

**verantwortlich handeln –
kompetent schützen**



caritas rheine



Rahmenkonzept

verantwortlich handeln – kompetent schützen

Erarbeitet von

Brockhaus, Thomas	Vorsitzender der Mitarbeitervertretung des Caritasverbandes Rheine
Dörnhoff, Norbert	Geschäftsführer der Caritas-Kinderheim gGmbH
Jäger, Barbara	Hausleiterin des Wohnhauses für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen des Caritasverbandes Rheine
Löhning, Franz-Josef	Krankenpfleger im Haus Forckenbeck des Caritasverbandes Rheine
Nixdorf, Ulrike	Dipl.-Psychologin in der Psychologischen Beratungsstelle des Caritasverbandes Rheine
Overesch, Birgitt	Leiterin des Caritas-Elisabethstifts in Wettringen
Ritter, Nicole	Vorsitzende der Mitarbeitervertretung der Caritas-Kinderheim gGmbH
Schmidt, Peter	Personalleiter im Caritasverband Rheine



Inhaltsverzeichnis

	Seite
Schutz vor körperlicher, seelischer und sexueller Misshandlung und Übergriffigkeit	5
Hilfe für Opfer sexueller, körperlicher und seelischer Gewalt	7
Schulung von Mitarbeitern	9
Die Dienstregelung – ein Teil des „Schutzkonzeptes“ in der Caritas Rheine	11
Verantwortliches Handeln in besonders kritischen Situationen und bei Fehlverhalten – Dienstregelung –	12
Führungszeugnis und Selbstverpflichtung	18
Beschwerdemanagement in der Caritas Rheine	19
Beteiligung	21

Im gesamten Konzept wird einheitlich die männliche Form für Mitarbeiter gewählt. Wir gehen selbstverständlich von einer Gleichstellung von Mann und Frau aus und haben ausschließlich zur besseren Lesbarkeit die männliche Form verwendet.



Schutz vor körperlicher, seelischer und sexueller Misshandlung und Übergriffigkeit

Die Caritas Rheine sieht sich in besonderer Weise und in umfassender Hinsicht dem Wohl und der Förderung der von ihr betreuten und unterstützten Personengruppen verpflichtet. Viele derjenigen, die Dienstleistungen der Caritas Rheine in Anspruch nehmen, unterliegen einem differenziert zu bewertenden Risiko, Opfer von Misshandlungen oder Übergriffigkeiten zu werden. Nicht wenige haben gerade auf dem Hintergrund einer solchen Erfahrung die Dienste und Einrichtungen der Caritas Rheine um Hilfe gebeten. All diesen Menschen, gleich ob junge oder alte, in prekären Lebenslagen oder mit Handicaps, auch den ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitern, ist durch die Caritas Rheine der erforderliche Schutz zu gewährleisten.

Besonders die Stärkung der selbstbestimmten Lebensführung, der Eigenkräfte, der persönlichen und sozialen Kompetenzen steht im Mittelpunkt des Handelns.

Ebenso benötigen Personen, die als Täter von Gewalthandlungen in Frage kommen oder bereits als Täter in Erscheinung getreten sind, angemessene Hilfen. Diese Hilfen stellt die Caritas Rheine im Rahmen ihrer Möglichkeiten bereit. In Kenntnis der Dynamik zwischen Opfer und Täter genießt der Schutzgedanke Priorität. Daher sind individuell angepasste Begrenzungen von gewaltbereiten Personen zum Eigen- und Fremdschutz sicherzustellen.

Eine besondere Gewährleistungsverantwortung obliegt der Caritas Rheine als Wesensäußerung der katholischen Kirche und als Organisation. Die Würde des Menschen zu achten und zu wahren ist vorrangiges Ziel. Alle Strukturen, Konzepte und das konkrete Handeln in den Diensten und Einrichtungen der Caritas Rheine unterliegen daher einem stetigen Qualitätsentwicklungsprozess (siehe hierzu „Qualitätsgrundsätze der Caritas Rheine“, 01.07.2009), um sowohl vorbeugend als auch helfend und aufarbeitend bei Gefahren oder tatsächlich erlebter Übergriffigkeit und Misshandlung angemessen vorgehen zu können. Dabei kommt es für die Mitarbeiter und die Leitung vor allem darauf an, eine Kultur des Vertrauens zu initiieren sowie Gefahrenmomente rechtzeitig zu erkennen und zu steuern. Transparentes, berechenbares Handeln bildet hierzu die Grundlage.

Alle Mitarbeiter der Caritas Rheine sind schon aus eigener Verantwortung dem Schutzauftrag verpflichtet, dieses in Kenntnis der Tatsache, dass auch sie selbst nicht frei von der Gefahr sind, unangemessen zu agieren. Dieses kann durch aktives Tun, im Extremfall bis hin zu Formen übergriffigen Verhaltens oder sogar Misshandlungen, aber auch durch Unterlassen geschehen.



Aufgrund der Dynamik der betreuten Personen untereinander, aber auch zwischen diesen und den Betreuungskräften, geraten Mitarbeiter der Caritas Rheine durchaus in krisenhafte Situationen, verbunden mit entsprechendem Gefährdungspotential.

Nur wenn sich alle Mitarbeiter der Caritas Rheine und auch diejenigen, denen Leitungsverantwortung übertragen wurde, dieser vielfachen Gefährdungsmöglichkeiten bewusst sind, hat ein Schutzkonzept Aussicht auf Erfolg.

Entsprechend der sich aus dem Berufsfeld ergebenden Risiken steigen die persönlichen und fachlichen Anforderungen an die Mitarbeiterschaft. Der Leitung obliegt es in diesem Zusammenhang auch die Mitarbeiter abzusichern.

Die nachfolgenden sechs Themenbereiche folgen in ihrer Aufbereitung und Zusammenstellung den gedanklichen Schritten

- Vorbeugen
- Sehen
- Bewerten
- Handeln

Aufgrund der Größe und Vielfältigkeit der Caritas Rheine wird in der Folge ein Rahmenkonzept vorgelegt, dessen Themen und Schwerpunkte in den Diensten und Einrichtungen auf die spezifischen Praxisanforderungen auszurichten sind.

Konzepte und Erfahrungen aus den Diensten und Einrichtungen der Caritas Rheine sind in diesem Rahmenkonzept durch die aus Vertretern der Abteilungen, der Mitarbeitervertretung und Geschäftsführung bestehende Konzeptgruppe verarbeitet.

Dieses Konzept richtet sich an alle Zielgruppen der Caritas Rheine und an alle Mitarbeiter sowie leitende Mitarbeiter in allen Aufgabenbereichen, also auch an Ehrenamtliche, Praktikanten und Freiwilligendienste.

Hilfe für Opfer sexueller, körperlicher und seelischer Gewalt

Auftrag und Angebote der Caritas Rheine

Die Caritas Rheine sieht sich in besonderer Weise und in umfassender Hinsicht dem Wohl der von ihr betreuten und unterstützten Personengruppen verpflichtet. Viele derjenigen, die Dienstleistungen der Caritas Rheine in Anspruch nehmen, unterliegen einem differenziert zu bewertenden Risiko, Opfer von Misshandlungen oder Übergriffigkeiten zu werden. Nicht wenige haben gerade auf dem Hintergrund einer solchen Erfahrung die Dienste und Einrichtungen der Caritas Rheine um Hilfe gebeten.

All diesen Menschen, gleich ob junge oder alte, in prekären Lebenslagen oder mit Handicaps, ist durch die Caritas Rheine der erforderliche Schutz zu gewährleisten. Dies gilt auch für ehemals betreute Personen der Caritas Rheine.

Ebenso unterliegen die Mitarbeiter der Caritas Rheine einem differenziert zu bewertenden Risiko, ebenfalls Opfer von Misshandlungen oder Übergriffigkeiten zu werden, und erhalten in gleichem Maße den erforderlichen Schutz und entsprechende Hilfsmaßnahmen, um die umfassende Umsetzung der Dienstleistungen und Schutzaufträge gewährleisten zu können.

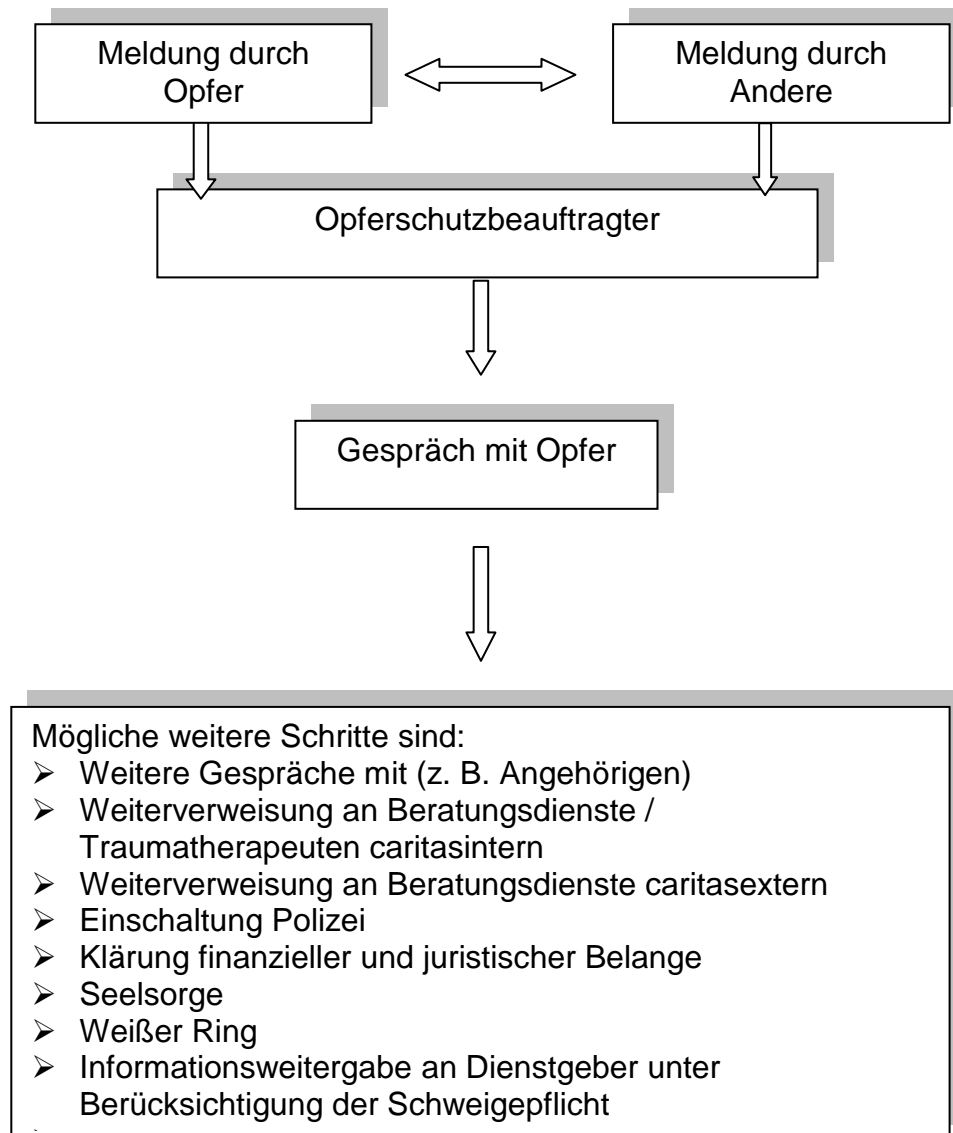
In der Caritas Rheine bieten die Psychologische Beratungsstelle, die Psychosoziale Beratungsstelle und das Caritas-Kinder- und Jugendheim interne Hilfen für Betroffene an, so dies gewünscht ist. Hierfür stehen u. a. ausgebildete Traumatherapeuten zur Verfügung.

Diese freiwillige Vermittlung von Hilfsangeboten sowohl innerhalb als auch außerhalb der Caritas Rheine erfolgt über eine externe neutrale Stelle, einen Opferschutzbeauftragten. Die Betroffenen haben dort die Möglichkeit, gemeinsam mit dem Opferschutzbeauftragten die nächsten Schritte zu planen und Hilfen zu organisieren. Aufgabe des Opferschutzbeauftragten ist es, neutral den Sachverhalt zu beurteilen und gegebenenfalls direkte Hilfen einzuleiten oder unter Einhaltung der Schweigepflicht den Vorfall zur weiteren Bearbeitung weiterzuleiten.

Generell stellt die Caritas Rheine sicher, dass im Rahmen der Qualitätsentwicklung jeder Vorfall, auf Wunsch des Betroffenen auch in anonymisierter Form, dem Opferschutzbeauftragten gemeldet wird.



Ablaufschema zum Vorgehen bei der Organisation von Hilfen für Opfer



Schulung von Mitarbeitern

Wirksamer Schutz vor körperlicher, seelischer und sexueller Misshandlung und Übergriffigkeit kann nur gelingen, wenn es eine systemische Ganzheitlichkeit in allen Bereichen - von Geschäftsleitung bis hin zu jedem einzelnen Mitarbeiter - gibt. So muss das Denken und Handeln zum Thema kongruent sein, damit Inhalte und Haltungen transportiert werden können. Das heißt, um Schutz zuverlässig zu gewährleisten, muss neben der Vermittlung von Wissen und Handlungssicherheit, dem Schaffen von förderlichen Organisations- und Kommunikationsstrukturen, die Förderung und Weiterentwicklung einer entsprechenden Haltung Schulungsbestandteil sein.

Im Bereich Schulung von Mitarbeitern hat jede Abteilung sicherzustellen, dass die Inhalte der nachfolgenden Aufstellung angemessen, dem jeweiligen Aufgabenfeld entsprechend und in ausreichendem Maße angeboten und umgesetzt werden. Anteile davon sollten in bestehende Fortbildungspläne integriert werden.

Diese Schulungen sind in angemessener Weise arbeitsfeldspezifisch auch ehrenamtlichen Mitarbeitern anzubieten.

Es ist wünschenswert, dass sich Abteilungen zusammenschließen und caritasinterne Ressourcen, soweit möglich, genutzt werden.

Dementsprechend legt das vorliegende Konzept notwendige Grundstrukturen fest, die für jeden Arbeitsbereich mit Leben gefüllt werden müssen, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen und zu halten. Bereits in der Einführungsveranstaltung der Geschäftsführung, der Personalabteilung und der Mitarbeitervertretung für neue Mitarbeiter werden grundsätzliche Informationen zu diesem Thema weitergegeben. Dienstregelungen werden dem Mitarbeiter bei Vertragsunterzeichnung ausgehändigt.

Bereiche	Zielgruppen	Ziele	Inhalte
Haltung	Alle Leitungskräfte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persönliche und berufliche Haltung klären/vermitteln/weiterentwickeln ➤ entsprechende Leitungskultur entwickeln, pflegen und danach handeln 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Christliche Werte und Grundsätze ➤ Leitbild der Caritas ➤ Qualitätsgrundsätze der Caritas Rheine ➤ professionelles Rollenverständnis ➤ Ressourcenorientierung ➤ Emotionale und soziale Kompetenzen ➤ Umgang mit Nähe und Distanz ➤ Aufgaben und Verantwortung von Leitungskräften
Kommunikation	Alle / Leitungskräfte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gesprächskultur in der Einrichtung etablieren ➤ Wertschätzende und angstfreie Atmosphäre schaffen ➤ Stärkung konstruktiver Kommunikations-/Konfliktfähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kommunikationstheorien ➤ Lösungsorientierte Gesprächsführung
Wissen	Alle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wissen generieren 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definition Misshandlung/Übergriffigkeit ➤ Entstehung von gewaltbegünstigenden institutionellen Strukturen ➤ Anzeichen für Misshandlung/Übergriffigkeit – Psychodynamiken der Opfer ➤ Täterstrategien ➤ Rechtliche Hintergründe (Straftatbestände) ➤ Verantwortliches Handeln in besonders kritischen Situationen ➤ Beschwerdemanagement ➤ Beteiligung ➤ Hilfe für Opfer
Vorgehen in schwierigen Situationen	Alle Leitungskräfte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prävention ➤ Selbstregulation erlernen ➤ Interventionsmöglichkeiten anwenden können ➤ Strukturen schaffen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Deeskalationsstrategien ➤ Methoden (Austausch/Weiterentwicklung, z. B. Notfallplan und „21 goldene Regeln“ der BGW) ➤ Rahmenbedingungen für Fortbildung, kollegiale Beratung und Supervision bereitstellen bzw. Empfehlungen aussprechen

Die Dienstregelung – ein Teil des „Schutzkonzeptes“ in der Caritas Rheine

Seit 2009 gilt in der gesamten Caritas Rheine die nachfolgende „Dienstregelung zum verantwortlichen Handeln in besonders kritischen Situationen und bei Fehlverhalten“. Die Inhalte der Dienstregelung gelten primär für die hauptamtlichen Mitarbeiter. Ehrenamtliche Mitarbeiter sind aufgefordert, sich entsprechend dieser Regelung zu verhalten.

Die Inhalte der heutigen Dienstregelung beschreiben konkrete Handlungsabläufe und bieten somit die Grundlage für Transparenz bei der Klärung und Auflösung kritischer Situationen, in denen sich Mitarbeiter und Leitungskräfte befinden können.

Der verantwortliche Umgang mit der Dienstregelung sichert sowohl den Schutz der meldenden als auch der zu meldenden Mitarbeiter durch eine klare Definition der zu meldenden Dienstvergehen, Übergriffe und kritischen Situationen und damit auch den Schutz der zu Betreuenden.

Ebenso gewährleistet die Dienstregelung ein Klima der offenen und transparenten Kommunikation innerhalb der Mitarbeiterschaft und zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten - hierdurch wird eine Atmosphäre des Vertrauens und der gegenseitigen Achtung in kritischen Situationen und eine Kultur des Hinschauens gefördert.

Wirksame Prävention wächst in diesem Klima.

Um der gewollten Qualitätssicherung und -weiterentwicklung der Angebote und Hilfen der Caritas Rheine Rechnung zu tragen, verpflichtet sich der Dienstgeber, über regelmäßige geeignete Maßnahmen und Fortbildungen Ziele und Inhalte dieser Dienstregelung verständlich zu machen und die Mitarbeiter zu informieren.

Die Dienstregelung innerhalb der Caritas Rheine ist ein übergreifendes Schutzkonzept:

Schutz der zu Betreuenden durch Schutz der Mitarbeiter

Verantwortliches Handeln in besonders kritischen Situationen und bei Fehlverhalten - Dienstregelung -

Diese Dienstregelung dient dem Schutz der durch die Caritas Rheine betreuten Menschen und dem Schutz der Mitarbeiter, sie stellt zudem die frühzeitige Information der Leiter sicher.

Sie beschreibt konkrete Handlungsabfolgen und sorgt somit für Transparenz bei der Klärung kritischer Situationen, in denen sich Mitarbeiter befinden können.

Sie dient der weiteren Qualitätsentwicklung in der Caritas Rheine und einer Kultur des Hinschauens und der Verantwortungsübernahme.

Erfahrungsgemäß kommen Extremsituationen nur selten vor, während kritische Situationen, die zur Eskalation führen können, im Arbeitsalltag häufig zu finden sind. Diese gilt es rechtzeitig durch Fachlichkeit und Offenheit zu entschärfen. Hier gilt es, sensibel zu sein und durch respektvolles, wertschätzendes Verhalten eine transparente Atmosphäre zu schaffen. Dieses gilt besonders für alle in Leitungsfunktionen beschäftigten Mitarbeiter. Durch eine neutrale und klare Haltung und Fachlichkeit im Team sollen Lösungs- und Handlungsansätze erarbeitet werden.

Kritische Situationen werden vor allem durch präventives Handeln verhindert. Entsprechende Fortbildungen und Informationen sind wahrzunehmen und in der Praxis umzusetzen.

Informationen werden ausschließlich über die nachfolgend beschriebenen Wege weitergegeben. Das Gebot der Verschwiegenheit ist in allen Phasen der Krisenbewältigung von den Beteiligten zu beachten. Die Dienstgemeinschaft sorgt in schwierigen Lebens- und Arbeitssituationen für eine Atmosphäre des Vertrauens und gegenseitiger Achtung, in der belastende Situationen besprochen und geregelt werden.

Denunziantentum oder Mobbing haben nichts mit der geforderten Meldepflicht zu tun. In beiden Fällen wird der Dienstgeber entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Der Dienstgeber verpflichtet sich, über geeignete Maßnahmen und Fortbildungen Ziele und Inhalte dieser Dienstregelung verständlich zu machen und die Mitarbeiter zu informieren.

1. Schutz des meldenden Mitarbeiters

Gemeint ist der Mitarbeiter, der bei sich, einem Kollegen oder Vorgesetzten Fehlverhalten festgestellt hat oder vermutet. Im Falle eines Vorfalles wendet er sich an seinen Vorgesetzten oder an den Vorgesetzten des zu Meldenden. In geeigneten Fällen kann dem betroffenen Mitarbeiter die Möglichkeit einer Selbstmeldung eingeräumt werden.

Eine offene Haltung des Vorgesetzten erleichtert diesen schwierigen Schritt.

Der meldende Kollege und Leitungskräfte sind gehalten, mit den Meldungen verantwortlich und angemessen umzugehen.

Die Namensnennung des meldenden Mitarbeiters hat in der Folge soweit möglich zu unterbleiben. Mitarbeiter, die unsicher sind, ob es sich um ein meldepflichtiges Fehlverhalten handelt, können die Mitarbeitervertretung um Beratung und Unterstützung bitten.

Der Mitarbeiter befindet sich bei Verdacht oder Gewissheit einer eigenen Verfehlung oder der von Kollegen in einem Konflikt. Er muss einerseits loyal gegenüber dem Dienstgeber sein, andererseits bei Meldung einer eigenen Verfehlung eventuelle dienstrechtliche Konsequenzen befürchten oder bei der Meldung einer Verfehlung von Anderen sich scheinbar unkollegial verhalten.

Alle Mitarbeiter stehen bereits durch ihren Arbeitsvertrag unter Schweigepflicht; sie nehmen nur nach reiflicher Prüfung eine Verpflichtung wahr, die Schaden zu Lasten Dritter verhindern und/oder beenden soll.

2. Schutz des zu meldenden Mitarbeiters

Gemeint ist der Mitarbeiter, dem nachweislich ein Fehlverhalten vorgeworfen wird oder der im Verdacht steht, Fehlverhalten begangen zu haben.

Bis zum gegenteiligen Beweis gilt die Unschuldsvermutung. Verstöße gegen geltende Gesetze werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zur Anzeige gebracht.

Mitarbeiter und Dienstgeber halten bestehende Gesetze und datenschutzrechtliche Vorgaben ein. Alle einzuleitenden Maßnahmen dienen dazu, den Sachverhalt zu klären, den möglicherweise entstandenen Schaden zu bearbeiten oder zu beheben, aber auch den Arbeitsplatz möglichst zu erhalten.

Bei der Bewertung des Sachverhaltes berücksichtigt der Dienstgeber, ob der Mitarbeiter offensiv informiert und sich um Aufklärung bemüht zeigt.

3. Meldepflichten

Folgende Tatbestände sind meldepflichtig:

- **Fehlverhalten**, insbesondere:
 - Alkohol- und Drogenmissbrauch
 - Diebstahl
 - Veruntreuung von Geldern und Eigentum von Klienten
 - Unangemessener Umgang mit den Ressourcen
 - Physische Gewalt
 - Sexueller Übergriff
 - Psychische Gewalt
 - Mobbing/Bossing
- **Übergriffe von Klienten gegen Personen und Sachen**
- **Jeder Suizidversuch von Klienten und von Mitarbeitern**
- **Ungeklärte Todesumstände**

Meldepflichtig ist zum frühestmöglichen Zeitpunkt der unmittelbar beteiligte Mitarbeiter. Kommt dieser seiner Meldepflicht nicht nach, sind die mittelbar beteiligten Mitarbeiter meldepflichtig.

4. Handlungsabfolge

Das folgende Ablaufschema erläutert die Vorgehensweise des Dienstgebers. Es macht deutlich, welche Personen und Stellen beteiligt werden können oder müssen.

Die Reihenfolge der Vorgehensweise kann sich im Einzelfall verändern.

4.1 Krisenmanagement Teil 1

- 4.1.1 Im Falle eines Vorfalls wendet sich der Mitarbeiter an seinen Vorgesetzten oder an den Vorgesetzten des zu Meldenden.
- 4.1.2 Der Dienstvorgesetzte informiert nach Kenntnisnahme die nächst höhere Ebene.
- 4.1.3 Gespräch mit dem beschuldigten Mitarbeiter, auf Wunsch dessen unter Beteiligung der Mitarbeitervertretung
- 4.1.4 Aufklärung des Sachverhaltes oder des Verdachtes und Sammlung von entlastenden Hinweisen
- 4.1.5 Überprüfung der Auswirkungen auf die
 - Klientel
 - Einrichtung
 - Mitarbeiterschaft und
 - Öffentlichkeit
- 4.1.6 Erste Bewertung des Sachverhalts
 - die Angelegenheit löst sich und ist von geringerer Problematik, daraus folgen
 - Beratung/Vereinbarung
 - die Angelegenheit ist brisant, dann...

4.2 Krisenmanagement Teil 2

4.2.1 Beteiligung von Personen und Institutionen

- Die Einrichtungs- und Fachbereichsleitung informiert und beteiligt die Abteilungsleitung, die Personalleitung und die Geschäftsleitung an allen weiteren notwendigen Schritten.
- Die Mitarbeitervertretung wird im Rahmen der Mitarbeitervertretungsordnung durch den Dienstgeber informiert oder beteiligt.
- Der Mitarbeiter hat jederzeit die Möglichkeit, seine Interessenvertretung zu informieren und zu beteiligen.
- Die Polizei, die Heimaufsicht, das zuständige Jugendamt, andere Behörden oder Kostenträger und/oder Angehörige der gegebenenfalls betroffenen Klienten werden in der Regel bei Straftaten und je nach Lage des Einzelfalls bei anderen besonderen Vorkommnissen durch den Dienstgeber informiert oder beteiligt.
- Presse oder andere Medien werden nur nach sorgfältiger Vorklärung und bei unbedingter Notwendigkeit über die Pressestelle des Caritasverbandes mit Informationen oder Erklärungen versorgt.
- Der Dienstgeber informiert den Mitarbeiter über die angestrebten und/oder notwendigen Schritte.

4.2.2 Maßnahmen ergreifen, die dem Schutz oder der Verhinderung weiterer Schädigung

- des Klienten
- des Mitarbeiters und
- der Einrichtung dienen.

4.2.3 Erneute Bewertung des Sachverhalts

4.3 Krisenmanagement Teil 3

4.3.1 Anregung und Unterstützung von Maßnahmen zur Unterstützung/Entlastung des Mitarbeiters

4.3.2 Maßnahmen ergreifen, die Mobbing oder Bloßstellen der Beteiligten verhindern

4.3.3 Rechtliche Interventionen

Dieses können vorübergehende Dienstbefreiung, Suspendierung, Ermahnung, Abmahnung, Versetzung innerhalb der Einrichtung oder Prüfung eines Wechsels innerhalb der Caritas Rheine sein, aber auch eine Änderungskündigung oder Kündigung.

4.3.4 Arbeitsrechtliche Interventionen, die dem Schutz des Mitarbeiters dienen

4.3.5 Strafrechtliche oder zivilrechtliche Maßnahmen

4.3.6 Festlegung/Vereinbarungen von Wiedergutmachung bzw. Regelung von Ersatzansprüchen

4.3.7 Die eingeleiteten Maßnahmen werden unter Beteiligung der Mitarbeitervertretung zwischenzeitlich überprüft.

Besonders bei Äußerung eines Verdachtes gegenüber Kollegen ist festzustellen, ob

- die vereinbarte Geheimhaltung umgesetzt wurde,
- der Mitarbeiter eventuell Druck oder Repressalien anderer ausgesetzt wurde oder noch ist
- eine Klärung zum jetzigen Zeitpunkt erreicht ist.

Ist eine Klärung und Entlastung des beschuldigten Mitarbeiters erreicht, informiert der Dienstgeber alle bisher beteiligten Personen schriftlich. Ein entsprechender Vermerk wird für die Personalakte erstellt.

Ist eine Klärung noch nicht erreicht, werden weitere geeignete Maßnahmen festgelegt.

Führungszeugnis und Selbstverpflichtung

Führungszeugnisse sind ein wichtiger Beitrag zur Umsetzung des Schutzauftrages der Caritas Rheine. Der Dienstgeber stellt durch die Einholung des Führungszeugnisses und der für die Arbeit mit jungen Menschen geforderten Selbstverpflichtungserklärung im Rahmen des rechtlich Möglichen sicher, dass keine Personen beschäftigt werden, die wegen einschlägiger Delikte aufgefallen sind. Bei Neueinstellungen wird daher wie bisher von jedem Mitarbeiter, mit Ausnahme von kurzfristig tätigen Praktikanten (max. drei Monate), ein Führungszeugnis verlangt, dessen Kosten vom Bewerber zu tragen sind.

In den Bereichen, in denen der § 30 a Bundeszentralregistergesetz wegen des Umgangs mit Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen das erweiterte Führungszeugnis zulässt, wird bei Neueinstellungen dieses Führungszeugnis verlangt. Wegen der Einschränkungen im Gesetz ist die Anforderung des erweiterten Führungszeugnisses für die Mitarbeiter, die ausschließlich mit erwachsenen Personen arbeiten, nicht möglich. Die Kosten für das erweiterte Führungszeugnis sind identisch mit denen des einfachen Führungszeugnisses.

In den Bereichen, in denen die gesetzliche Grundlage des § 72 a SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) besteht, wird das Führungszeugnis in fünfjährigem Abstand eingefordert. Der gesetzlich vorgeschriebene Rahmen wird somit erfüllt.

Darüber hinaus verpflichtet die Präventionsordnung des Bistums Münster (Kirchliches Amtsblatt 2011, Nr. 7) nicht nur die Mitarbeiter im Bereich des Kinder- und Jugendhilfegesetzes regelmäßig das erweiterte Führungszeugnis vorzulegen, sondern auch all diejenigen, die darüber hinaus laut § 3 Abs. 3 der Präventionsordnung, u. a. in Kirchengemeinden, in der Kinder- und Jugendarbeit, in Schulen, in der Bildungsarbeit und in Beratungsstellen mit jungen Menschen arbeiten. Die Kosten für die Wiederholungsführungszeugnisse übernimmt der Dienstgeber.

Auch Ehrenamtliche, Honorarkräfte, Praktikanten und Freiwilligendienstleistende im Jugendhilfebereich haben das erweiterte Führungszeugnis vorzulegen. Die ausstellenden Behörden verzichten bei Ehrenamtlichen regelmäßig auf die Erhebung von Kosten.

In jugendnahen Bereichen hat der Dienstgeber eine größtmögliche Sorgfalt im Hinblick auf die Eignung dieser Personen anzuwenden. Aus diesem Grund werden die erweiterten Führungszeugnisse beim erstmaligen Einsatz von Ehrenamtlichen ebenfalls angefordert.



Neben den Führungszeugnissen bestimmt die Präventionsordnung des Bischofs von Münster alle zur Vorlage des erweiterten Führungszeugnisses verpflichteten Mitarbeiter auch eine Selbstverpflichtungserklärung zu unterschreiben.

Beschwerdemanagement in der Caritas Rheine

Die Caritas Rheine hält als Erbringer sozialer Dienstleistungen in einer demokratischen Gesellschaft Strukturen und Gelegenheiten vor, in denen Rückmeldungen zur alltäglichen Arbeit möglich und gewollt sind.

Rückmeldungen, Anregungen und Beschwerden werden als Chance gesehen, Verbesserungspotential zu nutzen und Qualitätsmängel zu beseitigen. Dabei ist es der Caritas Rheine ein Anliegen mit Anregungen und Beschwerden kompetent und konsequent umzugehen. Ziel ist es größtmögliche Zufriedenheit der Menschen, die Leistungen der Caritas in Anspruch nehmen, der externen Partner (beide im Folgenden Kunden genannt) sowie der Mitarbeiter zu erreichen.

Ein Beschwerdemanagement zeugt von der Bereitschaft, auf allen Ebenen einer Institution daran mitzuwirken, Anregungen und Beschwerden entgegenzunehmen und zielorientiert zu bearbeiten.

Als Beschwerde gilt eine mündliche oder schriftliche Rückmeldung, in der die Unzufriedenheit gegenüber der Caritas Rheine als Leistungserbringer geäußert oder auf ein Fehlverhalten hingewiesen wird, eine Wiedergutmachung für eine erlittene Beeinträchtigung oder eine Änderung des Verhaltens bewirkt werden sollen.

Als Grundlage zur kompetenten Beantwortung dieser Rückmeldung dient ein Beschwerdemanagement, das gekennzeichnet ist durch Strukturen, Abläufe und Verantwortlichkeiten, die in der jeweiligen Einrichtung konkret geregelt sind. Dabei gilt grundsätzlich, dass jeder Mitarbeiter Beschwerden entgegennimmt, eine erste Reaktion nach spätestens sieben Tagen erfolgt und der Beschwerdeführer über den Stand seiner Beschwerde auf dem Laufenden gehalten wird.

Es wird auf eine möglichst niedrige Hemmschwelle für eine Beschwerdeabgabe Wert gelegt. Dadurch soll vermieden werden, dass sich der Ärger über mehrere Wochen und Monate anstaut.



Allen Beschwerden wird respektvoll nachgegangen. Auf Wunsch wird die Identität des Beschwerdeführers vertraulich behandelt.

Um die oben genannten Grundsätze und Ziele erreichen zu können, sind unterstützende Organisationsstrukturen unverzichtbar. So werden Kunden auf das Beschwerdemanagement hingewiesen und gebeten, sich bei Unzufriedenheit umgehend zu melden. Kunden- und Mitarbeiterbefragungen erfassen auch, ob der Befragte eine Beschwerde vorbringen möchte. Diese kann auf Wunsch unter vier Augen aufgenommen werden. Die Beschwerdewege werden intern und extern bekannt gegeben.

Ein gutes Beschwerdemanagement, wie es in der Caritas Rheine gelebt wird, kann im Zusammenhang mit einem offenen Gesprächsklima zu einer Kultur des Hinschauens beitragen, für die Belange der Kunden und Mitarbeiter sensibilisieren und insbesondere auch dem Schutzbedürfnis Rechnung tragen. Dadurch entfaltet das Beschwerdemanagement präventiv einen Beitrag zu einem wirksamen Schutz vor Übergriffen aller Art.

Um eine dem Leitbild entsprechende Haltung zum Thema Beschwerden zu entwickeln, werden alle Mitarbeiter geschult. Die Mitarbeiter lernen in diesen Schulungen, dass eine Beschwerde nicht als persönliche Kritik, sondern als wertvolle Rückmeldung zu werten ist. Zum anderen erwerben sie zielführende Handlungskompetenzen für den Umgang mit Beschwerden. Vorgetragene Beschwerden und deren Bearbeitung werden in geeigneter Weise evaluiert.

Beteiligung

Beteiligung – gleichbedeutend wird auch der Begriff Partizipation benutzt – wird verstanden als ein Lernfeld zum Erwerb und zur Weiterentwicklung von Schlüsselqualifikationen, die eine moderne Gesellschaft heute braucht. Dazu zählen soziale Kompetenzen, kompetente Interessenvertretung und konstruktive Konfliktlösungen. Diese Schlüsselqualifikationen stärken die Persönlichkeit und entfalten das Entwicklungspotential und führen somit zur Ausbildung von Ressourcen und Schutzfaktoren. Für einen nicht unbedeutenden Teil der Personen und deren Angehörige, die auf die Angebote der Caritas Rheine zurückgreifen, ist Beteiligung nicht in erster Linie ein Lernfeld, sondern eine Selbstverständlichkeit in allen Lebensvollzügen, welche sich durch Bildung, persönliche Reifungsprozesse und Erfahrung sinnvoll ableitet.



Kein Angebot der Caritas Rheine, sei es Erziehung, Bildung, Therapie, berufliche Integration, Wohnen und Betreuung, Verbesserung der gesellschaftlichen Teilhabe oder auch Pflege ist ohne Beteiligung der in diesen Angeboten „Beteiligten“ denkbar. Die Ergebnisse der sozialen Arbeit sind umso erfolgreicher, je gelungener Helfer und Maßnahmeteilnehmer sowie deren Angehörige kooperieren und die vielseitigen individuellen und institutionellen Anliegen mit Verantwortung und Entwicklungsfreude verfolgen. Insofern ist jeder so genannte Hilfeempfänger nicht auf die Funktion des Empfangenden zu reduzieren, sondern immer aktiver Part eines zielorientierten Prozesses. Verschiedene gesetzliche Regelungen verpflichten zudem die Caritas Rheine, Beteiligungsprozesse zu organisieren und sicherzustellen.

Die durch Beteiligung gestärkten Ressourcen und Schutzfaktoren sind Voraussetzung, dem Prinzip *Hilfe zur Selbsthilfe* näherzukommen. Schutzbedürftige Menschen fühlen sich um so sicherer, je mehr sie bedrohliche Situationen zunehmend kompetent und selbstbewusst meistern. Beteiligung ist ein Ziel für alle Menschen in der sozialen Arbeit und für die Strategie zur Bewältigung kritischer Lebenssituationen. Schon aus diesem Grund sind alle Prozesse und Strukturen der Caritas Rheine darauf angelegt, die Menschen in alle sie betreffenden zu klärenden Angelegenheiten aktiv einzubeziehen.

Beteiligungsförderliche Strukturen und Prozesse fußen auf einer Beteiligungskultur, die im Wesentlichen vom gelungenen zielorientierten Zusammenspiel zwischen Leitung und Mitarbeitern abhängt. Auch die Mitarbeitervertretung spielt in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle.

Insofern entwickelt sich ein von Beteiligung geprägtes Milieu in der Qualität, die auch der Beteiligungskultur des jeweiligen Dienstes oder der Einrichtung zugrunde liegt. Offenheit und Dialog prägen das Klima in der Caritas Rheine. Junge, erwachsene und alte Menschen, mit und ohne Handicaps, werden in ihrer Persönlichkeit, in ihren Bedürfnissen, Interessen und Fähigkeiten gesehen, ernst genommen und weder überfordert, noch unterfordert.

In allen Betreuungssystemen streben die Mitarbeiter die Kooperation an, auch dann, wenn Spannungen, z. B. aufgrund differierender Ziele und Auffassungen, zu bearbeiten sind.

Die Beteiligungsrechte beziehen sich sowohl auf individuelle Angelegenheiten als auch auf institutionelle. Bei den individuellen Angelegenheiten handelt es sich vorrangig um persönliche Fragen, die Perspektivklärung und um die Gestaltung der jeweiligen Entfaltungsräume. Institutionelle Angelegenheiten in der Gruppe oder Einrichtung beziehen sich im Wesentlichen auf Interessenvertretungen, Programme und Projekte und die gemeinsame Gestaltung des Alltags in der Institution und der Familie.

Entsprechend differenziert sind auch die Strukturen und Prozesse, in denen sich die vielfältigen Anliegen niederschlagen und artikulieren. Gelungene Beteiligungskultur lebt von vielen kleinen und größeren Abstimmungen, Klärungen und Unterstützungen im Alltag, darüber hinaus von strukturierten Formen der Verantwortungsübernahme, Gesprächsrunden, Beiräten, Konferenzen und Projekten. Da Beteiligung die Vielfältigkeit und Lebendigkeit all derjenigen, die sich an die Caritas Rheine wenden, widerspiegelt, sind Partizipationsprozesse und Strukturen regelmäßig zu überprüfen und dem Bedarf anzupassen.



- ❖ Caritasverband Rheine e. V.
- ❖ Caritas-Kinderheim gemeinnützige GmbH
- ❖ Stiftung St. Josefshaus Wettringen
- ❖ Caritas-Integrationsbetrieb für behinderte und benachteiligte Menschen,
gemeinnützige Gesellschaft mbH

Caritas Haus
Lingener Str. 11 – 13
48429 Rheine
Tel.: 05971 862-0
Fax: 05971 862-410
E-Mail: info@caritas-rheine.de
Internet: www.caritas-rheine.de

März 2012

