestimmten oder ausdrücklich mit immer der gleichen Pflegefachkraft begleiten lassen möchten. Die Leitung geht in den Austausch mit den Nutzenden, um die Gründe zu erfahren (unterschiedliche Arbeitsabläufe, unsicherer Transfer etc.). Die Leitung führt Gespräche mit der Pflegekraft. Der/die Nutzende und die Pflegekraft erhalten ein Feedback. In einer Fallbesprechung werden Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, geplant, durchgeführt und evaluiert.

### **4.2.2 Besonderheiten der Tagespflege**

In unseren Tagespflegen kam es bislang nur sehr selten zu Gewalterfahrungen. Das liegt sicher an der engen Zusammenarbeit mit den pflegenden Angehörigen als auch in der hohen Professionalität unserer Mitarbeiter:innen begründet (83% Pflegefachkräfte, 17% zusätzliche Betreuungskräfte nach § 43b SGB XI). Pflegenden Angehörigen stellen oftmals ein wichtiges Bindeglied zwischen dem Tagesgast und den Pflegefachkräften dar. Die „Biographiearbeit in der Pflege“ ist ein wichtiges Instrumentarium im Umgang und der Begleitung von pflege- und unterstützungsbedürftigen Menschen. Alle Mitarbeitenden in den Tagespflegen erbringen ihre Pflege- und Unterstützungsleistungen unter professioneller Berücksichtigung von Nähe und Distanz. Das beinhaltet die emotionale Nähe, aber auch die Abgrenzung, um sich vor physischen wie psychischen Verletzungen zu schützen.

### **4.2.3 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

---

<sup>5</sup> In der Tagespflege werden die Vertragspartner:innen i.d.R. Gast genannt. Aus Gründen der Einheitlichkeit im Gewaltschutzkonzept wird hier weiterhin der Begriff Nutzer bzw. Nutzerin bzw. Nutzende verwendet.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potenziell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung.

Im Bereich der körperlichen Gewalt besteht ein Risiko zum Ausüben körperlichen Zwangs durch Mitarbeitende oder in der Verweigerung ärztlicher Hilfe.

Im Bereich der strukturellen Gewalt bestehen Risiken durch die Verweigerung von Rechten, durch das Nicht-Erkennen oder Nicht-Ernstnehmen von Beschwerden, durch willkürliche Regelungen und Vereinbarungen, durch unangemessene und restriktive pflegerische Maßnahmen, durch nicht ausreichendes oder nicht geeignetes Personal, durch fehlende Einarbeitung neuer Mitarbeitender und Verletzungen des Datenschutzes.

#### **4.2.4 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden**

Alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt gegenüber Mitarbeitenden sind denkbar. In psychischen und physischen Ausnahmesituationen ist eine phasenweise Form der Gewalt zu erkennen, die in der Regel mit verbaler und sehr selten mit körperlicher Gewalt enden kann. Der Umgang mit psychischen und physischen Überforderungen, kognitiven Einschränkungen und der Demenz gehört zum Alltag im Fachbereich; dies erhöht aber auch die Risiken für die genannten Gewaltformen.

#### **4.2.5 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden**

Viele Nutzende der Tagespflegen sind demenziell erkrankt. Aber auch Menschen mit körperlichen Funktionseinschränkungen ohne kognitive Defizite nutzen die Tagespflege. Da Menschen mit Demenz oftmals Fehlhandlungen tätigen oder Zusammenhänge nicht verstehen bzw. mehrfach hinterfragen, kommt es von Seiten der kognitiv nicht eingeschränkten Nutzenden oftmals zu verbalen Übergriffen. Diese Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden bedürfen der ruhigen, erklärenden und auch validierenden Kommunikation von Seiten des Pflegepersonals. Darüber hinaus sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt möglich.

#### **4.2.6 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden**

Auch zwischen Mitarbeitenden sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar. Als häufigste Gewaltform zwischen Mitarbeitenden gilt psychische Gewalt und Mobbing.

### **4.3 Risikoanalyse Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen**

Der Fachbereich 2 (Eingliederungshilfe) wurde vom Landschaftsverband Rheinland (LVR) mit Schreiben vom 08.11.2021 aufgefordert bis zum 31.12.2021 ein Gewaltschutzkonzept vorzulegen. In der Dienstbesprechung am 11.11.2021 wurden alle Mitarbeitenden über die anstehende Konzeptarbeit informiert. Eine erste Risikoanalyse unter den Mitarbeitenden wurde vorgenommen. Es wurde vereinbart, dass alle Nutzenden über die Bezugsbetreuer zur anstehenden Konzepterstellung informiert werden

und zu Gewalterfahrungen und deren Risikoeinschätzung befragt werden. Rückmeldungen konnten anonymisiert an die Fachbereichsleitung gegeben werden. Rückmeldungen gab es zum in der Risikoanalyse aufgeführten Punkt „strukturelle Benachteiligung“. Erfahrungen mit körperlicher oder sexualisierter Gewalt wurden von Nutzenden nicht rückgemeldet. Ein Workshop oder Gesamtplenium mit allen Nutzenden konnte zu dieser Zeit aufgrund der Coronabeschränkungen nicht durchgeführt werden. Da sich die Sammlung der Rückmeldungen der Nutzenden, der Mitarbeitenden und der Mitarbeitervertretung verzögerte, wurde mit dem LVR eine neue Frist zum Einreichen des Gewaltschutzkonzeptes zum 31.03.2022 vereinbart. In den Dienstbesprechungen vom 06.01.2022 und vom 28.02.2022 (teilweise digital aufgrund der Coronabestimmungen) wurden sämtliche Rückmeldungen von Nutzenden und Mitarbeitenden diskutiert und in die Risikoanalyse eingearbeitet. Weiter wurde vereinbart, in künftigen Fragebögen zur Kundenzufriedenheit (alle zwei Jahre) Fragen zum Gewaltschutzkonzept und zu Erfahrungen damit zu stellen. Unsere Erhebung von Anfang 2021 (Fragebogen siehe Anlage 8.7) hatte ergeben, dass mehr als 70% der Nutzenden angaben, dass sie über eine Anlaufstelle zur Beschwerde informiert sind. Von diesen 70% hatte bereits über die Hälfte diese Anlaufstelle wahrgenommen (Fuß et al. / Hochschule Niederrhein 2021). Von diesen „Beschwerden“ bezog sich allerdings keine auf direkte Gewaltvorkommnisse. Die Rückmeldungen wurden in die Risikoanalyse des Gewaltschutzkonzeptes eingearbeitet. Da wir erst am 15.02.2024 (!) vom LVR noch eine Rückmeldung zum am 03.05.2022 eingereichten Gewaltschutzkonzept erhalten hatten, wurden 2023 noch einmal die gleichen Fragen wie 2021 gestellt. Auch hier gab es in den offenen Fragen keine Rückmeldungen zu Gewaltvorkommnissen. Ab 2025 sollen dann gezielt auch Rückmeldungen zum bis dahin abgeschlossenen (bzw. sich in fortlaufender Evaluation befindlichen) Gewaltschutzkonzept und zur Risikoanalyse in die Umfragen aufgenommen werden.

Die Risikoanalyse mit den Mitarbeitenden ist mindestens einmal jährlich fester Tagesordnungsbestandteil des Gesamtteams der Eingliederungshilfe. Grundsätzlich wird jede Dienstbesprechung zur Fortsetzung der Risikoanalyse genutzt, wenn dies aus aktuellem Anlass geboten ist.

#### **4.3.1 Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst**

Aus den Befragungen der Nutzenden und Mitarbeitenden ergaben sich folgende Gewalterfahrungen im Rahmen unseres Dienstes aus den vergangenen Jahrzehnten, die erinnerlich waren:

- Nutzende fühlen sich vom Dienst strukturell benachteiligt, vielleicht sogar gemobbt, weil der:die Lieblingsbetreuer:in nicht mehr kommt und die anderen Personen ihnen scheinbar zu wenig Beachtung schenken und zu wenig positive Bestärkung geben. Hier gilt es zunächst das Verhalten der „neuen“ Betreuer:innen zu reflektieren und in einen gemeinsamen Dialog mit dem Nutzenden zu gehen. Auch der Grund des Betreuungswechsels ist dann noch einmal zu hinterfragen. War es der Wunsch der ehemaligen Bezugsbetreuenden aus der Betreuung auszuschneiden, weil sie sich den fordernden Wünschen der Nutzenden nicht mehr gewachsen fühlten oder sind sie aus dem Dienst ausgeschieden oder lagen andere organisatorische Gründe vor? Im ersten Fall ist zu diskutieren, warum die notwendige fachliche Abgrenzung nicht gelungen ist und wie diese Abgrenzung und die psychoedukative Arbeit mit dem Nutzenden künftig besser gestaltet werden kann. Im Falle anderer organisatorischer Gründe ist zu

überprüfen, ob diese die subjektive Verschlechterung der Betreuungssituation rechtfertigen. Leider kommt es in Diensten immer wieder vor, dass Bezugsbetreuungen oder Settings gewechselt werden müssen. Hier ist es wesentlich, die Nutzende mitzunehmen und die Gründe zu erklären. Betreuungswechsel sollen im Dienst immer transparent und immer doppelt unter Hinzuziehung der Fachbereichsleitung kommuniziert werden und nur dann erfolgen, wenn es notwendig ist.

- Ein Mitarbeitender wurde von einem Nutzenden durch einen Schlag auf den Hinterkopf verletzt. Der psychisch beeinträchtigte Nutzende befand sich im Büro in den Räumlichkeiten der Diakonie mit seinem BeWo-Betreuer und seiner rechtlichen Betreuung. Der Nutzende fühlte sich durch den Verlauf des Gesprächs in die Enge gedrängt. Tatsächlich war die Sitzanordnung in dem Büro ungünstig. Der Nutzende saß in der Ecke des Raumes zwei Personen gegenüber. Um die für ihn nicht mehr erträgliche Situation zu verlassen, musste er zur Tür an den beiden anderen vorbei. Im Vorbeigehen verletzte er den BeWo-Betreuer. Der Vorfall wurde innerhalb des Teams umfangreich aufgearbeitet. Der Mitarbeitende verzichtete auf eine Anzeige. Dem Nutzenden wurde der Betreuungsvertrag gekündigt. Im Fachbereich wird seither regelmäßig darauf aufmerksam gemacht, dass (insbesondere belastende) Gespräche nur in einer Situation geführt werden, in dem sowohl Nutzende als auch Mitarbeitende den Raum verlassen können, ohne sich dabei in die Quere kommen zu müssen.

Die Kündigung eines Heimvertrages wegen einer Straftat ist rechtlich problematisch. Beruht das aggressive Verhalten auf einer psychischen Erkrankung oder seelischen Behinderung und kann der:die Nutzer:in daher für das Verhalten nicht verantwortlich gemacht werden (§ 827 S.1 BGB), ist eine Kündigung durch den Einrichtungsträger gemäß § 12 Abs. 1 Ziff. 3 WBVG ausgeschlossen. Da die Kündigung in diesem Fall aber keine unmittelbare Folge für die Wohnform hatte und der Nutzende auch problemlos einen anderen BeWo-Anbieter finden konnte, war die Kündigung in diesem Fall erlaubt und aus unserer Sicht fachlich geboten.

(siehe auch 4.6)

- Nutzende befinden sich in einer Lebensgemeinschaft und es kommt zu körperlicher bzw. sexualisierter Gewalt zwischen ihnen. Dieser Situation finden sich Mitarbeitende des Öfteren ausgesetzt. Zunächst steht dann der Schutz der vom Gewaltgeschehen betroffenen Person im Vordergrund. Sie muss gegebenenfalls in Sicherheit gebracht werden und Gesprächsangebote, Beratung und Unterstützung erhalten. Sie wird auf zivilrechtliche Schutzmöglichkeiten nach dem Gewaltschutzgesetz und auf die Möglichkeit von Strafanzeigen aufmerksam gemacht. Für die Mitarbeitenden bestehen aber in der Regel Schweigepflichten (siehe Kasten).

Der Umgang mit den betroffenen Personen erweist sich häufig als belastend, weil das Finden einer für die Betroffenen zufriedenstellenden Lösung oft langwierig und nicht selten mit einem steinigen und von Ambivalenzen geprägten Weg für Nutzende und Mitarbeitende verbunden ist.



Staatlich anerkannte Sozialarbeiter:innen und Sozialpädagog:innen sind laut § 203 Abs. 3 Berufsgeheimnisträger und machen sich strafbar, wenn sie ein Geheimnis – also auch eine Straftat -, die ihnen in ihrer Funktion bekannt geworden ist, gegen den Willen der hiervon Betroffenen (Beschuldigte:r oder Betroffene:r) offenbaren. Das gleiche gilt für „Gehilfen“ – hier: für alle Mitarbeitenden im Fachdienst. Ausnahmen von dieser Schweigepflicht bestehen nur bei schwerwiegenden **geplanten** Straftaten (Brandstiftung, Mord, Totschlag, Vergewaltigung, räuberische Erpressung), die durch den Verstoß verhindert werden können, bei Kindeswohlgefährdung, bei rechtfertigendem Notstand (Mitteilung zum Zweck der Abwendung der Gefahr einer eigenen unbegründeten Strafverfolgung) und bei Verstößen gegen das Infektionsschutzgesetz / Geschlechtskrankheiten Gesetz.

Eine Ausnahme kann sein, wenn die Straftat beispielsweise einen sexuellen Missbrauch betrifft und sonst zu befürchten ist, dass weitere Menschen von sexuellem Missbrauch betroffen sein können. Dies sollte aber im Einzelfall vorab mit einem Rechtsanwalt geklärt werden.

- Grenzverletzungen. Hier gab es in jüngerer Vergangenheit zwei Fälle, in denen Mitarbeitende von Grenzverletzungen durch (potentielle) Nutzende betroffen waren. Im ersten Fall war ausnahmsweise eine weibliche Mitarbeitende als Bezugsbetreuung für einen männlichen Nutzenden eingesetzt und fühlte sich wiederholt durch anzügliche Bemerkungen und indiskrete Nachfragen nach dem Privatleben belästigt. Die Bezugsbetreuerin wurde durch einen männlichen Bezugsbetreuer ersetzt. Im zweiten Fall erhielt eine Mitarbeitende grenzverletzende Schreiben (Liebesbriefe mit Einladungen zu Treffen) eines Mannes, den sie zuvor in einer anderen Einrichtung betreut hatte. Zugleich bemühte er sich darum, von unserem Dienst in ambulante Unterstützung aufgenommen zu werden. Die Fachbereichsleitung informierte die Person schriftlich darüber, dass die Mitarbeitende keine Kontaktaufnahme wünscht und sein mehrfaches Nachsetzen als Stalking aufgefasst werden kann und im Wiederholungsfalle angezeigt werden wird. Zugleich wurde er darüber informiert, dass eine Aufnahme in das BeWo unserer Einrichtung deshalb nicht in Frage komme. Die Mitarbeitende erhielt darauf hin keine Schreiben mehr.

#### **4.3.2 Besonderheiten eines rein ambulanten Dienstes für Menschen mit psychischen Behinderungen und Suchterkrankungen**

Die relativ geringe Zahl an Rückmeldungen zu Gewalterfahrungen in unserem Dienst in den letzten Jahrzehnten ist dadurch begünstigt, dass wir ein rein ambulanter Dienst sind. Als ambulanter Dienst steht die Orientierung an den Zielen und Wünschen der Menschen mit Behinderung schon immer im Mittelpunkt unseres Handelns. Zugleich fallen viele Risikosituationen für strukturelle Gewalt, die in einer besonderen Wohnform oder durch pflegenaher Dienstleistungen gegeben sind, weg. Auch fallen dadurch zahlreiche potentielle Gefahrensituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden weg, weil unsere Nutzenden in aller Regel im Eins-zu-eins-Setting unterstützt werden und kaum Kontakt zu anderen Nutzenden haben. Bestimmte Personengruppen, die von Gewalt in Diensten überproportional häufig betroffen sind (Frauen mit Intelligenzminderungen, Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen) unterstützen wir kaum oder gar nicht.

Die Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. beschäftigt überwiegend hoch qualifiziertes Personal im Fachbereich (Sozialarbeiter:innenquote bei Fachkräften über 90%), das

bereits in der Ausbildung für den aktiven Gewaltschutz sensibilisiert worden ist. Insgesamt hält die Diakonie ausreichend Personal vor und kann in der Regel eine geschlechtsgleiche Betreuung anbieten.

Dennoch ist auch unser Dienst mit asymmetrischen Machtverteilungen und einer sehr vulnerablen und belasteten und zeitweise sich in psychischen Ausnahmesituationen befindlichen Klientel als Ort der potentiellen Gefährdung anzuerkennen. Die aufsuchende Arbeit in Wohnungen, in denen Mitarbeitende und Nutzende in der Regel alleine sind, bringt spezifische Risiken mit sich, die besonders zu beachten sind: private Räume, das jeweils aktuelle Setting in den Räumlichkeiten ist vor dem Hausbesuch unbekannt, keine unterstützenden Personen oder Zeug:innen in der Nähe. Wir wollen uns einer Kultur des Hinsehens verpflichten und potentielle Risikosituationen im Folgenden ermitteln.

#### **4.3.3 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich Sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potentiell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung.

Im Bereich der körperlichen Gewalt besteht ein Risiko zum Ausüben körperlichen Zwangs durch Mitarbeitende oder in der Verweigerung ärztlicher Hilfe.

Im Bereich der strukturellen Gewalt bestehen Risiken durch die Verweigerung von Rechten, durch das Nicht-Erkennen oder Nicht-Ernstnehmen von Beschwerden, durch willkürliche Regelungen und Vereinbarungen, durch unangemessene und restriktive Betreuungskonzepte, durch nicht ausreichendes oder nicht geeignetes Personal, durch fehlende Einarbeitung neuer Mitarbeitender und Verletzungen des Datenschutzes. Besondere Sensibilität ist geboten, wenn Miet- und Betreuungsverträge zusammenfallen und wenn Aufgaben zur Geldeinteilung übernommen werden.

#### **4.3.4 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden**

Alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt gegenüber Mitarbeitenden sind denkbar.

- In psychischen Ausnahmesituationen ist häufig eine phasenweise Eskalation der Gewalt zu erkennen, die in der Regel mit verbaler und psychischer Gewalt beginnt und mit körperlicher Gewalt enden kann.
- Bestimmte Formen von manipulativem oder dissozialem Verhalten müssen beim Umgang mit Menschen mit bestimmten Persönlichkeitsstörungen erwartet werden.
- Der Umgang mit akuten Psychosen, Sucht und forensischen Vorgeschichten gehört zum Alltag im Fachbereich; dies erhöht aber auch die Risiken für die genannten Gewaltformen.

#### **4.3.5 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden**

Gewalt von Nutzenden gegen Nutzenden kann uns im Fachbereich zwischen Beziehungspartnern, zwischen Bewohnern einer WG oder während gemeinsamer Gruppenaktivitäten begegnen. Auch hier sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar.

#### **4.3.6 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden**

Auch zwischen Mitarbeitenden sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar. Als häufigste Gewaltform zwischen Mitarbeitenden gilt psychische Gewalt und Mobbing.

### **4.4. Risikoanalyse Fachbereich 3 – Soziale Dienste**

#### **4.4.1 Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst**

Aufgrund von jahrzehntelanger Erfahrung im Bereich der sozialen Dienste sind folgende Gewalterfahrungen auszumachen:

- Nutzende fühlen sich vom Dienst strukturell benachteiligt, weil Wartezeiten entstehen und Berater:innen nicht verfügbar sind. Sie vermuten, dass ihnen zu wenig Beachtung geschenkt wird, oder sie zu wenig positive Bestärkung erfahren. Eine daraus resultierende latent aggressive Haltung kann nur aufgebrochen werden, indem zunächst im gemeinsamen Dialog die Lage erklärt und nach Alternativen gesucht wird. Im Falle anderer organisatorischer Gründe ist zu überprüfen, ob diese die subjektive Verschlechterung der Beratung rechtfertigen. Leider kommt es in unseren Diensten immer wieder vor, dass Personal ausfällt oder sich beruflich verändert. Ändern sich die Beratungspersonen, ist es wesentlich, die Gründe zu erklären.
- Aufgrund von entstehenden Aggressionen und Frustrationen im Beratungsprozess besteht immer die Gefahr, dass Situationen eskalieren. Psychische und körperliche Gewalt können daraus resultieren. Insbesondere verbale Gewalt ist fast allen Mitarbeitenden bekannt. Diese Vorfälle werden in der Regel innerhalb des Teams umfangreich aufgearbeitet. In Rücksprache mit der Fachbereichsleitung und der Geschäftsführung ist ggf. über ein Hausverbot zu entscheiden, sofern der/die Nutzende uneinsichtig bleibt. Im Vorfeld von Gesprächen mit gewaltbereiten Klienten:innen, insbesondere wenn diese vermutlich belastenden Inhalt haben, wird abgestimmt, ob ein:e weitere Mitarbeiter:in zum Beratungsgespräch hinzugezogen wird. Der Eigenschutz des/der Mitarbeitenden steht dabei immer im Vordergrund. Die Mitarbeitenden sind mit Signalhörnern ausgestattet, die andere Mitarbeitende auf eine Gefahrensituation aufmerksam machen sollen.
- Nutzende der Sozialen Dienste befinden sich häufig in besonderen bzw. extremen Lebenslagen oder Ausnahmesituationen. In den vertraulichen Beratungsgesprächen äußern sie häufig Erfahrungen mit psychischer, körperlicher bzw. sexualisierter Gewalt. Diese Ratsuchenden werden auf zivilrechtliche Schutzmöglichkeiten nach dem Gewaltschutzgesetz, Beratungsangebote und auf die Möglichkeit von Strafanzeigen aufmerksam gemacht. Für die Mitarbeitenden

bestehen in der Regel zu beachtende Schweigepflichten (siehe Schaukasten auf Seite 21).

- Der Umgang mit den betroffenen Personen erweist sich häufig als belastend, weil Ratsuchende häufig aufgrund ihrer Lebenssituationen und den bestehenden Beziehungsmustern nur selten eine für die Betroffenen zufriedenstellenden Lösung angehen. Oft ist dieser Weg langwierig und nicht selten von Ambivalenzen geprägt.
- Im Beratungsprozess entstehen häufig Nähe und großes Vertrauen, was von Ratsuchenden in seltenen Fällen auf der persönlichen Ebene missverstanden wird. Für Mitarbeitende entstehen dadurch mitunter Grenzverletzungen, die sich auf die eigene Person beziehen und durch Kontaktforderungen außerhalb des Beratungssettings oder Geschenke äußern. Das Thema Abgrenzung und eine klare Vorgehensweise zum Thema Geschenke ist aus diesem Grund immer Thema im Fachbereich 3.

#### **4.4.2 Besonderheiten der Sozialen Dienste**

Die Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. beschäftigt überwiegend hoch qualifiziertes Personal im Fachbereich (Sozialarbeiter:innen-Quote bei den Fachkräften über 90%), das bereits in der Ausbildung für den aktiven Gewaltschutz sensibilisiert worden ist. Insgesamt hält die Diakonie ausreichend Personal vor.

Unsere Sozialen Dienste sind mit einer sehr vulnerablen und belasteten und zeitweise sich in psychischen Ausnahmesituationen befindlichen Klientel als Ort der potentiellen Gefährdung zu beschreiben. Die Anforderungen an den Gewaltschutz unterscheiden sich bei den einzelnen Angeboten.

Die Räumlichkeiten für die Beratungsangebote der Diakonie sind so ausgestattet, dass Mitarbeitende und Nutzende sich bei Anwendung von körperlicher Gewalt in Sicherheit bringen bzw. unterstützende Hilfe anfordern können. Dinge, die für Angriffe genutzt werden könnten, wie z. B. schwere Gegenstände oder Scheren, liegen nicht in unmittelbarer Erreichbarkeit. Wartezonen sind grundsätzlich einsehbar.

Die aufsuchende Arbeit in der Wohnungsnotfallhilfe oder auch in der Migrationsberatung und Sozialberatung, bei der Mitarbeitende mit den Nutzenden in der Regel alleine sind, bringt spezifische Risiken mit sich, wie beispielsweise:

- private Räume ohne Hausrecht der Mitarbeitenden
- das jeweils aktuelle Setting in den privaten Räumlichkeiten ist vor dem Hausbesuch unbekannt
- keine unterstützenden Personen oder Zeug:innen in der Nähe.

Die Arbeit der Fachstelle für Suchtvorbeugung in den unterschiedlichsten Schulen, Einrichtungen und Betrieben erfordert es, sich mit den dort vorhandenen Gewaltschutzkonzepten vertraut zu machen und ggf. eine Abklärung durch die Fachbereichsleitung vornehmen zu lassen, wenn die dort bestehenden Gewaltschutzkonzepte nicht mit dem bestehenden Gewaltschutzkonzept der Sozialen Dienste im Einklang sind.

#### **4.4.3 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich Sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potenziell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung.

Im Bereich der körperlichen Gewalt besteht ein Risiko zum Ausüben körperlichen Zwangs durch Mitarbeitende oder in der Verweigerung ärztlicher Hilfe.

Im Bereich der strukturellen Gewalt bestehen Risiken durch die Verweigerung von Rechten, durch das Nicht-Erkennen oder Nicht-Ernstnehmen von Beschwerden, durch willkürliche Regelungen und Vereinbarungen, durch nicht ausreichendes oder nicht geeignetes Personal, durch fehlende Einarbeitung neuer Mitarbeitenden und Verletzungen des Datenschutzes. Besondere Sensibilität ist geboten, wenn es um Postadressen, Klienten-Konten und Auszahlungen von Geldleistungen geht.

#### **4.4.4 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden**

Alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt gegenüber Mitarbeitenden sind denkbar.

- In psychischen Ausnahmesituationen ist häufig eine phasenweise Eskalation der Gewalt zu erkennen, die in der Regel mit verbaler und psychischer Gewalt beginnt und mit körperlicher Gewalt enden kann.
- Bestimmte Formen von manipulativem oder dissozialem Verhalten müssen beim Umgang mit Menschen mit bestimmten Persönlichkeitsstörungen erwartet werden.
- Der Umgang mit akuten Psychosen, Sucht und besonders prekären Lebenslagen gehören zum Alltag im Fachbereich; dies erhöht aber auch die Risiken für die genannten Gewaltformen.

#### **4.4.5 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden**

Gewalt von Nutzenden gegen Nutzende ist im Fachbereich 3 zwischen Beziehungspartnern, zwischen Bewohnern/Nutzenden bei aufsuchender Arbeit oder während gemeinsamer Gruppenangebote sowie im Wartebereich möglich. Auch hier sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar.

#### **4.4.6 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden**

Auch zwischen Mitarbeitenden sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar. Als häufigste Gewaltform zwischen Mitarbeitenden gilt psychische Gewalt und Mobbing.

## **4.5. Risikoanalyse Fachbereich 4 – Betreuungsverein**

### **4.5.1 Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst**

Der Umgang mit den Betreuten erweist sich häufig als belastend, weil das Finden einer für die Betroffenen zufriedenstellenden Lösung oft langwierig und nicht selten mit einem steinigen und von Ambivalenzen geprägten Weg für Nutzende und Mitarbeitende verbunden ist. Insbesondere bei Menschen, für die das Betreuungsgericht zur Vermeidung einer finanziellen Selbstschädigung des Betreuten einen Einwilligungsvorbehalt für finanzielle Angelegenheiten angeordnet hat, kommt es häufig zu Auseinandersetzungen und emotional schwierigen Situationen mit Betreuten, die eine finanzielle Einschränkung nicht akzeptieren möchten.

Aus unserem Austausch mit Betreuten, ehrenamtlichen Betreuer:innen und Ratsuchenden ergaben sich folgende Gewalterfahrungen im Rahmen unseres Dienstes aus den vergangenen drei Jahrzehnten, die erinnerlich waren:

Von Seiten der Betreuten gab es in der Vergangenheit Einzelfälle, in denen rechtlich betreute Menschen übergriffig wurden, z. B. durch körperliche Übergriffe, wie Treten, Schlagen, Spucken. Dies waren aber in 30 Jahren, die wir im Betreuungsverein Erfahrungen sammeln konnten, nur sehr wenige Fälle. Häufiger kam es zu Bedrohungssituationen, in denen psychisch erkrankte Klienten Betreuer:innen mit der Verübung von Straftaten bedrohten. In einem Fall handelte es sich um eine in höchst erregtem Zustand ausgesprochene Morddrohung. Diese Situation konnte dann mit Hilfe der hinzugezogenen Polizei mittels PsychKG-Einweisung in eine psychiatrische Klinik entschärft werden.

Von Seiten ehrenamtlicher rechtlicher Betreuer:innen gab es im Laufe der letzten 30 Jahre keine verbalen oder gar tätlichen Übergriffe auf Beraterinnen und Berater. Bedrohungssituationen sind in unserem Betreuungsverein niemals vorgekommen, obwohl wir sehr viele (z.Zt. ca. 600) ehrenamtliche, rechtliche Betreuer:innen beraten und unterstützen. Die Beratungssituation hauptamtlicher Vereinsbetreuer:innen mit ehrenamtlichen rechtlichen Betreuer:innen ist auch eher nicht konfliktgeneigt, weil ehrenamtlich Mitarbeitende sich oft mit einem Beratungswunsch an uns wenden und wir als Betreuungsverein mit der Beratung dafür sorgen, dass sie ihre ehrenamtliche Tätigkeit besser und informierter ausüben können.

### **4.5.2 Besonderheiten eines Betreuungsvereins**

Im Betreuungsverein der Diakonie wird ausschließlich hoch qualifiziertes Personal beschäftigt. Dennoch ist in unserem Dienst im Bereich der Führung von rechtlichen Betreuungen die Gefahr von Macht- und Abhängigkeitsverhältnissen beispielsweise durch die Finanzverwaltung für Betreute gegeben. Diese asymmetrische Machtverteilung kann grundsätzlich und vielleicht besonders bei vulnerablen belasteten und sich in psychischen Ausnahmesituationen befindlichen Betreuten zu einer potentiellen Gefährdung führen.

Im Wesentlichen bestehen die Aufgaben bei der Führung einer Betreuung aus Tätigkeiten, die ohne den Betreuten im Büro erledigt werden können. Der unverzichtbare regelmäßige Kontakt zu den Betreuten findet im eigenen Büro, in deren Wohnung oder in Heimeinrichtungen statt.



Im Rahmen der Querschnittsarbeit haben die Mitarbeitenden Kontakt zu ehrenamtlichen Betreuer:innen, zu Amtsgerichten, zu Betreuungsbehörden, zu Wohneinrichtungen und Beratungsangeboten. Während der Erstvermittlung und den aufsuchenden Hilfeleistungen unterstützen die Mitarbeitenden des Betreuungsvereins die ehrenamtlichen Betreuer:innen bei Besuchen vor Ort. Bei eventuellen Problemen zwischen den ehrenamtlichen Betreuer:innen und deren zu Betreuenden wird kommunikativ unterstützt und vermittelt.

Die relativ geringe Zahl an Rückmeldungen zu Gewalterfahrungen in unserem Dienst in den letzten Jahrzehnten ist möglicherweise dadurch begründet, dass wir im Rahmen der Führung von rechtlichen Betreuungen eher selten mit den Betreuten alleine in deren privaten Räumen sind.

In der Querschnittsarbeit sind die Kontakte in der Regel frei von Macht- und Abhängigkeitsverhältnissen und deshalb grundsätzlich wenig risikoreich.

Auch fallen potenzielle Gefahrensituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden weg, weil unsere Betreuten in aller Regel keinen Kontakt zu anderen Betreuten haben.

#### **4.5.3 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Betreuten**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich Sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potenziell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung.

Im Bereich der körperlichen Gewalt besteht ein Risiko zum Ausüben körperlichen Zwangs durch Mitarbeitende oder in der Verweigerung ärztlicher Hilfe.

Im Bereich der strukturellen Gewalt bestehen Risiken durch die Verweigerung von Rechten, durch das Nicht-Erkennen oder Nicht-Ernstnehmen von Beschwerden, durch willkürliche Regelungen und Vereinbarungen, durch unangemessene und restriktive Betreuungskonzepte, durch nicht ausreichendes oder nicht geeignetes Personal, durch fehlende Einarbeitung neuer Mitarbeitender und Verletzungen des Datenschutzes.

#### **4.5.4 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber ehrenamtlichem rechtlichem Betreuer:innen**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potentiell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung. Distanzlose, provozierende, unangemessene Verhaltensweisen von Ratsuchenden können die beruflich Mitarbeitenden nervlich an den Rand ihrer Beherrschung bringen, so dass unangemessene Reaktionen der Beratenden nicht ausgeschlossen werden können.

Eine Risikosituation kann beispielsweise bei der Beratung ehrenamtlicher rechtlicher Betreuer:innen im häuslichen Umfeld entstehen, wenn Angehörige gleichzeitig Pflegeperson und rechtliche/r Betreuer:in für einen Menschen mit Behinderung sind, diesen Menschen aber sehr schlecht behandeln oder gar misshandeln. Aus falsch verstandener Solidarität mit dem Menschen mit Behinderung können dann übergreifendes Verhalten des/der Beratenden und Gewaltsituationen entstehen, um den Menschen mit Behinderung zu beschützen.

#### **4.5.5 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden**

Alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt gegenüber Mitarbeitenden sind denkbar.

- In psychischen Ausnahmesituationen ist häufig eine phasenweise Eskalation der Gewalt zu erkennen, die in der Regel mit verbaler und psychischer Gewalt beginnt und mit körperlicher Gewalt enden kann.
- Bestimmte Formen von manipulativem oder dissozialem Verhalten müssen beim Umgang mit Menschen mit bestimmten Persönlichkeitsstörungen erwartet werden.
- Der Umgang mit psychiatrischen Erkrankungen, Sucht und forensischen Vorgeschichten gehört zum Alltag im Fachbereich; dies erhöht aber auch die Risiken für die genannten Gewaltformen.

#### **4.5.6 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden**

Auch zwischen Mitarbeitenden sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar. Als häufigste Gewaltform zwischen Mitarbeitenden gilt psychische Gewalt und Mobbing.

#### **4.5.7 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von ehrenamtlichen Betreuer:innen gegenüber deren Betreuten**

Im Rahmen der Beratung von ehrenamtlichen Betreuer:innen kann es vorkommen, dass wir Kenntnis von Gewalt an deren Betreuten erlangen. Staatlich anerkannte Sozialarbeiter:innen oder staatlich anerkannte Sozialpädagog:innen nach § 203 Abs. 1 Nr. 6 StGB haben eine Schweigepflicht und können bestraft werden, wenn sie unbefugt ein fremdes Geheimnis offenbaren, das ihnen im Rahmen ihrer Berufsausübung anvertraut worden oder sonst bekanntgeworden ist. Es besteht allerdings eine Pflicht, bestimmte Straftaten zur Anzeige zu bringen. Dies ist in § 138 StGB geregelt. Eine Anzeigepflicht kommt allerdings nur dann in Betracht, wenn jemand Kenntnis von dem Vorhaben oder der Ausführung eines der in Abs. 1 und Abs. 2 der Vorschrift als Katalogtaten abschließend aufgezählten Delikte hat. Das sind z.B.: Geld- oder Wertpapierfälschung, Mord oder Totschlag, Menschenhandel, Zwangsprostitution, Zwangsarbeit, Geiselnahmen, Raub oder räuberische Erpressung etc.. Von dem Vorhaben oder der Ausführung einer solchen Tat muss der Betreuer Kenntnis erlangt haben. Für eine bereits begangene Tat besteht keine Anzeigepflicht.

## **4.6 Risikoanalyse Fachbereich 5 – Verwaltung**

### **4.6.1 Erfahrungen mit Gewalt in unserem Dienst**

Aufgrund von jahrzehntelanger Erfahrung im Bereich der Verwaltung sind folgende Gewalterfahrungen auszumachen:

- Bei Telefonaten werden Anrufer:innen ausfällig oder beleidigend.
- Anrufer:innen üben subtilen Druck aus, um ihr Anliegen durchzusetzen.
- Klienten aus dem Wohnungslosen- oder Suchtbereich reagieren aggressiv bzw. bedrohen Mitarbeitende am Empfang verbal, so dass weitere Handlungen kaum einschätzbar sind.
- Der Referent für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit könnte insbesondere über die sozialen Medien Kommentare mit unangemessenen Inhalten erhalten, die beleidigend oder von Hass geprägt sind und ggf. auch persönliche Angriffe enthalten.
- Ein externer Dienstleister hat sich über einzelne Mitarbeitende in seinem eigenen Chat beleidigend, verächtlich und frauenfeindlich geäußert. Der Fall wurde zur Anzeige gebracht. Die Geschäftsbeziehung wurde unverzüglich abgebrochen.
- Mitarbeitende von Paketdiensten verhalten sich bei Anlieferung von Paketen verbal unangemessen.
- Klienten, die über die Diakonie Geldleistungen beziehen und in Geldnot sind, treten fordernd und aggressiv auf, obwohl die Verwaltung für Barausgaben an Klienten nicht zuständig ist.
- Mitarbeitende erhalten E-Mails oder Briefe mit unangemessenen Beschuldigungen und/oder persönlichen Bedrohungen.
- Hin und wieder entstehen zu Nutzenden Nähe und großes Vertrauen, was von Ratsuchenden in seltenen Fällen auf der persönlichen Ebene missverstanden wird. Für Mitarbeitende entstehen dadurch mitunter Grenzverletzungen, die sich auf die eigene Person beziehen und durch Kontaktanfragen oder unangemessene Geschenke äußern. Das Thema Abgrenzung und eine klare Vorgehensweise zum Thema Geschenke ist aus diesem Grund immer Thema im Fachbereich 5.

### **4.6.2 Besonderheiten der Verwaltung**

Die Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V. beschäftigt überwiegend hoch qualifiziertes Personal im Fachbereich. Gewaltschutz bzw. –prävention ist regelmäßiges Thema in Dienstbesprechungen. Insgesamt hält die Diakonie ausreichend Personal vor. Die Anforderungen an den Gewaltschutz unterscheiden sich je nach Arbeitsplatz bzw. Aufgabenbereich.

Mitarbeitende in der Verwaltung haben auch Kontakt mit einer sehr vulnerablen und belasteten und zeitweise sich in psychischen Ausnahmesituationen befindlichen Klientel, was an sich schon eine potenzielle Gefährdung bedeutet. Dies gilt insbesondere dann, wenn sich diese Klienten durch Verwaltungshandeln benachteiligt fühlen.

Mitarbeitende in der Verwaltung haben auch Kontakt zu Mitarbeitenden, die erkrankt sind, sich in einer vulnerablen und belasteten Situation befinden oder sich zeitweise in psychischen Ausnahmesituationen befinden. Hier können sich insbesondere für lei-

tende Mitarbeitende und Mitarbeitende im Personalwesen belastende Situationen ergeben, indem Mitarbeitende, die sich durch Verwaltungshandeln benachteiligt fühlen, psychischen Druck ausüben, in sehr seltenen Fällen auch psychische Gewalt und in noch selteneren Fällen physische Gewalt androhen oder anwenden.

Die Räumlichkeiten für die Verwaltung der Diakonie sind so ausgestattet, dass Mitarbeitende und Nutzende sich bei Anwendung von körperlicher Gewalt in Sicherheit bringen bzw. unterstützende Hilfe anfordern können. Dinge, die für Angriffe genutzt werden könnten, wie z. B. schwere Gegenstände oder Scheren, liegen nicht in unmittelbarer Erreichbarkeit. Wartezonen sind grundsätzlich einsehbar. Die Mitarbeitenden am Empfang sind mit Signalhörnern ausgestattet.

Aufsuchende Arbeit findet in der Regel nicht statt. Sie beschränkt sich auf Wohnungsbesichtigungen im Zusammenhang von Vermietungen von Wohnraum (Klientenwohnungen, Seniorenwohnungen). Eine Gefährdungssituation ergibt sich daraus in der Regel nicht. Sofern ein Gewaltpotential bei Mieterinnen und Mietern bekannt ist, oder eine Konfliktsituation zu befürchten ist, finden diese Wohnungsbegehungen grundsätzlich mit zwei Mitarbeitenden statt.

#### **4.6.3 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Nutzenden**

Mögliche Risiken für Grenzverletzungen durch Mitarbeitende im Bereich Sexualisierter Gewalt bestehen durch Missachtung der Intimsphäre, sexuelle Belästigung (verbal, Berührungen), durch sexuellen Missbrauch und Vergewaltigung.

Risiken im Bereich psychischer Gewalt bestehen potenziell durch Unterschätzung und Überforderung, durch verbale Gewalt (Drohungen, sprachliche Gewalt, homo- oder transphobe Sprache), Herabsetzungen, Beleidigungen, Infantilisierung oder emotionale Erpressung.

Distanzlose, provozierende, unangemessene Verhaltensweisen von Nutzenden können die beruflich Mitarbeitenden nervlich an den Rand ihrer Beherrschung bringen, so dass unangemessene Reaktionen der Verwaltungsmitarbeitenden nicht ausgeschlossen werden können.

Im Bereich der körperlichen Gewalt besteht ein Risiko zum Ausüben körperlichen Zwangs durch Mitarbeitende oder in der Verweigerung ärztlicher Hilfe.

Im Bereich der strukturellen Gewalt bestehen Risiken durch die Verweigerung von Rechten, durch das Nicht-Erkennen oder Nicht-Ernstnehmen von Beschwerden, durch willkürliche Regelungen und Vereinbarungen, durch nicht ausreichendes oder nicht geeignetes Personal, durch fehlende Einarbeitung neuer Mitarbeitenden und Verletzungen des Datenschutzes. Besondere Sensibilität ist geboten, wenn es um Postadressen, Klienten-Konten und Auszahlungen von Geldleistungen geht.

#### **4.6.4 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Mitarbeitenden**

Alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt gegenüber Mitarbeitenden sind denkbar.

- In psychischen Ausnahmesituationen ist häufig eine phasenweise Eskalation der Gewalt zu erkennen, die in der Regel mit verbaler und psychischer Gewalt beginnt und mit körperlicher Gewalt enden kann.
- Bestimmte Formen von manipulativem oder dissozialem Verhalten müssen beim Umgang mit Menschen mit bestimmten Persönlichkeitsstörungen erwartet

werden.

- Der Umgang mit akuten Psychosen, Sucht und besonders prekären Lebenslagen gehören zum Alltag im Fachbereich; dies erhöht aber auch die Risiken für die genannten Gewaltformen.

#### **4.6.5 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Nutzenden gegenüber Nutzenden**

Gewalt von Nutzenden gegen Nutzende ist im Fachbereich 5 nicht unmittelbar erkennbar. Hiervon ausgenommen sind Situationen im Wartebereich und am Empfang. Auch hier sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar.

#### **4.6.6 Mögliche Risikosituationen für Gewalt von Mitarbeitenden gegenüber Mitarbeitenden**

Auch zwischen Mitarbeitenden sind alle Formen von körperlicher, psychischer und sexualisierter Gewalt denkbar. Als häufigste Gewaltform zwischen Mitarbeitenden gilt psychische Gewalt und Mobbing.

## **5 Gewaltprävention**

### **5.1 Führung und Leitung**

Führung und Leitung haben einen entscheidenden Einfluss darauf, dass die im Gewaltschutzkonzept vereinbarten Prinzipien in der Organisation gelebt werden.

- Sie müssen formal für die Einhaltung der beschriebenen Prozesse des Gewaltschutzkonzeptes sorgen.
- Sie kommunizieren die Inhalte des Gewaltschutzkonzeptes in Einstellungsgesprächen, in Teamgesprächen und in Mitarbeitenden-Gesprächen.
- Sie haben die dem Gewaltschutzkonzept zugrunde liegenden Werte sowie den Verhaltenskodex für Mitarbeitende glaubhaft in ihrer Sprache und in ihren Handlungen vorzuleben.
- Sie haben eine vertrauensvolle Teamkultur zu etablieren, die sensibel auf Gewalt und Grenzüberschreitungen reagiert und eine offene Fehlerkultur entwickelt, bei der entsprechende Beobachtungen kritisch im Team und in Supervisionen angesprochen und Fehlentwicklungen korrigiert werden können.
- Sie haben den Rahmen dafür zu schaffen, dass in Fortbildungen, Mitarbeitenden-Gesprächen, Supervisionen, Teambesprechungen und kollegialen Beratungen der Verhaltenskodex für Mitarbeitende reflektiert und verinnerlicht werden kann.
- Sie haben Mitarbeitende und Nutzende bei festgestellten Verstößen gegen das Gewaltschutzkonzept zu unterstützen.

Die Verantwortung des Leitungspersonals für die Mitarbeiterfürsorge ist dabei von besonderer Bedeutung. Hier gilt es neben der Beachtung möglicher individueller Problemlagen strukturell dafür zu sorgen, dass es möglichst nicht zu Situationen der Personalknappheit im Dienst kommt. Anhaltende Situationen von Personalknappheit und Überlastung begünstigen Gewalt im Dienst.

Führungs- und Leitungsmitarbeitende leben eine konstruktive Fehlerkultur vor. Sie führen mit jedem Mitarbeitenden mindestens einmal jährlich ein strukturiertes Gespräch mit gewaltpräventiven Anteilen (siehe Abschnitt 4.2).

## 5.2 Personalauswahl

Wirkungsvolle Gewaltprävention beginnt bei der Einstellung. Unser Ziel ist es, nur geeignetes Personal einzustellen. Dies bezieht sich sowohl auf die fachliche Kompetenz als auch auf die persönliche Eignung.

Bei schriftlichen Bewerbungen wird seitens des Personalverantwortlichen darauf geachtet, ob sich aus dem Anschreiben oder dem Lebenslauf Anhaltspunkte ergeben, die ggf. Hinderungsgründe für eine Einstellung sein können. In den Vorstellungsgesprächen wird das Gewaltschutzkonzept der Diakonie ebenso thematisiert wie Erfahrungen im Umgang mit Gewalt und Erfahrungen mit Präventionsangeboten. Angesprochen werden insbesondere:

- Wertschätzende Grundhaltung
- Respektvoller Umgang
- Angemessenes, professionelles Verhalten gegenüber den sich uns anvertrauenden Menschen, deren Angehörigen, Kooperationspartnern und sonstigen externen Personen
- Angemessenes professionelles Verhältnis von Nähe und Distanz zu den anvertrauten Personen
- Individuelle Unter- und Überforderungssituationen
- Handeln in Grenz- und Gefahrensituationen
- Fachwissen zum grenzachtenden Umgang
- Fortbildungsbedarf zum Thema

Grundsätzlich wird darauf hingewiesen, dass die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses Einstellungsvoraussetzung ist und bestimmte Einträge eine Einstellung verhindern (zum Verfahren vgl. Abschnitt 5.3)

Um den Schutz der sich uns anvertrauenden Menschen nachhaltig sicherstellen zu können, thematisieren wir das Gewaltschutzkonzept und präventive Gewaltschutzmaßnahmen regelmäßig in Team- und Mitarbeitergesprächen. Im Rahmen des verpflichtenden zweitägigen Einführungsseminars für neue Mitarbeitende, das jährlich stattfindet, sind das Gewaltschutzkonzept und präventiver Gewaltschutz Bestandteil der Fortbildung. Gespräche mit den Mitarbeitenden über unseren Verhaltenskodex und das Beschwerdemanagement verdeutlichen, dass Gewalt kein Tabuthema in unserer Einrichtung ist.

## 5.3 Erweiterte Führungszeugnisse

Erweiterte Führungszeugnisse werden bei der Diakonie im Kirchenkreis Kleve für alle Arbeitsbereiche nach einem standardisierten Verfahren angefordert und ausgewertet.

Personen, die rechtskräftig wegen einer Straftat gegen die sexuelle Selbstbestimmung verurteilt sind, kommen nicht zum Einsatz. Das erweiterte polizeiliche Führungszeugnis gibt u. a. Auskunft darüber, ob eine Person im Sinn des KGSsG (Kirchengesetz zum Schutz vor sexualisierter Gewalt) wegen Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung oder Straftaten mit Misshandlung von Schutzbefohlenen oder Straftaten gegen die persönliche Freiheit rechtskräftig verurteilt worden ist.

Erweiterte polizeiliche Führungszeugnisse werden bei der Diakonie im Kirchenkreis Kleve nach Maßgabe des KGSsG sowie nach Maßgabe anderer gesetzlicher Verpflichtungen eingefordert. In anderen gesetzlichen Grundlagen werden für die verschiedenen Berufsgruppen Tätigkeitsausschlüsse formuliert, die teilweise über das KGSsG



hinausgehen.

So wird beispielsweise in § 72 a SGB VII und in § 75, Abs. 2, SGB XII die Straftat nach § 184 k Strafgesetzbuch als Tätigkeitsausschluss genannt, der im KGSsG nicht erwähnt wird.

Im § 2 des WTG-DVO (Wohn- und Teilhabegesetz-Durchführungsverordnung) wird für die Beschäftigten in der Pflege eine Vielzahl von Straftaten aufgeführt, die über die Bestimmungen des KGSsG hinausgehen.

Die Anforderung eines erweiterten Führungszeugnisses und dessen Einsichtnahme geschieht nach einem von der Geschäftsführung festgelegten Verfahren durch das Personalbüro.

### **5.3.1 Verfahren zur Anforderung von erweiterten Führungszeugnissen**

Erweiterte Führungszeugnisse werden vom Personalbüro mit einem standardisierten Schreiben angefordert. Dem Anschreiben ist eine entsprechende Bescheinigung zur Vorlage bei den Behörden beigelegt. Im Anschreiben wird beschrieben, wo das Führungszeugnis beantragt werden kann. Auf die Kostenerstattung wird hingewiesen.

Die Führungszeugnisse werden im Personalbüro in der Regel persönlich zur Einsichtnahme vorgelegt. Nach der Einsichtnahme und ggf. der Prüfung von Eintragungen wird das Führungszeugnis wieder ausgehändigt.

Bei den beruflichen Beschäftigten wird in der sog. Stammdatenliste folgendes gespeichert:

- Umstand, dass Einsicht in ein Führungszeugnis genommen wurde,
- Ausstellungsdatum des Führungszeugnisses
- Information, ob die das Führungszeugnis betreffende Person wegen einer Straftat nach § 5 Abs. 1 Nr. 1 KGSsG rechtskräftig verurteilt worden ist.

Bei ehrenamtlich Tätigen dürfen diese erhobenen Daten nur verarbeitet werden, soweit dies zum Ausschluss der Personen von der Tätigkeit, die Anlass zu der Einsichtnahme in das Führungszeugnis gewesen ist, erforderlich ist. Die Daten sind spätestens drei Monate nach der Beendigung der Tätigkeit zu löschen. Weitergehende staatliche oder kirchliche Bestimmungen bleiben unberührt.

### **5.3.2 Verfahren zur Kostenerstattung**

Die Kosten für das erweiterte Führungszeugnis trägt der Dienstgeber. Dies gilt jedoch nur im laufenden Arbeitsverhältnis. Die Kosten des erweiterten Führungszeugnisses, das ein:e Bewerber:in einzuholen hat, zählen zu den Bewerbungskosten. Das ergibt sich auch aus § 3 Abs. 5 BAT-KF. Entsprechende Regelungen finden sich auch in den Ausbildungsordnungen (AzubiO, AzubiO-Pflege, PraktO und KrSchO). Für ehrenamtlich tätige Personen entstehen in der Regel keine Kosten. Sollten diese entstehen, werden sie erstattet.

### **5.3.3 Anrechnung von Arbeitszeit bei der Einholung des Führungszeugnisses**

Eine Regelung zur Anrechnung von Arbeitszeit bei der Einholung des erweiterten Führungszeugnisses findet sich in § 28 Abs. 7 BAT-KF. Dort heißt es, dass Arbeitsbefreiung unter Fortzahlung des Entgelts zu gewähren ist, soweit die Beantragung des erweiterten Führungszeugnisses nur während der geschuldeten Arbeitszeit möglich ist.

### **5.3.4 Einstellung bzw. Aufnahme der Tätigkeit**

Eine Einstellung bzw. eine ehrenamtliche Tätigkeit ist grundsätzlich erst dann möglich, wenn ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorgelegen hat, das keine einschlägigen Einträge enthält. Die Verweigerung der Vorlage führt zur Nichteinstellung. Der Abschluss eines Arbeitsvertrages oder einer Ehrenamtsvereinbarung kann erst nach Vorlage des Zentralregisterauszuges erfolgen. Bei einer Einstellung kann, wenn ansonsten evtl. Kündigungsfristen nicht gewahrt werden können, ausnahmsweise zunächst eine unterschriebene Selbstverpflichtungserklärung (vgl. Anlage 7.2) vorgelegt werden. Das Führungszeugnis muss in diesen Fällen unverzüglich beantragt und nachgereicht werden.

### **5.3.5 Verfahren bei Nichtvorlage**

Alle bereits eingestellten Mitarbeitenden haben das erweiterte polizeiliche Führungszeugnis vorgelegt. Sie werden in einem Turnus von fünf Jahren vom Personalbüro an eine aktualisierte Vorlage erinnert. Erfolgt die erneute Vorlage nicht oder nicht rechtzeitig, haben die Mitarbeitenden mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen zu rechnen.

Für ehrenamtlich Tätige gilt dies ebenso. Bei nicht erfolgter Vorlage werden sie bis zur Vorlage des Führungszeugnisses von allen ehrenamtlichen Tätigkeiten entbunden.

### **5.3.6 Umgang mit evtl. Einträgen von Straftaten**

Sind in den erweiterten Führungszeugnissen bei beruflichen Mitarbeitenden Straftaten aufgeführt, die in den jeweiligen für sie zutreffenden gesetzlichen Grundlagen als persönlicher Ausschlussgrund für die Tätigkeit gelten, ist dieser Umstand von der Diakonie zwingend zu beachten. Das führt entweder zur Nichtanstellung bzw. Nichtbeschäftigung oder zieht arbeitsrechtliche Konsequenzen bis hin zur Kündigung des Arbeitsverhältnisses nach sich. In der Regel werden die Betroffenen bis zur Klärung des Sachverhalts freigestellt. Ihnen wird ein geeignetes Gesprächsangebot unterbreitet.

Ehrenamtliche Mitarbeitende werden bei Vorlage von Ausschlussgründen mit sofortiger Wirkung von ihrem Ehrenamt bis zur abschließenden Klärung entbunden, ggf. dauerhaft. Ihnen wird ein geeignetes Gesprächsangebot unterbreitet.

### **5.3.7 Vorlage des Führungszeugnisses**

1. Beruflich Mitarbeitende, Auszubildende, Jahrespraktikant:innen und dual Studierende legen das erweiterte Führungszeugnis vor der Begründung eines Arbeits- bzw. Ausbildungs- bzw. Beschäftigungsverhältnisses vor und dann im Abstand von fünf Jahren. Sofern es andere gesetzliche Vorgaben erforderlich machen, werden erweiterte Führungszeugnisse auch anlassbezogen angefordert. Dazu werden sie jeweils vom Personalbüro aufgefordert.
2. Berufliche Mitarbeitende, die bereits aufgrund anderer gesetzlicher Erfordernisse ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen mussten, werden dazu im Turnus von fünf Jahren erneut aufgefordert.
3. Berufliche Mitarbeitende im Dienstverhältnis zu einer kirchlichen Körperschaft legen das erweiterte Führungszeugnis nach Maßgabe der Körperschaft bei dieser vor.
4. Bundesfreiwillige und Absolvent:innen im Freiwilligen Sozialen Jahr legen ein erweitertes Führungszeugnis bei der Diakonie-RWL vor. Für die Diakonie im Kirchenkreis Kleve unterschreiben sie eine Selbstverpflichtungserklärung (vgl. Anlage 7.2).

5. Schülerpraktikant:innen, die maximal an zehn Tagen tätig sind und kein erweitertes Führungszeugnis vorlegen können, werden durch den/die zuständige:n Mitarbeiter:in der Diakonie im Kirchenkreis Kleve informiert und unterschreiben eine Selbstverpflichtungserklärung.
6. Ehrenamtlich tätige Personen legen vor Aufnahme eines Ehrenamtes ein erweitertes Führungszeugnis vor. Die Ausstellung eines erweiterten Führungszeugnisses für Ehrenamtliche ist in der Regel gebührenfrei. Ansonsten werden die Kosten für das Führungszeugnis erstattet.
7. Projektbezogen ehrenamtlich tätige Personen, die maximal an zehn Tagen tätig sind und weder eine Ehrenamtsvereinbarung (vgl. Anlage 7.3) unterschrieben, noch ein erweitertes Führungszeugnis vorgelegt haben, werden durch den/die zuständige:n Mitarbeiter:in der Diakonie im Kirchenkreis Kleve informiert und unterschreiben eine Selbstverpflichtungserklärung (vgl. Anlage 7.2).

#### 5.4 Präventionsangebote für das Personal

Alle beruflichen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden der Diakonie im Kirchenkreis Kleve sind darüber informiert, dass ein Gewaltschutzkonzept vorliegt und der Schutzauftrag sehr ernst genommen wird.

- Bei Neueinstellungen wird das Schutzkonzept mit den Einstellungsunterlagen ausgehändigt bzw. ist im Intranet nachlesbar.
- Bei bestehenden Arbeitsverhältnissen werden die Inhalte des Gewaltschutzkonzeptes mindestens einmal jährlich mit den Mitarbeitenden thematisiert.
- Alle ehrenamtlich tätigen Personen werden durch die Fachbereichsleitung für das Thema sensibilisiert und über das Schutzkonzept informiert.

Folgende Elemente sind dabei zentral:

- Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung zu Rechten, Grenzverletzungen, Macht und Gewalt bei allen Mitarbeitenden.
- Ein von Ernstnehmen und Respekt geprägter Umgang mit Nutzenden, der deren Privat- und Intimsphäre ebenso achtet wie deren Recht auf Selbstbestimmung und Gestaltung ihrer Lebenswirklichkeit.

Für eine nachhaltige Umsetzung von Maßnahmen des Gewaltschutzes bedarf es der kontinuierlichen Aus-, Fort- und Weiterbildung auf der Ebene der Mitarbeitenden.<sup>6</sup> Für jeden beruflich Mitarbeitenden gibt es ein Fortbildungsbudget in Höhe von jährlich 500,- Euro je Vollzeitkraft. Dieses kann zum Teil für individuelle Fort- und Weiterbildungen eingesetzt werden. Zum Teil wird es für Teamfortbildungen genutzt. Es werden regelmäßig Teamfortbildungen, die u. a. Themen des Gewaltschutzes aufgreifen, angeboten. Hierzu gehören u.a. Trainings in gewaltfreier Kommunikation. Im Anti-Gewalt-Training ausgebildete Mitarbeitende bringen ihr Wissen in Teamsitzungen ein. Supervision wird allen Mitarbeitenden bei Bedarf ermöglicht. Je nach Arbeitsbereich findet Supervision regelmäßig statt. Darin werden unter anderem Belastungen, Macht und Abhängigkeit, Nähe und Distanz, strukturelle Gegebenheiten und persönliche Anteile der Mitarbeitenden reflektiert.

Insbesondere im Rahmen interner Fortbildungsangebote wird die Zusammenarbeit mit

---

<sup>6</sup> Bei Teilnahme an externen Aus-, Fort- und Weiterbildungen werden die entsprechenden Teilnahmebescheinigungen bzw. Qualifikationsnachweise Bestandteil der Personalakte. Bei internen Fortbildungen wird die Teilnahme ebenfalls dokumentiert, i.d.R. im Protokoll der Teamsitzung oder durch Listen der Teilnehmenden.

den in Punkt 7 genannten Kooperationspartnern, Ansprechpersonen und Beratungsstellen gesucht.

Der Verbund für Teilhabe (VTB) und der Gemeindepsychiatrische Verbund (GPV) tagen verbindlich mindestens alle zwei Monate. Die Diakonie ist Mitglied im VTB und GPV des Kreises Kleve. Die Gremien diskutieren regelmäßig Themen des Gewaltschutzes. Aus der verbindlichen Zusammenarbeit ergeben sich gemeinsame Fortbildungen, bei denen sich Referent:innen der Verbundmitglieder untereinander eingeladen (vgl. auch Abschnitt 5.4.1; beispielsweise Thomas Schreiber: Fortbildung zu Psychose erfahrenen Menschen bzw. Autismus Fortbildung mit dem Kompetenzzentrum Autismus)

Die Frauenberatungsstelle IMPULS sowie der Opferschutzbeauftragte der Kreispolizei Kleve sind Mitglieder in den Arbeitskreisen gegen häusliche Gewalt, denen die Diakonie im Kirchenkreis Kleve ebenfalls angehört. Die Treffen finden viermal im Jahr statt. Ein kontinuierlicher Kontakt und Austausch sind darüber gewährleistet.

Der Opferschutzbeauftragte der Kreispolizei Kleve war zuletzt 2022 beratend tätig. Am 21.09.2021 fand eine Leitungsfortbildung zu Umgang mit sexualisierter Gewalt durch die Ansprechstelle für den Umgang mit Verletzung der sexuellen Selbstbestimmung in der rheinischen Kirche statt. Die Fachstelle für den Umgang mit Verletzungen der sexuellen Selbstbestimmung der Diakonie RWL wurde bei der Erstellung dieses Gewaltschutzkonzeptes beratend beteiligt.

#### **5.4.1 Fort- und Weiterbildungen 2023/2024 (Fachbereich 2)**

Folgende Fort- und Weiterbildungsangebote wurden bzw. werden im Fachbereich 2 (Eingliederungshilfe) als Inhouse-Schulungen 2023 und 2024 angeboten. Die Teilnahme an den Fortbildungen wird über die Fachbereichsleitung mit den Mitarbeitenden des Fachbereiches verbindlich geregelt.

- 02/03.03.2023: „Ressourcenaktivierung in der Sozialen Arbeit“, Referentin Ricarda Holtmann / Fachhochschule Münster (siehe Anlage 8.6)
- 08./09.05.2023: „Kraft in der Krise“. Referent: Bolhaar / Fachhochschule Münster (siehe Anlage 8.6)
- 21.06.2023: „SAGT: Systemisches Anti-Gewalt-Training – Einführung und praktische Übungen“, Referent: Yannick Gorthmanns – Systemischer Anti-Gewalt-Trainer
- 17.08.2023: „Zwangserkrankungen“, Referent: Burkhard Ciupka-Schön
- 05.09.2023: „Medikamentenschulung“, Referentin: Frau Bittern / LWL-Fort- und Weiterbildungszentrum
- 07.11.2023: „Psychose – Ein Traum ohne den Schutz des Schlafes“, Referent: Thomas Schreiber. Die Fortbildung schult den Umgang mit Psychose erfahrenen Menschen und beinhaltet auch Aspekte zum Thema Gewaltschutz.
- 07.02.2024: „Mimik-Resonanz – Gefühle lesen und angemessen reagieren“, Referentin: Gina Götz /Baumakademie. Die Fortbildung Mimik-Resonanz steht in Wechselbeziehung zu Fortbildungen in gewaltfreier Kommunikation und dem systemischen Anti-Gewalttraining.
- 16.04.2024: „Schweigepflicht“. Referentin: Rechtsanwältin Schülpen. Die Fortbildung behandelt alle Aspekte der Schweigepflicht und der Grenzen der Schweigepflicht im Falle von Sexualdelikten, Kindeswohlgefährdung und bei Verletzung der sexuellen Selbstbestimmung.

- 24.04.2024: „Autismus-Spektrum-Störung im Überblick / Methoden in der Förderung / Herausforderndes Verhalten“, Referent: Jens Kremers / Fachbereichsleiter Kompetenzzentrum Autismus Wesel
- 28.05.2024: „Deeskalationstraining“, Referent: Andreas Sandvoß. Die Fortbildung vermittelt Deeskalationsstrategien, Interventionstechniken, Techniken zur Selbstregulation und Affektkontrolle
- 25.06.2024: „Basiswissen Substanzgebrauchsstörungen“, Referentin: Johanna Högemeier / QUEST-Akademie.
- 19.09.2024: „Update psychische Erkrankungen im Erwachsenenalter“, Referent: Dr. Hanns Rüdiger Röttgers / Fachhochschule Münster.

Der Fachbereich organisiert jährlich zahlreiche Inhouse Fortbildungen, die häufig unmittelbaren Bezug zum Thema Gewaltschutz haben. Der Fachbereich beschäftigt den zertifizierten systemischen Anti-Gewalt-Trainer Yannick Gorthmanns, der mindestens einmal jährlich eine Anti-Gewalt-Fortbildung anbietet. Die Fortbildung eines weiteren Mitarbeitenden zum ProDeMa-Deeskalationstrainer, der die internen Gewaltschutzschulungen koordinieren soll, ist in Vorbereitung. Im Fachbereich finden jährlich mindestens acht Supervisionen statt, die insbesondere der Fallsupervision, der Eigensupervision und der Reflexion des Umgangs mit Konflikten dienen.

## 5.5 Maßnahmen zur Stärkung und Partizipation von Nutzenden

Ausgehend von unserem Leitbild ist es Aufgabe aller Mitarbeitenden, die Stärkung der Selbstkompetenz der sich uns anvertrauenden Menschen zu unterstützen. Dazu gehört, dass wir die Nutzenden über ihre Rechte und Pflichten und über Verhaltensregeln informieren. Gleiches gilt für die rechtlich Betreuten, wie auch die ehrenamtlichen Betreuer:innen. Wir arbeiten präventiv mit Nutzenden, indem wir sie in ihrer Selbstbestimmung, Autonomie und Selbstverantwortung im Rahmen ihrer kognitiven Möglichkeiten weitestgehend stärken. Dazu gehört auch, die Nutzenden über ihre Rechte zu informieren sowie auf ihre Bedürfnisse und Wünsche einzugehen. Das von uns eingesetzte Personal begegnet den Nutzenden mit einer wertschätzenden, respektvollen, freundlichen, einfühlsamen und ressourcenorientierten Haltung. Ziel ist es, ein gegenseitiges Vertrauensverhältnis zu schaffen und zu pflegen. Die Arbeit an dieser Haltung ist regelmäßig Thema in Team- und Einzelgesprächen mit der Fachbereichsleitung sowie in Gruppensupervisionen. Auch mit den Nutzenden und ggf. deren Angehörigen wird in regelmäßigen Abständen der Unterstützungsverlauf reflektiert. Ggf. notwendige Änderungen werden vereinbart.

Die Mitarbeitenden thematisieren mit den ihnen anvertrauten Menschen Themen, die der Prävention dienen und werten Alltagssituationen diesbezüglich mit ihnen aus. Gleichzeitig unterstützen die Mitarbeitenden die Nutzenden bei Bedarf darin, sich mit Themen wie z.B.: der eigene Körper (Sensibilisierung für physische Integrität), Sexualität (Enttabuisierung, Sprachfähigkeit schaffen), Förderung von Ich-Stärke (Selbstbehauptung) zu beschäftigen. Im Kontext der pflegerischen Dienste werden Leiderfahrungen und die Endlichkeit des Lebens angesprochen.

Auch der Umgang mit Mobbing und mit Gewalt im Netz ist häufig Inhalt der Angebote, um Multiplikatoren und Endadressaten dazu zu sensibilisieren oder darüber aufzuklären.

In der Gesellschaft immer noch vorhandene Vorstellungen vom alten (bis 1990 geltenden!) Vormundschaftsrecht für Erwachsene, die bis heute in der Gesellschaft – auch



im Gesundheitsbereich – vorherrschen, machen Menschen mit Behinderung das selbstbestimmte Leben schwer und sie bedürfen weiterhin der Aufklärung durch intensive Beratung und Information.

Bei einer im April 2021 im Fachbereich 2 durchgeführten Befragung zur Zufriedenheit der Nutzenden gaben mehr als 70% der Befragten an, dass sie über eine Anlaufstelle zur Beschwerde informiert und sich dessen bewusst sind. Von diesen 70% hat bereits über die Hälfte diese Anlaufstelle wahrgenommen. (Christoph Fuß et al. „Kundenzufriedenheit im Betreuten Wohnen der Diakonie Kleve. Eine quantitative Forschung.“ 04/21 S.38/39, vgl. Anlage 8.7)

## **5.6 Gebäude- und Situationsmanagement**

Im Gebäude-Management wird darauf geachtet, dass keine „beengten“ Situationen entstehen. Die Gebäude der Diakonie sollen nach Möglichkeit freundlich und weitläufig sein. Die Außen- und Innenarchitektur soll ihren Beitrag zur Gewaltfreiheit leisten.

Sowohl das Haus der Diakonie in Goch als auch das Haus der Diakonie in Geldern verfügen über ausgesprochen breite Gänge, weite Treppenhäuser und große Räume, in denen Menschen sich begegnen können, ohne sich „in die Quere“ zu kommen. Die einzelnen Flure sind abschließbar, was Schutz vor unerwarteten Besuchen bieten kann, insbesondere wenn Mitarbeitende außerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten allein arbeiten.

Gleiches gilt für das Diakonie-Haus in Kleve, das im Ladenlokal „Neuland“ verortete Beratungsbüro in Kevelaer sowie die Tagespflegen in Goch an der Parkstraße, in Kevelaer und in Wesel-Büderich. Die Räumlichkeiten sind ausreichend groß und übersichtlich angeordnet.

Das Beratungsbüro in Xanten ist ebenerdig mit zwei Zugängen. Die Situation im Wartebereich im Beratungsbüro in Xanten ist aufgrund der starken Frequentierung der Migrationsberatung zeitweise eng, so dass der Wartebereich entweder in den Außenbereich verlegt wird oder Klient:innen einen neuen Termin erhalten.

Sozialberatungsangebote finden teilweise auch in nicht diakonieeigenen Räumlichkeiten statt. Auch diese Räume sind ausreichend groß und übersichtlich.

Die Büros der Mitarbeitenden sind als Einzel-, Doppel- oder Dreierbüros ausreichend groß und übersichtlich. Alle Büros erfüllen die Anforderungen des Arbeitsstättenrechts sowie der berufsgenossenschaftlichen Vorschriften.

Im Raummanagement sind Bürotische so angeordnet, dass in Extremsituationen sowohl Nutzende als auch Mitarbeitende den Raum verlassen können, ohne dass andere Personen ihnen den Weg versperren.

Im Situationsmanagement werden die Mitarbeitenden regelmäßig in Deeskalation geschult. Sie sind darauf trainiert, dass sie auch in Privatwohnungen für den Fall von eskalierenden Situationen darauf achten, dass nach Möglichkeit für alle Beteiligten immer ein Fluchtweg bleibt, ohne dass dieser durch andere oder Gegenstände versperrt ist.

## **5.7 Beschwerdemanagement**

Beschwerden werden von der Diakonie als Chancen zum Lernen und zur Verbesserung des Dienstes geschätzt und begrüßt. Sofern eine eigene Beschwerdestelle von



den Kostenträgern nicht gefordert wird, ist sie auch nicht eingerichtet.

Sofern das Beschwerderecht nicht bereits durch Betreuungs- oder Pflegeverträge vertraglich geregelt ist, wird durch Aushänge oder in anderer geeigneter Weise auf die entsprechenden Beschwerdewege hingewiesen. Diese basieren auf der „Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement“. (vgl. Anlage 7.4)

Das für die **Tagespflegen** relevante Wohn- und Teilhabegesetz sieht eine unabhängige Monitoring- und Beschwerdestelle (MBS NRW) vor. Diese im Büro der Landesbehinderten- und -patientenbeauftragten NRW angesiedelte Stelle erfasst Meldungen und Beschwerden zu freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen und wertet diese aus. Die Tagespflegen sind im Sinne des Gewaltschutzes verpflichtet, in anonymisierter Form zu informieren über jede

1. gerichtliche Genehmigung einer freiheitsentziehenden oder freiheitsbeschränkenden Maßnahme,
2. Abgabe einer Einwilligungserklärung zu einer freiheitsentziehenden oder freiheitsbeschränkenden Maßnahme, die keinem gerichtlichen Genehmigungsvorbehalt unterliegt, und
3. einzelne durchgeführte Maßnahme zu den Nummern 1 und 2

Beschwerden im Rahmen der **rechtlichen Betreuungsführung** sind seitens der Betreuten an die Amtsgerichte/Betreuungsgerichte zu richten, die die Vereinsbetreuer:innen beauftragen und kontrollieren. Die Gerichte ihrerseits nehmen Beschwerden von Betreuten regelmäßig sehr ernst. Im Regelfall erfolgt eine schriftliche Anfrage mit „der Bitte um Stellungnahme“ an den/die Betreuer:in, sobald dem Gericht eine Beschwerde vorliegt. Beschwerden von Betreuten können bei Gericht nicht nur schriftlich, sondern auch mündlich („zu Protokoll der Geschäftsstelle“) vorgetragen werden, so dass auch Menschen mit Behinderung, die keine schriftliche Äußerung tätigen möchten oder können, Gelegenheit zur Beschwerde über die/den Betreuer:in bei Gericht haben.

Im Rahmen des Hinweisgeberschutzgesetzes können Missstände gemeldet werden. Aufgrund dieser Meldung können Rechtsverstöße aufgedeckt, untersucht, verfolgt und unterbunden werden. Mitarbeitende und bestimmte Dritte können im Unternehmen festgestellte Rechtsverstöße über einen Online-Meldekanal einfach und diskret melden, und zwar an die Kanzlei Siebel in Essen: <https://diakonie-rwl.ks-hinweise.de/> Die Kanzlei Siebel bearbeitet die Meldungen unabhängig und eigenverantwortlich. Das ganze Verfahren unterliegt den strengen gesetzlichen Vorgaben des Hinweisgeberschutzgesetzes.

## 5.8 Unser Verhaltenskodex

Wir bieten Menschen Unterstützung in der Entfaltung und Gesundheit ihrer Persönlichkeit, ihrer sozialen Kompetenzen, ihrer Begabungen und ihrer Beziehungsfähigkeit. Die Begegnungen mit Mitarbeitenden der Diakonie sollen sichere Räume sein, in denen die Menschen angenommen und sicher sind.

- Wir tragen Verantwortung für den Schutz vor jeglicher Form von Gewalt bei diesen Begegnungen.
- Unsere Arbeit mit den Nutzenden unseres Dienstes ist geprägt von Wertschätzung und Vertrauen. Wir achten ihre Rechte und ihre Würde. Wir stärken sie für ihr Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit wirksam einzutreten.
- Wir setzen uns für ein Klima ein, das von Achtsamkeit geprägt ist und nutzen

gewaltfreie Kommunikation.

- Wir gehen verantwortungsbewusst und achtsam mit Nähe und Distanz um. Wir respektieren die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der von unserem Dienst unterstützten Menschen. Dies gilt auch für den Umgang mit Bildern und Medien sowie für die Nutzung des Internets.
- Uns ist unsere besondere Vertrauens- und Autoritätsstellung gegenüber den Nutzenden bewusst.
- Wir handeln nachvollziehbar und ehrlich. Beziehungen gestalten wir transparent und nutzen keine Abhängigkeiten aus.
- Wir tolerieren weder diskriminierendes, gewalttätiges noch grenzüberschreitendes Verhalten in Wort oder Tat. Wir beziehen dagegen Stellung. Nehmen wir Grenzverletzungen wahr, leiten wir die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Betroffenen ein.
- Wir sind uns bewusst, dass jegliche Form von sexualisierter Gewalt gegenüber Nutzenden disziplinarische, arbeitsrechtliche und gegebenenfalls strafrechtliche Folgen hat. Sexuelle Kontakte zu Nutzenden sind unzulässig.
- Herausgehobene, intensive freundschaftliche Beziehungen zu Nutzenden (wie z.B. gemeinsame private Urlaube) sind zu unterlassen.
- Körperliche Berührungen müssen dem jeweiligen Kontext angemessen sein. Sie bedürfen der freien und erklärten Zustimmung durch die Nutzenden.
- Die verbale Wertschätzung und persönlichen Distanzwünsche der Nutzenden müssen gewahrt sein. Im Zweifelsfall sollte achtsames Siezen einem Duzen vorgezogen werden.
- Gemeinsame Körperpflege mit Nutzenden wie z.B. gemeinsames Duschen ist nicht erlaubt.
- Bei Veranstaltungen und Reisen, die sich über mehr als einen Tag erstrecken, müssen Nutzende von einer ausreichenden Anzahl Bezugspersonen begleitet werden. Setzt sich die Gruppe aus mehreren Geschlechtern zusammen, muss sich dies auch in der Gruppe der Begleitpersonen widerspiegeln.
- Bei Übernachtungen im Rahmen von Reisen oder Freizeiten sind den Begleitpersonen Schlafmöglichkeiten in getrennten Räumen zur Verfügung zu stellen.
- Übernachtungen von Nutzenden in den Privatwohnungen von Mitarbeitenden sind untersagt.
- Geschenke und Bevorzugungen stellen keine Maßnahme dar, um das Selbstbewusstsein von Nutzenden zu stärken. Vielmehr können exklusive Geschenke emotionale Abhängigkeit fördern. Deshalb ist der Umgang mit Geschenken transparent und reflektiert zu handhaben.
- Die Entgegennahme von Geschenken oberhalb der Geringfügigkeit ist Mitarbeitenden untersagt.
- Der Austausch von privaten Daten mit Nutzenden zwecks persönlicher Kontaktaufnahme im privaten Bereich ist untersagt. Anfreundungen in sozialen Netzwerken sowie Austausch von privaten Adress-, Telefon- und E-Maildaten zwecks nichtberuflicher Aktivitäten und Informationsaustausch sind untersagt. Gemeinsame Mitgliedschaften in Vereinen o.ä. sind in einem inklusiven Sozialraum zu erwarten und werden dann besonders reflektiert.
- Bei Veröffentlichungen von Bild- und Tonmaterial oder Texten ist das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht am eigenen Bild zu beachten.

## 5.9 Verhaltenskodex im Umgang mit gewaltaffinen Nutzenden

Wir unterstützen Menschen, die sich in psychischen Ausnahmesituationen befinden. Wir unterstützen Menschen mit herausforderndem Verhalten. Wir unterstützen Menschen mit dementiellen Erkrankungen und dadurch bedingten Verhaltensänderungen. Wir unterstützen Menschen in besonders prekären Lebenslagen. Wir unterstützen Menschen, die krankheitsbedingt impulsives und abweichendes Verhalten zeigen. Wir arbeiten auch mit Menschen, die Straftaten begangen haben. Hierzu gehören u.a. Menschen im Übergang von der Forensik zum eigenständigen Wohnen. Die Auseinandersetzung mit Straftaten, grenzverletzendem Verhalten, verbaler Gewalt, dem Austesten von Grenzen und Reaktionen ist Bestandteil unserer täglichen professionellen Arbeit und wird und muss es bleiben.

Zur Gewährleistung des Gewaltschutzes ist qualifiziertes Personal mit der Möglichkeit zu Reflektion, Austausch, Supervision und Weiterbildung in ausreichender Personalstärke notwendig. Zugleich müssen die fachlichen Standards berücksichtigt werden: Deeskalation (deeskalierende Gesprächsführung und Handlungen), Psychoedukation, Reflexion von Grenzverletzungen mit den Nutzenden, Modellernen der Nutzenden über professionelle Beziehungsgestaltung, Risiko-Einschätzung, Risiko-Management, Dokumentation, Reflektion in kollegialer Beratung, Teamgespräch, Mitarbeitenden-Gespräch, Supervision etc. (keine vollständige Aufzählung).

In Krisenfällen geht der Eigenschutz vor. Dies kann bedeuten, dass Mitarbeitende die Situation verlassen müssen – insbesondere bei impulsivem und aggressivem Verhalten bei akuter Intoxikation. Diese Fälle werden im Nachgang mit der Fachbereichsleitung reflektiert. Leitfragen können sein: Ist der Pflege-, Betreuungs-, Beratungsablauf zutreffend gewesen? Waren die Einsatztage/ -zeiten zielführend? Ist ein Austausch mit behandelnden Ärzten und Therapeuten bzgl. der Einstellung/Medikation angezeigt? Bedarf es einer geschlechterspezifischen Zuordnung? Ist die Beendigung des Pflege-Betreuungs- oder Beratungsverhältnisses angezeigt?

Mit Menschen, die aufgrund einer Persönlichkeitsstörung grenzverletzendes und austestendes Verhalten zeigen, werden die Kontakt- und Beratungssituationen so angepasst, dass Eins-zu-Eins-Situationen vermieden werden und Termine zur Absicherung in der Regel mit zwei Mitarbeitenden wahrgenommen werden. Das gilt insbesondere dann, wenn der Kontakt in der häuslichen Umgebung stattfinden soll. Gleiches gilt bei akuten Krisensituationen, wie Auseinandersetzungen, hohes Anspannungsniveau, suizidale Krisen, Todesfälle.

Physische und psychische Verletzungen von Mitarbeitenden durch Nutzende (auch Geschäftspartner und Kostenträger) sind grundsätzlich Arbeitsunfälle. Damit ist Prävention und Nachsorge von Verletzungen auch Aufgabe des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes.

Im pflegerischen Bereich werden bereits im Rahmen der Aufnahme und vor Beginn der Unterstützungsleistungen Krankheitsbilder und Diagnosen erfasst. So wird beispielsweise bei einer Demenz deren Ausprägung auch bzgl. potentieller Gewaltsituationen im Verhältnis zur Leistungsfähigkeit der jeweiligen pflegerischen Dienste besprochen. Es wird eine umfassende Biografie erstellt, aus der auch Gewalterfahrungen der Nutzenden, wie beispielsweise Kriegserfahrungen, ersichtlich sind. Eine Ausführliche SIS (SIS= Systematische - Informations - Sammlung) erleichtert angemessene Reaktionen auf in Bezug auf mögliche Gewaltreaktionen bzw. -äußerungen bzw. -handlungen.

Bei schweren psychotischen oder suizidalen Krisen bei Nutzenden des Ambulant Betreuten Wohnens wird ein Psych-KG erwirkt. Bei leichteren psychotischen Krisen werden vorbereitete individuelle Krisenpläne abgearbeitet. Bei der Übernahme von ehemals forensischen Täter:innen wird bereits im Vorfeld der Aufnahme mit den Nutzenden, der Forensischen Überleitungs- und Nachsorgeambulanz (Füna) und dem behandelnden Arzt bzw. Ärztin ein Verhaltens- und Krisenplan erarbeitet. Mit Menschen, die aufgrund einer Persönlichkeitsstörung grenzverletzendes und austestendes Verhalten zeigen, wird individuell und im Rahmen der Psychoedukation ein Handlungs- und Krisenplan erstellt, der die Reaktion des Helfersystems auf austestendes und grenzverletzendes Verhalten umfasst. Die Zuteilung von Betreuungen im Ambulant Betreuten Wohnen wird nach Geschlecht, Qualifizierung und Schwerpunktsetzung der Mitarbeitenden vorgenommen. Andere Nutzende müssen in geeigneter Form geschützt werden.

## 6. Handlungsplan im Gewaltfall

### 6.1 Grundlegendes

Folgende Regeln sind von der Person, die zuerst mit einem Verdachtsfall konfrontiert wird, zu beachten:

- Ruhe bewahren! Keine Aktionen im Alleingang!
- Zuhören, Glauben schenken und ernst nehmen!
- Vertraulichkeit zusichern aber im Falle von sexualisierter Gewalt durch Mitarbeitende zugleich auch auf die Verpflichtung zur Meldung gemäß § 8, Absatz 1 KGSSG hinweisen!
- Keine Ermittlungen oder Befragungen auf eigene Faust!
- Keine Konfrontation des/der Betroffenen mit der/dem Tatverdächtigen!
- Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Personen einleiten (aber auch auf Eigenschutz achten!)
- Keine unrealistischen Versprechungen machen!
- Alle Gespräche, Schritte und Beobachtungen müssen dokumentiert werden!
- Die eigenen Grenzen erkennen und sich selber Hilfe holen!

Es wird jedem Verdachtsfall bzw. erkennbarem Gewaltfall in der unter Punkt 6.2 beschriebenen Weise nachgegangen.

### 6.2 Verfahrensweise bei Verdachtsfällen

	Gewalt durch Mitarbeitende	Gewalt durch Nutzende oder dritte Personen
1	Grundsätzlich haben alle Mitarbeitenden Verdachtsfälle, in denen <b>Mitarbeitende</b> Gewalt im Dienst ausgeübt haben, der Geschäftsführung zu melden (sofern Mitarbeitende nicht der Schweigepflicht unterliegen im Falle der Kenntnisnahme aus vertraulichem Gespräch mit Nutzendem, der eine Weitergabe ablehnt).	Grundsätzlich haben alle Mitarbeitenden Verdachtsfälle, in denen <b>Nutzende oder dritte Personen</b> (z.B. Angehörige, Freunde, Bekannte) Gewalt gegenüber anderen Nutzenden oder Mitarbeitenden ausüben, der Fachbereichsleitung, sofern Mitarbeitende betroffen sind, der Geschäftsführung zu melden (sofern Mitarbei-

		tende nicht der Schweigepflicht unterliegen im Falle der Kenntnisnahme aus vertraulichem Gespräch mit Nutzendem, der eine Weitergabe ablehnt).
<b>1a</b>	<p>Zusätzlich haben alle beruflichen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden aufgrund von § 8 KGSsG die Verpflichtung, Fälle sexualisierter Gewalt durch Mitarbeitende der Meldestelle zu melden. Diese ist für die Diakonie im Kirchenkreis Kleve beim Spitzenverband Diakonie-RWL angesiedelt (Kontakt Daten siehe Kapitel 6).</p> <p>§ 8, Abs. 1 KGSsG:  <i>Liegt ein begründeter Verdacht auf sexualisierte Gewalt oder einen Verstoß gegen das Abstinenzgebot vor, haben Mitarbeitende diesen unverzüglich der Ansprech- und Meldestelle nach § 7 Absatz 3 Nr. 5 zu melden. Sie haben das Recht, sich jederzeit zur Einschätzung eines Verdachts von der Ansprech- und Meldestelle beraten zu lassen.</i></p>	
<b>2</b>	Im Falle einer <b>Beschwerde gegen Mitarbeitende</b> und bei Verdachtsfällen gegen Mitarbeitende ist <b>folgender Ablauf</b> einzuhalten:	Im Falle einer <b>Beschwerde gegen Nutzende oder dritte Personen</b> und bei Verdachtsfällen gegen diese ist <b>folgender Ablauf</b> einzuhalten:
<b>3</b>	Die Aufnahme einer Beschwerde erfolgt durch die Person, an die sich eine betroffene Person wendet. Dies kann persönlich, schriftlich, telefonisch oder per E-Mail geschehen. Die Beschwerde wird dokumentiert. Dazu soll der Dokumentationsbogen (Anlage 7.5) verwendet werden.	
<b>4</b>	Annahme der Beschwerde durch aufnehmende Person. Die aufnehmende Person informiert den/die Betroffene:n proaktiv über die Möglichkeit, eine Strafanzeige zu stellen und den Opferschutz einzuschalten. In diesem Falle erhält er/sie durch die Diakonie jedwede notwendige Unterstützung und erfährt keine Nachteile.	
<b>5</b>	Weitergabe der Beschwerde bzw. des Verdachtsfalls an die Geschäftsführung.	Weitergabe der Beschwerde bzw. des Verdachtsfalls an die zuständige Fachbereichsleitung, sofern Mitarbeitende betroffen sind, an die Geschäftsführung.
<b>6</b>	Diese nimmt die Beschwerde bzw. den Verdachtsfall an und behandelt sie als Fallverantwortliche weiter.	
<b>7</b>	Ist die Geschäftsführung mittel- oder unmittelbar Bestandteil der Beschwerde bzw. des Verdachtsfalls, übernimmt der/die Vorstandsvorsitzende die Fallverantwortung.	Ist die Fachbereichsleitung mittel- oder unmittelbar Bestandteil der Beschwerde bzw. des Verdachtsfalls, übernimmt die Geschäftsführung die Fallverantwortung. Ist diese mittel- oder unmittelbar Bestandteil der Beschwerde bzw. des Verdachtsfalls, übernimmt der/die Vorstandsvorsitzende die Fallverantwortung.
<b>8</b>	Der/die Fallverantwortliche nimmt im Falle sexualisierter Gewalt Kontakt mit der zuständigen Meldestelle der Diakonie RWL auf.	

9	Der/die Fallverantwortliche wird organisatorische Maßnahmen treffen, um den weiteren direkten Kontakt zwischen Beschuldigtem/Beschuldiger und Betroffenenem/Betroffener zu unterbinden.	
10	Der/die Fallverantwortliche beruft ggf. das kollegiale Team ein (siehe unten), das die weitere Vorgehensweise berät.	
11	<p>Erhärtet sich die Beschwerde zu einem konkreten Verdachtsfall, ist wie folgt zu verfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anhörung des/der Mitarbeitenden ggf. auf Wunsch des/der Mitarbeitenden unter Hinzuziehung der Mitarbeitervertretung oder eines Rechtsbeistandes mit der Möglichkeit, zum Vorwurf Stellung zu beziehen.</li> <li>b) Freistellung des Mitarbeitenden</li> <li>c) Die Geschäftsführung prüft mit Beteiligung eines Rechtsanwaltes, ob strafrechtlich relevante Tatbestände vorliegen. Scheinen diese vorzuliegen, wird sofort Anzeige erstattet. Ggf. ist zu prüfen, ob bereits durch den/die Betroffene:n Anzeige erstattet wurde.</li> <li>d) Sind Freiwillige (BFD/FSJ) betroffen, ist das Zentrum Freiwilligendienste der Diakonie RWL zu informieren.</li> <li>e) Sind Praktikant:innen betroffen, ist die entsendende Ausbildungsstelle zu informieren.</li> <li>f) Berührt die Beschwerde grundsätzliche Fragen der Arbeitssicherheit, ist der Arbeitssicherheitsausschuss (ASA) zu informieren und ggf. beratend hinzuzuziehen. Dies kann auch im Nachgang geschehen.</li> <li>g) Handelt es sich um Beschwerden von besonderer bzw. grundsätzlicher Bedeutung, die ggf. auf ein systemisches Versagen oder auf grundlegende bauliche Unzulänglichkeiten hinweisen, prüft die Geschäftsführung die Beteiligung weiterer Akteure.</li> <li>h) Der/die Fallverantwortliche informiert die Beschwerde führende Person über den Sachstand.</li> </ul>	<p>Erhärtet sich die Beschwerde zu einem konkreten Verdachtsfall, ist wie folgt zu verfahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Die Geschäftsführung prüft mit Beteiligung eines Rechtsanwaltes, ob strafrechtlich relevante Tatbestände vorliegen. Scheinen diese vorzuliegen, wird sofort Anzeige erstattet. Ggf. ist zu prüfen, ob bereits durch den/die Betroffene:n Anzeige erstattet wurde.</li> <li>b) Sind Freiwillige (BFD/FSJ) betroffen, ist das Zentrum Freiwilligendienste der Diakonie RWL zu informieren.</li> <li>c) Sind Praktikant:innen betroffen, ist die entsendende Ausbildungsstelle zu informieren.</li> <li>d) Berührt die Beschwerde grundsätzliche Fragen der Arbeitssicherheit, ist der Arbeitssicherheitsausschuss (ASA) zu informieren und ggf. beratend hinzuzuziehen. Dies kann auch im Nachgang geschehen.</li> <li>e) Handelt es sich um Beschwerden von besonderer bzw. grundsätzlicher Bedeutung, die ggf. auf ein systemisches Versagen oder auf grundlegende bauliche Unzulänglichkeiten hinweisen, prüft die Geschäftsführung die Beteiligung weiterer Akteure.</li> <li>f) Der/die Fallverantwortliche informiert die Beschwerde führende Person über den Sachstand.</li> <li>g) Bezieht sich die Beschwerde auf grenzverletzendes Verhalten, das nicht strafrechtlich relevant ist, prüft die Fachbereichsleitung ggf.</li> </ul>



		<p>unter Hinzuziehung der Expertise des kollegialen Teams,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit welchen fachlichen und pädagogischen Mitteln mit dem Beschuldigten ggf. weitergearbeitet werden kann</li> <li>• ob eine Kündigung des Betreuungs- bzw. Pflegevertrages oder eine Beendigung der rechtlichen Betreuung geboten ist.</li> <li>• ob eine Weiterarbeit bzw. Aufrechterhaltung der Geschäftsbeziehung noch angezeigt erscheint.</li> </ul>
12	In jeder Phase dieses Prozesses sind Unterstützungsleistungen für den/die Betroffene:n zu prüfen und zu leisten. Hierzu gehört auch die Kontaktvermittlung zu einer Beratungsstelle mit professionellem Hilfsangebot (siehe Kapitel 6).	
13	<p>Das gegebenenfalls zu bildende <b>kollegiale Team</b> besteht aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführung ggf. Vorsitzende:r des Vorstandes</li> <li>• Vertreter:in der Mitarbeitervertretung</li> <li>• Ein möglichst rechtskundiges Mitglied des Vorstandes</li> </ul> <p>Das kollegiale Team kann um weitere Personen von externen Beratungsstellen oder aus der Diakonie erweitert werden.</p>	<p>Das gegebenenfalls zu bildende <b>kollegiale Team</b> besteht aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschäftsführung ggf. Vorsitzende:r des Vorstandes</li> <li>• Fachbereichsleitung</li> <li>• Vertreter:in der Mitarbeitervertretung</li> <li>• Ein möglichst rechtskundiges Mitglied des Vorstandes</li> </ul> <p>Das kollegiale Team kann um weitere Personen von externen Beratungsstellen oder aus der Diakonie erweitert werden.</p>
14	Anonyme Schreiben mit erkennbar strafrechtlich relevanten Inhalten bzw. Hinweisen werden an die Geschäftsführung weitergeleitet und von dieser an die zuständigen Ermittlungsbehörden (Polizei und/oder Staatsanwaltschaft) im Original weitergeleitet. Die zuständigen Ermittlungsbehörden entscheiden abschließend über das weitere Vorgehen.	
15	Bewusste falsche Anschuldigungen werden nicht toleriert. Personen, die falsche Anschuldigungen mit Absicht und zu Unrecht machen, werden angezeigt und müssen mit disziplinarischen Konsequenzen rechnen.	
16	Situationen, die sich nicht eindeutig aufklären lassen, müssen so gut wie möglich geklärt werden unter Wahrung aller Rechte der Betroffenen und unter Berücksichtigung von Schutzbedürfnissen.	
17	Alle Betroffenen und gegebenenfalls auch Zeug:innen erhalten umfassende Nachsorge (z.B. professionelle Unterstützung bei der emotionalen Aufarbeitung der Erlebnisse, Angebot der Begleitung von Strafanzeigen, Begleitung bei Anträgen nach dem Opferentschädigungsgesetz, Weitervermittlung an Beratungsstellen, Opferschutz etc.).	
18	Sind aufgrund von gesetzlichen Anforderungen Aufsichtsbehörden zu informieren bzw. zu beteiligen (beispielsweise WTG-Behörde, LVR, Staatsanwaltschaft), wird seitens der Geschäftsführung eine vollständige Kooperation gewährleistet.	
19	Beschwerden bzw. Verdachtsfälle werden unverzüglich weitergeleitet. Der/die Fallverantwortliche leitet alle weiteren Maßnahmen binnen sieben Werktagen ein.	

## 7. Kooperationspartner, Ansprechpersonen, Beratungsstellen

### 7.1 Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe (RWL)

Als Mitglied des Spitzenverbandes der Diakonie RWL meldet die Diakonie alle Verletzungen der sexuellen Selbstbestimmung, die im Rahmen unseres Dienstes geschehen, an die **Meldestelle**, die in der Fachstelle für den Umgang mit Verletzungen der sexuellen Selbstbestimmung der Diakonie RWL angesiedelt ist.

**Fachstelle für den Umgang mit Verletzungen der sexuellen Selbstbestimmung  
Diakonisches Werk Rheinland-Westfalen-Lippe e.V. - Diakonie RWL**

Lenastraße 41, 40470 Düsseldorf

Die Fachstelle bietet fachliche Unterstützung für Leitungsverantwortliche, ist die zentrale Anlaufstelle für Betroffene aus dem gesamten Gebiet der Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe und zuständig für die Anerkennung von Leid. Der Internetpräsenz der Fachstelle sind eine Beschreibung der Aufgaben sowie die zuständigen Mitarbeitenden mit Kontaktdaten zu entnehmen. <https://www.fuvss.de>

### 7.2 Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.

Fallverantwortliche

Geschäftsführung:	Joachim Wolff
Fachbereichsleitung Fachbereich 1	Angelika Jacobs
Stellvertretende Leitung Fachbereich 1	Manuel Gietmann
Fachbereichsleitung Fachbereich 2	Dirk Boermann
Stellvertretende Leitung Fachbereich 2	Yannik Gorthmanns
Stellvertretende Leitung Fachbereich 2	Alexa Leenders
Fachbereichsleitung Fachbereich 3	Petra van Bergen
Geschäftsführender Vorstand Fachbereich 4	Joachim Wolff
Fachbereichsleitung Fachbereich 5	Joachim Wolff
Stellvertretende Leitung Fachbereich 5	Anne Rutjes
Vorstandsvorsitzende	Birgit Pilgrim

Rechtskundige Mitglieder des Vorstandes

Rechtsanwalt Klaus Verhoeven  
Richterin i.R. Angelika Eichholz

### 7.3 Verbund für Teilhabe und Behandlung im Kreis Kleve (VTB) und Gemeindepsychiatrischen Verbund im Kreis Kleve (GPV)

Die Diakonie im Kirchenkreis Kleve ist Mitglied im Verbund für Teilhabe und Behandlung im Kreis Kleve (VTB) und kooperiert darüber mit allen Institutionen, die im Kreis Kleve im Bereich der Teilhabe und Behandlung von Menschen mit Behinderungen tätig sind. Die Diakonie ist ebenfalls Mitglied im Gemeindepsychiatrischen Verbund im Kreis Kleve (GPV).

### 7.4 Beratungsstellen mit professionellen Hilfsangeboten

Frauenberatungsstelle IMPULS im Kreis Kleve

Voßstr. 28, 47574 Goch

Telefon 02823 – 419171; E-Mail [info@fb-impuls.de](mailto:info@fb-impuls.de)

[www.fb-impuls.de](http://www.fb-impuls.de)

<p><u>Opferschutzbeauftragter Polizei Kreis Kleve</u>  Kanalstr. 7, 47533 Kleve  Telefon 02823 – 1081977; E-Mail <a href="mailto:opferschutz.kriminalitaet.kleve@polizei.nrw.de">opferschutz.kriminalitaet.kleve@polizei.nrw.de</a>  <a href="https://kleve.polizei.nrw/opferschutz-3">https://kleve.polizei.nrw/opferschutz-3</a></p>
<p><u>Wildwasser Duisburg e.V.</u>  Beratungsstelle zu sexueller Gewalt  Lutherstraße 36, 47058 Duisburg  Telefon 0203 – 343016; E-Mail <a href="mailto:info@wildwasser-duisburg.de">info@wildwasser-duisburg.de</a>  <a href="http://www.wildwasser-duisburg.de">www.wildwasser-duisburg.de</a></p>
<p><u>Sag's e.V.</u>  Beratung und Prävention gegen sexuelle Gewalt an Kindern und Jugendlichen  Düsseldorfer Str. 16, 40764 Langenfeld  Telefon 02173 – 82765; E-Mail <a href="mailto:info@sags-ev.de">info@sags-ev.de</a>  <a href="http://www.sags-ev.de">www.sags-ev.de</a></p>
<p><u>Gegenwind e.V.</u>  Beratungsstelle gegen sexuellen Missbrauch an Kindern und Jugendlichen  Essener Straße 13, 46236 Bottrop  Telefon 02041 – 20811; E-Mail <a href="mailto:gegenwind-bottrop@t-online.de">gegenwind-bottrop@t-online.de</a>  <a href="http://www.gegenwind.org">www.gegenwind.org</a></p>
<p><u>Weibernetz e.V.</u>  Politische Interessenvertretung behinderter Frauen  Samuel-Beckett-Anlage 6, 34119 Kessel  Telefon 0561 -73885310; E-Mail <a href="mailto:info@weibernetz.de">info@weibernetz.de</a>  <a href="http://www.weibernetz.de">www.weibernetz.de</a></p>

## 8. Anlagen

### 8.1 Leitbild

# Leitbild

**Diakonie**   
im Kirchenkreis Kleve e.V.

Als seinen Geschöpfen hat Gott allen Menschen die gleiche Würde und das gleiche Lebensrecht verliehen. Jesus Christus hat uns zur Nächstenliebe beauftragt und dabei besonders die im Blick gehabt, die am Rand der Gesellschaft stehen.

Das verpflichtet uns als Diakonie ohne Ansehen der Person zur Nächstenliebe und zum Dienst an unseren Mitmenschen. Unser Handeln richtet sich an Einzelne und Gruppen, an Nahe und Ferne, an Christen und Nichtchristen.

#### Das bedeutet konkret:

- Wir stehen hilfsbedürftigen Menschen beratend, begleitend, pflegend und helfend zur Seite.
- Wir sind „stark für andere“.
- Wir nehmen jeden Menschen mit seinem individuellen Lebensentwurf an.
- Wir fördern die individuellen Möglichkeiten jedes einzelnen Menschen und stärken seine Eigenverantwortung und Entscheidungsfreiheit.
- Wir unterstützen Menschen, wenn sie in ihren grundlegenden Rechten beschnitten werden.
- Wir unterstützen Menschen, schwierige soziale Situationen zu überwinden.
- Wir beziehen öffentlich zu sozialen Missständen und deren Ursachen Stellung, insbesondere, wenn Ressourcen ungerecht verteilt sind und dies Armut zur Folge hat.

#### Um unsere Aufgaben zu meistern

- gehen wir mit unseren Ressourcen, insbesondere mit den Kräften der Mitarbeitenden, der Zeit der Ehrenamtlichen oder den finanziellen Möglichkeiten, achtsam um.
- vergewissern wir uns unserer geistlichen und religiösen Wurzeln.
- stärken wir unsere Dienstgemeinschaft.
- sorgen wir für konsequente Fort- und Weiterbildung unserer beruflich Mitarbeitenden.
- beraten und begleiten wir ehrenamtlich Mitarbeitende und bilden sie für ihre Tätigkeit aus.
- arbeiten wir partnerschaftlich mit anderen sozialen Einrichtungen, Wohlfahrtsverbänden, Selbsthilfeorganisationen und Vertretern aus Staat und Politik zusammen.

Der von Nächstenliebe geprägte Dienst am Menschen gründet in dem Glauben, dass Gott uns zu diesem Dienst befähigt und befreit hat.

Gott hat uns zugesagt, unser Leben und unseren Dienst gnädig zu begleiten. Das gilt auch, wenn unser Tun unseren Ansprüchen nicht genügt, unzulänglich oder fehlerhaft ist.

Wir sind uns bewusst, dass unsere Handlungsmöglichkeiten vorläufig und begrenzt sind. Daraus erwächst eine Haltung, die nicht an den Widersprüchen des Lebens zerbricht, sondern von der Hoffnung auf ein gerechtes, solidarisches und heilsames Leben geprägt ist.

Beschlossen von der Mitgliederversammlung am 06.06.2018

## 8.2 Selbstverpflichtungserklärung (Bundesfreiwillige, Praktikant:innen)

### Selbstverpflichtungserklärung

gegenüber der Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V., Brückenstr. 4, 47574 Goch

abgegeben von .....  
(Name, Vorname, Adresse)

Die Arbeit der Diakonie im Kirchenkreis Kleve, insbesondere mit Kindern, Jugendlichen und anderen Schutzbefohlenen, geschieht im Auftrag und Angesicht Gottes. Unsere Arbeit mit allen Menschen, insbesondere mit Kindern, Jugendlichen und anderen Schutzbefohlenen, ist getragen von Respekt, Wertschätzung und Vertrauen. Wir achten die Persönlichkeit und Würde aller Schutzbefohlenen, gehen verantwortlich mit ihnen um und respektieren individuelle Grenzen.

Dies anerkennend wird die folgende Selbstverpflichtungserklärung abgegeben:

1. Ich verpflichte mich dazu beizutragen, ein sicheres, förderliches und ermutigendes Umfeld für Kinder, Jugendliche und andere Schutzbefohlene zu erhalten und / oder zu schaffen.
2. Ich verpflichte mich, alles zu tun, damit in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und anderen Schutzbefohlenen sexualisierte Gewalt, Vernachlässigung und andere Formen der Gewalt verhindert werden.
3. Ich verpflichte mich, die individuellen Grenzen aller Menschen zu respektieren und die Intimsphäre sowie die persönliche Schamgrenze zu achten.
4. Ich bin mir meiner besonderen Verantwortung als Mitarbeiter:in bewusst und missbrauche meine Rolle im Umgang mit Kindern, Jugendlichen und anderen Schutzbefohlenen nicht. Ich beachte das Abstands- und Abstinenzgebot.
5. Ich nehme alle Kinder, Jugendliche und andere Schutzbefohlenen bewusst wahr und achte dabei auch auf mögliche Anzeichen von Vernachlässigung und Gewalt. Ich achte auf Grenzüberschreitungen durch Mitarbeitende und Teilnehmende in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und anderen Schutzbefohlenen. In Zweifelsfällen und bei Grenzüberschreitungen hole ich mir Hilfe bei der Meldestelle der Diakonie-RWL. In diesen Fällen werde ich die Meldestelle informieren, die mich bei Unsicherheiten hinsichtlich der Einschätzung beraten kann.
6. Bei jeder Vermutung werde ich entsprechend dem Interventionsplan des Schutzkonzepts meines Trägers vorgehen. Jeden Fall mit begründetem Verdacht melde ich bei der Meldestelle der Diakonie.
7. Ich verpflichte mich, beim Verdacht auf sexualisierte Gewalt gegenüber der Presse und in sozialen Netzwerken keine Informationen, Mutmaßungen und persönliche Einschätzungen weiterzugeben.
8. Falls ich im Laufe meiner Tätigkeit Kenntnis von Ermittlungen wegen einer Straftat bezüglich sexualisierter Gewalt gegen mich erlange, informiere ich hierüber die mir vorgesetzte Person.

.....

.....

## 8.3 Ehrenamtsvereinbarung



### Vereinbarung

zwischen der  
Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V.  
Brückenstr. 4, 47574 Goch  
vertreten durch den Geschäftsführer Pfr. Joachim Wolff

im Folgenden „**Diakonie**“

und  
Herrn/Frau

---

VORNAME, NAME

---

STRAßE

---

PLZ WOHNORT

im Folgenden „**ehrenamtlich tätige Person**“

über die ehrenamtliche Tätigkeit bei der Diakonie.

1. Die ehrenamtlich tätige Person stellt seine/ihre Zeit und seine/ihre Fähigkeiten der Diakonie ehrenamtlich und unentgeltlich zur Verfügung.
2. Die ehrenamtlich tätige Person engagiert sich im Bereich ..... Er/sie ist bzw. wird auf die ehrenamtliche Tätigkeit angemessen vorbereitet und kontinuierlich fortgebildet.
3. Die ehrenamtlich tätige Person verrichtet seine/ihre Tätigkeit nach den ihm/ihr benannten Vorgaben bzw. im Rahmen der für diesen Tätigkeitsbereich bestehenden Konzeption. Dabei sind die Bestimmungen der Arbeitssicherheit und des kirchlichen Datenschutzes zu beachten.
4. In allen Arbeitsbereichen der Diakonie ist es aufgrund der Art, Intensität und Dauer des Kontakts mit Minderjährigen und Volljährigen in Abhängigkeitsverhältnissen erforderlich, auch von ehrenamtlich tätigen Personen die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses nach § 30a Bundeszentralregistergesetz in der jeweils geltenden Fassung vor Aufnahme des Ehrenamtes zu verlangen und dies in regelmäßigen Abständen (alle 5 Jahre) zu wiederholen. Diese Verpflichtung ergibt sich aus § 5, Abs. 3 des Kirchengesetzes der Ev. Kirche im Rheinland zum Schutz vor sexualisierter Gewalt vom 15. Januar 2020 in der jeweils gültigen Fassung.
5. Es wird weder ein Arbeitsvertrag geschlossen, noch ein Arbeitsverhältnis begründet. Die ehrenamtlich tätige Person führt sein/ihr Ehrenamt uneigennützig aus und verfolgt keine arbeitsvertraglichen oder wirtschaftlichen Motive.
6. Die ehrenamtlich tätige Person kann ein pauschalierter Aufwandsersatz im Rahmen der Übungsleiterpauschale bzw. der Ehrenamtspauschale gezahlt werden, durch den das ehrenamtliche Engagement belohnt wird und zugleich sämtliche Sachkosten abgedeckt werden. Die ehrenamtlich tätige Person versteht dies ausdrücklich nicht als einen Beitrag zu seiner/ihrer Existenzsicherung.

Fassung: August 2021



7. Diese Pauschale wird in der Höhe analog zu § 1835a BGB festgelegt auf derzeit 399 Euro pro Jahr und Fall bzw. pro Jahr und Einsatzgebiet. Die Pauschale wird auf Antrag der ehrenamtlich tätigen Person nach Ablauf eines Quartals anteilig gezahlt. Die Anzahl der Fälle bzw. Einsatzgebiete darf unter Berücksichtigung von Punkt 8 dieser Vereinbarung die in § 3 Nr. 26 EStG festgelegten Werte pro Jahr nicht überschreiten. (Übungsleiterfreibetrag derzeit 3.000 Euro; Ehrenamtsfreibetrag derzeit 840 Euro). Die Verantwortung zur Einhaltung dieser Obergrenze liegt aus steuerlicher Sicht bei der ehrenamtlich tätigen Person.
8. Im Einzelfall und bei besonderem Engagement kann die Diakonie nach eigenem Ermessen eine höhere Pauschale festlegen, ohne dass damit weitere Ansprüche begründet werden.
9. Im Einzelfall kann sich die ehrenamtlich tätige Person neben dem pauschalisierten Aufwandersatz nach vorheriger Abstimmung mit und Genehmigung durch die Diakonie besonders hohe Auslagen von der Diakonie erstatten lassen. In besonderen Ausnahmefällen kann dieser Auslagenersatz auch pauschal erfolgen, wenn die Höhe glaubhaft gemacht werden kann.
10. Sofern die Diakonie ein „Nutzungsentgelt“ für eine ehrenamtlich erbrachte Dienstleistung von der nutznießenden Person dieser Leistung erhebt, dient dieses Nutzungsentgelt ausnahmslos zur Finanzierung der Overhead- und Organisationskosten. Ansprüche der ehrenamtlich tätigen Person ergeben sich daraus nicht.
11. Die ehrenamtlich tätige Person ist in Ausübung des Ehrenamtes über die Diakonie versichert.
12. Die ehrenamtlich tätige Person kann das Ehrenamt jederzeit und auch ohne Angaben von Gründen niederlegen bzw. für einen bestimmten Zeitraum unterbrechen. Dies soll schriftlich geschehen.
13. Liegen Einträge im erweiterten Führungszeugnis vor, die aufgrund des Kirchengesetzes der Ev. Kirche im Rheinland zum Schutz vor sexualisierter Gewalt eine ehrenamtliche Tätigkeit ausschließen, kann das Ehrenamt entweder nicht aufgenommen werden oder wird seitens der Diakonie mit sofortiger Wirkung beendet. Die ehrenamtlich tätige Person wird entsprechend informiert.
14. Die Diakonie ist nicht verpflichtet, die ehrenamtlich tätige Person weiterhin einzusetzen, wenn
  - a) der Arbeitsbereich wegfällt
  - b) das Ehrenamt unangemessen ausgeführt wird
  - c) eine verlässliche Zusammenarbeit nicht mehr gegeben ist
  - d) Grundsätze des Datenschutzes missachtet werden
  - e) der/die Ehrenamtliche gegen die Loyalitätspflichten gegenüber der Diakonie verstößt

Die ehrenamtlich tätige Person soll hierüber in angemessener Weise informiert werden.  
Ein Anspruch der/des Ehrenamtlichen „auf Einsatz“ besteht nicht.

Goch, ..... 20....

.....  
Ehrenamtliche/r

.....  
Geschäftsführer

## 8.4 Beschwerdemanagement

# Beschwerdemanagement

### Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrts- pflege des Landes Nordrhein-Westfalen für in- ternes und externes Beschwerdemanagement

Nutzende haben ein Recht, sich zu beschweren. In unseren Einrichtungen und Diensten sind Beschwerden jederzeit willkommen. Sie sind eine Chance zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen. Einrichtungen und Dienste legen die Grundsätze ihres Beschwerdemanagements fest und stellen sie den Nutzenden zur Verfügung.

1. Die Einrichtungen und Dienste verpflichten sich, Beschwerden zu dokumentieren, innerhalb von 7 Werktagen darauf zu reagieren und gemeinsam mit dem Beschwerdeführer nach Lösungen zu suchen.
2. Die Einrichtungen und Dienste teilen den Nutzenden Anschriften interner und externer Ansprechpartner mit, wie z. B.
  - a) Beschwerdestelle des Trägers
  - b) Beirat bzw. Vertrauensperson nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
  - c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrts-  
pflege
  - d) Ombudsfrau/-mann der Kommune oder des Kreises
  - e) Zuständige Behörde nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
  - f) Zuständige Pflegekasse/Sozialhilfeträger
  - g) Örtliche Verbraucherberatung.
3. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrts-  
pflege verpflichten sich,
  - a) die Beschwerdekultur in den Einrichtungen und Diensten zu fördern,
  - b) im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben zu beraten, zu vermitteln und in strittigen Fällen zu moderieren, soweit dies gewünscht wird,
  - c) in den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrts-  
pflege den Nutzenden einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

### Beschwerderegulation der Diakonie im Kirchen- kreis Kleve e.V.

Entsprechend der Erklärung zur Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrts-  
pflege zum internen und externen Beschwerdemanagement können sich Nutzende oder bevollmächtigte bzw. zur Vertretung befugte Personen an nachfolgend aufgeführte Personen und Institutionen wenden: [Auf ausdrücklichen Wunsch des Beschwerdeführers wird die](#)

Stand: Februar 2024

Beschwerde im weiteren Verfahren anonymisiert behandelt.

### Träger

Diakonie im Kirchenkreis Kleve e.V., Brückenstr. 4,  
47574 Goch, Tel. 02823 – 93 02-0  
Geschäftsführung, Joachim Wolff  
Vorstandsvorsitzende: Birgit Pilgrim

### Ansprechpersonen des Trägers

- Fachbereich 1 – Ambulante Pflege;  
Pflegedienstleitung: Manuel Gietmann;  
[gietmann@diakonie-kkkleve.de](mailto:gietmann@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 1 – Tagespflegen  
Fachbereichsleitung: Angelika Jacobs,  
[jacobs@diakonie-kkkleve.de](mailto:jacobs@diakonie-kkkleve.de)  
Vertrauenspersonen: Karin Hauck; Helga Stein-  
meier, Bärbel Christiaens; Anke Krüsken
- Fachbereich 2 – Ambulant Betreutes Wohnen  
Fachbereichsleitung: Dirk Boermann;  
[boermann@diakonie-kkkleve.de](mailto:boermann@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 3 – Soziale Dienste  
Fachbereichsleitung: Petra van Bergen,  
[vanbergen@diakonie-kkkleve.de](mailto:vanbergen@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 4 – Betreuungsverein  
Geschäftsführender Vorstand: Joachim Wolff  
[wolff@diakonie-kkkleve.de](mailto:wolff@diakonie-kkkleve.de)
- Fachbereich 5 – Verwaltung  
Fachbereichsleitung: Joachim Wolff  
[wolff@diakonie-kkkleve.de](mailto:wolff@diakonie-kkkleve.de)

### Weitere Institutionen

#### Spitzenverband der Freien Wohlfahrts- pflege

Diakonie RWL, Lenastr. 41, 40470 Düsseldorf,  
Telefon: 0211 63 98-0

#### Beschwerdestelle Nordrhein-Westfalen

Behinderten- und Patientenbeauftragte NRW  
Claudia Middenhoff  
0211 855-3008; [kontakt@lbbp.nrw.de](mailto:kontakt@lbbp.nrw.de)

#### Heimaufsicht des Kreises Kleve

Nassauerallee 15-23, 47533 Kleve;  
Dirk Gaubitz, Telefon 02821 85-100;  
[heimaufsicht@kreis-kleve.de](mailto:heimaufsicht@kreis-kleve.de)

#### Heimaufsicht des Kreises Wesel

Reeser Landstraße 31, 46483 Wesel  
Eva Krause, Telefon: 0281 207-3353  
Stefan Bachmann, Telefon: 0281 207-2356  
Kathrin Vollmann, Telefon: 0281 207-3345  
Carina Terhorst, Telefon: 0281 207-4353

#### Örtliche Verbraucherberatung

Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27,  
40215 Düsseldorf; Telefon: 0211 38 09-0

#### Außengerichtliche Streitbeilegung

Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Str.  
8, 77694 Kehl; [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

## 8.5 Dokumentationsbogen Gewalt - Muster

FESTSCHREIBUNG AB DER ERSTEN VERMUTUNG	
Datum	
Ort	
Name/Alter der betroffenen Person	
Name/Alter der tatverdächtigen Person	
Beziehungsstatus der Personen	
Name von Zeugen	
Beobachtung anderer Personen (Zeugen)	
Austausch mit Kolleg:innen und anderen Personen	

**! Beide Bögen müssen getrennt voneinander, gut verschlossen und für andere nicht zugänglich, aufbewahrt werden!**

REFLEXIONSDOKUMENTATION	
Persönliche Eindrücke	
Alternative Erklärungsmöglichkeiten	
Eigene Vermutungen und Hypothesen	
Mögliche Unterstützung des Betroffenen aus dessen Umfeld	
Mögliche Gefahren für den/die Betroffenen durch eigene Handlungen und Vorgehensweisen	
Nächste Schritte	
Reaktionen anderer machen mit mir	
Was mir noch wichtig ist	
Weiterleitung der Informationen an Dienstvorgesetzten	

**! Beide Bögen müssen getrennt voneinander, gut verschlossen und für andere nicht zugänglich, aufbewahrt werden!**

Quelle: Handreichung Schutzkonzepte praktisch 2021, Hg. Ev. Kirche im Rheinland, S. 45-46

## Kraft in der Krise

### - Ressourcenorientierte Interventionen in schwierigen Situationen der Sozialen Arbeit

Eine Krise bezeichnet eine problematische, oft mit einer Zuspitzung verknüpfte Entscheidungssituation: mit der Chance zu einer guten Wende - oder dem Risiko der Katastrophe. Ziel des Seminars ist es, Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu befähigen, Krisen professionell zu erfassen, zu verstehen und Klient\*innen mit Blick auf die vorhandenen Ressourcen mit größerer Sicherheit zu unterstützen. Hierzu braucht es entsprechendes Fachwissen sowohl zur Entstehung als auch zum Verlauf von Krisen. Denn um konkrete Hilfestellungen bei der Bewältigung von Krisen anbieten zu können, sind Konzepte und ein methodisches Repertoire vonnöten. Und anders als die alltägliche Arbeit erfordern Krisensituationen besondere team- und netzwerkorientierte Vorgehensweisen und eine

direkte Kommunikation, um Gefahren abzuwehren oder zumindest zu mildern. Ausgehend von persönlichen Erfahrungen mit (professionellen) Krisensituationen, sollen die bisherigen Vorgehensweisen der Krisenintervention kritisch reflektiert und gemeinsam auf ihre Effizienz und Fachlichkeit überprüft werden. Aber auch die Themen Selbstschutz und die Regeneration nach Krisensituationen spielen in professionellen Kontexten eine wichtige Rolle. Neben der Vermittlung von theoretischen Kenntnissen werden praxisnahe Partner\*innen- und Kleingruppenübungen auf Grundlage ressourcenorientierter Konzepte im Kontext von Resilienz und Beratung durchgeführt. Gezielte Übungen und Methoden erleichtern die ersten Schritte der praxisnahen Umsetzung in Bezügen professioneller Begleitung.

#### Veranstaltungsinhalte:

- Krisenmodelle, Krisentypen und Krisenverläufe
- Teamorientierte Ansätze ressourcenorientierter Krisenintervention
- Kommunikation im Krisenfall: Haltungen, Methoden und Techniken
- Krisensprechstunde: Supervisorische Fallbesprechungen
- Selbstschutz und Selbstpflege in Krisensituationen

## Ressourcenaktivierung für Fachkräfte der Sozialen Arbeit - Methodenkoffer zur Ressourcenaktivierung

Die Ressourcenaktivierung ist eine Schlüsselkompetenz für Fachkräfte der Sozialen Arbeit und ein entscheidender Wirkfaktor, um Klient*innen bei der Hilfe zur Selbsthilfe erfolgreich zu unterstützen.	Aufgaben bewältigen zu können.  In dieser Weiterbildung steht die Vermittlung von Fachkompetenzen zum Thema "Ressourcenaktivierung" im Vordergrund. Die theoretischen Grundlagen werden durch viele praktische Methoden der Ressourcenhebung untermauert.
Ressourcen dienen der Bewältigung alltäglicher und besonderer Lebensaufgaben. Die Verfügbarkeit dieser Ressourcen hat einen maßgeblichen Einfluss auf die psychische und physische Gesundheit sowie das Wohlbefinden der Klient*innen der Sozialen Arbeit.	Die Teilnehmenden können für sich persönlich und für die pädagogische Praxis einen Ressourcen-Check vornehmen und nutzen.
Rat- und Hilfesuchende lenken am Anfang einer Beratung ihre Aufmerksamkeit häufig auf negative Aspekte und nehmen die Ressourcen nicht bewusst wahr, um neue	Die Mobilisierung der personalen und sozialen Ressourcen dient als Schlüssel zur konstruktiven Problembewältigung.
	Als Teilnehmer*in bekommen Sie einen anwendbaren Methodenkoffer mit praktischen Anleitungen für die Praxis.

#### Veranstaltungsinhalte:

- Ressourcenvielfalt entdecken - Was sind Ressourcen?
- Bedeutung von Ressourcen - Wofür sind Ressourcen wichtig?
- Ressourcen zur Bewältigung von Herausforderungen/Zielerreichung - Wie kann ich sie nutzen?
- Ressourcen und der Einfluss auf die Selbstwirksamkeit
- Praktische Methoden für die Erhebung von Ressourcen



## 8.7 Fragebogen für Nutzende des Ambulant Betreuten Wohnens

### Fragebogen Kundenzufriedenheit

Der Fragebogen ist anonym.  
Schreiben Sie Ihren Namen nicht auf den Fragebogen.  
Keiner erfährt, was Sie angekreuzt haben.  
Ihr Name soll geheim bleiben.  
Antworten Sie so ehrlich wie möglich

Stecken Sie den Fragebogen nach dem Ausfüllen in den Umschlag und geben Sie den Umschlag Ihrer Betreuung mit.  
Anschließend wird der Umschlag anonym in eine Box gelegt.

1. Bitte geben Sie ihr Geschlecht an.

- a  Männlich      b  Weiblich      c  Divers

2. Wie alt sind Sie?

- a  18 - 30 Jahre      c  41 - 50 Jahre      e  61 Jahre und älter  
b  31 - 40 Jahre      d  51 - 60 Jahre

3. Welche Art der Behinderung liegt bei Ihnen vor?

- a  Körperliche Behinderung      c  Seelische Behinderung  
b  Geistige Behinderung      d  Keine Behinderung

4. Wie lange werden Sie bereits durch das Betreute Wohnen unterstützt?

- a  Weniger als 1 Jahr      c  2 - 3 Jahre  
b  1 - 2 Jahre      d  Länger als 3 Jahre

5. Haben Sie das Gefühl, dass sich Ihre Situation seit Betreuungsbeginn verbessert hat?

- a  Ja      b  Nein

	Gar nicht	Ein bisschen	Teilweise	Größtenteils	Völlig
6. Kennen Sie die Ziele aus Ihrer Hilfeplanung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Konnten Sie die Ziele mitbestimmen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Passen die Ziele im Hilfeplan zu Ihnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Empfinden Sie die Ziele als realistisch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Haben Sie die Ziele gemeinsam mit Ihrer Bezugsbetreuung erarbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Haben Sie das Gefühl, die Ziele können Ihrer aktuellen Situation angepasst werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Haben / Hatten Sie mehr als eine BeWo-Bezugsbetreuung?

- a  Ja      b  Nein



13. Haben Sie bei Ihrem aktuellen BeWo-Anbieter schon einmal die Bezugsbetreuung gewechselt?

- a  Ja      b  Nein

Wenn ja, weiter mit Frage 14.  
Wenn nein, weiter mit Frage 17

- |                                      | Ja                       | Nein                     |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. Auf eigenen Wunsch?              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Aufgrund personeller Änderungen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. Wie häufig?

- a  Einmal      b  Zweimal      c  Dreimal      d  Mehr als dreimal

- |  | Gar nicht                | Ein bisschen             | Teilweise                | Größtenteils             | Völlig                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen BeWo-Betreuungssituation? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Wie gut ist Ihre BeWo-Betreuung erreichbar?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Wie zuverlässig ist Ihre BeWo-Betreuung im Kontakt?                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Sind Sie mit dem zeitlichen Betreuungsumfang zufrieden?              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

21. Gibt es eine Vertretung Ihrer Hauptbetreuung?

- a  Ja      b  Manchmal      c  Nein

22. Gibt es eine Anlaufstelle bei Problemen mit Ihrer Betreuung?

- a  Ja      b  Nein

23. Wenn ja, haben Sie die schonmal genutzt?

- a  Ja      b  Nein

24. Wenn ja, wurde Ihnen bei Ihrem Problem geholfen?

- a  Ja      b  Teilweise      c  Nein

25. Was könnte die Diakonie machen, um die Hilfe zu verbessern?

---



---



---



---

