



***AWO Weser-Ems***

Schutzkonzept – Familienberatungsstelle Leer – Stand August 2022

## *Inhaltsverzeichnis*

1. Einleitung .....	2
2. Leitbild .....	2
3. Selbstverpflichtung .....	3
4. Information von Eltern und Öffentlichkeit .....	4
5. Organigramm .....	5
6. Risiko- und Schutzanalyse .....	5
7. Verhaltensampel .....	8
8. Beschwerdemanagement .....	9
9. Sexualpädagogisches Konzept .....	10
10. Medienpädagogisches Konzept .....	10
11. Handeln bei Verdacht .....	11
12. Personal .....	13
12.1. Personalauswahl .....	13
12.2. Aus- und Fortbildung .....	13
12.3. Besprechungen und Austausch .....	14
Anhang 1 – Handeln bei Verdacht .....	16
Anhang 2 – Infoblatt Klienten .....	20
Anhang 3 – Infoblatt Kinder .....	21

## 1. Einleitung

In der UN-Kinderrechtskonvention vom 20. November wurden die Rechte von allen Kindern weltweit beschlossen und 1992 von der Bundesrepublik Deutschland unterzeichnet. Die Kinderrechtskonvention regelt in verschiedenen Artikeln die Rechte der Kinder auf Förderung, Partizipation und Schutz.

Als Mitarbeitende in einer Familienberatungsstelle wollen wir auch in unseren Räumen, den sich uns anvertrauenden Familien und insbesondere den uns vertrauenden Kindern einen sicheren Ort bieten. Durch die fachliche Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt und Machtmissbrauch haben wir uns kritisch mit unserer Arbeit, unserer Vorgehensweise, unseren räumlichen Gegebenheiten, der Zusammenarbeit untereinander und den verschiedenen Abteilungen unseres Hauses auseinandergesetzt.

Unser Schutzkonzept ist ein Bündel von Maßnahmen, um Risiken in unserem Arbeitsbereich zu erkennen und Grenzverletzungen und (sexualisierte) Gewalt zu verhindern. Die Maßnahmen sollen dazu beitragen, dass Kinder, Jugendliche und Erwachsene in der Einrichtung davor sicher sind und dass sie kompetente Ansprechpersonen finden, wenn sie – wo auch immer – Grenzverletzungen und Gewalt erlebt haben.

Das vorliegende Schutzkonzept ist kein starres Konstrukt. Es wird sich mit der Zeit verändern und weiterentwickeln, genauso wie sich auch die institutionellen Gegebenheiten und die Menschen verändern und weiterentwickeln werden, die dieses Schutzkonzept mit Leben füllen. Damit unser Schutzkonzept greifen kann, müssen wir es kontinuierlich überprüfen, weiterentwickeln und ggf. anpassen.

Die Notwendigkeit eines Schutzkonzeptes basiert auf folgenden gesetzlichen Grundlagen: Bundeskinderschutzgesetz (2012; Gesetz zur Kooperation und Information) (KKG - Handeln bei Verdacht); SGBVIII Kinder und Jugendhilfe (Handeln bei Verdacht §§§8,8a und 8b; §47;§72a).

## 2. Leitbild

### **Wir handeln verantwortlich!**

Die AWO Kinder, Jugend und Familie Weser-Ems bietet Lebens- und Entwicklungsräume, in denen Kinder und Jugendliche ihre Persönlichkeit, sozialen Kompetenzen und Begabungen entfalten können. Diese Räume sollen geschützte Orte

sein, an denen sie angenommen und sicher sind. Die Verantwortung für den Schutz vor jeglicher Form von Gewalt, insbesondere sexualisierter Gewalt, liegt bei den haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter\*innen sowie den ehrenamtlich Tätigen, die in einem von Achtsamkeit geprägten Klima einander und den ihnen anvertrauten Menschen begegnen sollen. Hierzu bedarf es der Aneignung von Fachwissen und der Schaffung von kurzen Beschwerdewegen. Vor allem aber gilt es eine Haltung einzunehmen, die gekennzeichnet ist von wachsamem Hinschauen, offenem Ansprechen, transparentem und einfühlsamen Handeln untereinander und im Umgang mit schutz- und hilfebedürftigen Kindern und Jugendlichen.

### **3. Selbstverpflichtung**

Die haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiter\*innen sowie die ehrenamtlich Tätigen verpflichten sich zu nachfolgender „Selbstverpflichtung zum Schutz vor Gewalt“. Diese wird bei neuen Mitarbeiter\*innen im Rahmen des Einstellungsverfahrens besprochen und unterschrieben.

Der Arbeitgeber verpflichtet sich zur Bereitstellung von Ressourcen für die Aneignung von Fachwissen, der Schaffung von Beschwerdewegen und der Förderung einer Kultur der Achtsamkeit. In den Schulungen zum Kinder- und Jugendschutz und im Berufsalltag wird Verständnis für das Thema geschaffen.

#### **Selbstverpflichtung zum Schutz vor Gewalt**

1. Ich achte die Würde meiner Mitmenschen und gestalte meine Arbeit bei der AWO Kinder, Jugend & Familie Weser-Ems GmbH (AWO KJF) wertschätzend und grenzachtend.
2. Ich verpflichte mich, alles mir Mögliche zu tun, damit Kinder, Jugendliche und Mitarbeiter\*innen vor Schaden und jeder Art von Gewalt bewahrt werden. Deshalb beachte ich die gesetzlichen Vorschriften zum Schutz von Kindern und Jugendlichen. Ich bin allgemein aufmerksam gegenüber Gefahren und grenzüberschreitendem Verhalten.
3. Ich nehme die Intimsphäre, das Schamgefühl und die individuellen Grenzempfindungen von Kindern, Jugendlichen und Kolleg\*innen wahr und ernst. Ich erkenne

an, dass jeder Mensch ein Individuum mit eigener Persönlichkeit ist. Deshalb begegne ich dem eigenen Willen aller mit Respekt.

4. Gemeinsam mit anderen unterstütze ich Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung und biete ihnen Möglichkeiten, Selbstbewusstsein und die Fähigkeit zur Selbstbestimmung zu entfalten. Dazu gehören der Umgang mit Sexualität und das Recht, klare Grenzen zu setzen.
5. Mir ist bewusst, dass es ein natürliches Machtgefälle zwischen Mitarbeitenden und Kindern und Jugendlichen gibt. Mit der mir übertragenen Verantwortung gehe ich sorgsam um. Insbesondere missbrauche ich meine Rolle als Mitarbeiter\*in nicht für sexuelle Kontakte zu mir anvertrauten jungen Menschen.
6. Mein Umgang mit Kindern, Jugendlichen und Mitarbeiter\*innen spiegelt gegenseitige Wertschätzung und Respekt wieder. Deshalb verzichte ich auf abwertendes Verhalten und beziehe gegen gewalttätiges, diskriminierendes, rassistisches und sexistisches Verhalten aktiv Stellung.
7. Ich spreche im Team Situationen an, die mit dieser Selbstverpflichtung zum Schutz vor Gewalt nicht in Einklang stehen, um ein offenes Klima untereinander zu schaffen und zu erhalten.
8. Ich achte auf Anzeichen von Vernachlässigung und Gewalt bei Kindern und Jugendlichen. Ich informiere mich über die notwendigen Handlungsschritte und suche mir kompetente Ansprechpersonen, damit ich im konkreten Fall Hilfe für mich und Betroffene finde.
9. Ich ermutige Kinder und Jugendliche dazu, sich an Menschen zu wenden, denen sie vertrauen und ihnen erzählen, was sie erleben, vor allem auch von Situationen, in denen sie sich bedrängt fühlen.

Ich nehme Hinweise und Beschwerden von Kindern, Jugendlichen, Eltern, Kolleg\*innen und Mitarbeiter\*innen, Praktikant\*innen und anderen Personen ernst und ermögliche eine transparente Bearbeitung.

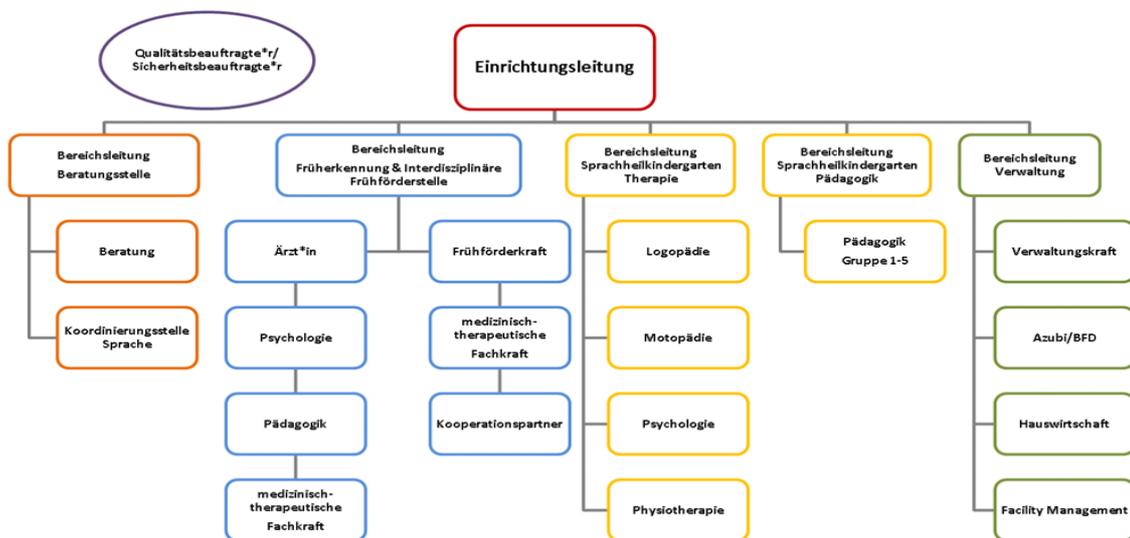
#### ***4. Information von Eltern und Öffentlichkeit***

Das fertig gestellte Schutzkonzept findet sich auf unserer Homepage, einen Hinweis darauf gibt es auf unserem Informationsblatt zur Beratung, das jeder Klient erhält. Die Fachöffent-

lichkeit und der Kostenträger wurden bei geeigneten Arbeitstreffen über die Arbeit am Schutzkonzept informiert und werden dieses nach Fertigstellung erhalten.

## 5. Organigramm

Das folgende Organigramm unserer Einrichtung stellt grafisch dar, wer bei uns welche Aufgaben und Zuständigkeiten innehat und schafft damit Transparenz in Bezug auf Kommunikationswege, die zum Beispiel im Falle eines Verdachts auf Grenzverletzungen oder Gewalt zu beachten sind (vgl. Punkt 11: Handeln bei Verdacht und Anhang Handeln bei Verdacht).



## 6. Risiko- und Schutzanalyse

Bei der Risiko- und Schutzanalyse wurde sehr deutlich, dass die Regeln, die wir zum Schutz der Privatsphäre und zur ungestörten Beratung aufgestellt haben, die Regeln sein könnten, die eine sexuelle Grenzverletzung\* oder sexuelle Gewalt\* begünstigen könnten.

Wir erhalten in den Beratungen Einblick in das Familienleben, haben die Kontaktdaten der Familien, führen die Beratungen in geschlossenen, nicht einsehbaren Räumen durch

und erhalten durch unsere Rolle einen Vertrauensvorschuss. Die Eltern vertrauen uns ihre Kinder an.

**\*Definition und Unterscheidung: Grenzverletzungen**

**aus dem QM-Handbuch der AWO KJF QM\_20.2.8 Grenzverletzungen und Gewalt**

Grenzverletzungen treten einmalig oder gelegentlich im (pädagogischen) Alltag auf und können als fachliche oder persönliche Verfehlungen charakterisiert werden. Das unangemessene Verhalten einer Grenzverletzung kann auch durch einen Mangel an eindeutigen Normen und Regeln in einer Organisation hervorgerufen werden. Meist geschehen Grenzverletzungen unbeabsichtigt bzw. bei Kindern/Jugendlichen auch aus Mangel an konstruktiven Alternativen. Pädosexuell motivierte Täter\*innen setzen Grenzverletzungen gegenüber dem Opfer jedoch auch im Zuge ihrer Anbahnung gezielt ein, um zu testen, wie weit sie beim Gegenüber gehen können, ohne eine Gegenwehr zu provozieren, die eine mögliche Aufdeckung zur Folge hätte.

**\*Gewalt**

Gewalt, z.B. in Form eines sexuellen Übergriffs, ist niemals zufälliger oder unbeabsichtigter Natur. Die übergriffige Person missachtet bewusst gesellschaftliche Normen und Regeln sowie fachliche Standards. Widerstände des Opfers werden übergangen. Gewalt kann sowohl mit Körperkontakt als auch ohne (z. B. in verbaler Form) erfolgen. Bei pädosexuellen Täter\*innen werden sexuelle Übergriffe im Anbahnungsprozess gezielt eingesetzt, um die Grenzen der Mädchen und Jungen zu testen und strafrechtlich relevante Formen sexualisierter Gewalt vorzubereiten.

Wir informieren unsere Klient\*innen über den Ablauf einer Beratung, das Setting und darüber was sie in einer Beratung erwartet. Dazu erhalten unsere Klienten ein ausführliches Informationsblatt (Infoblatt Klienten\*\*) und die Kinder erhalten ein Informationsblatt im Beisein der Eltern in einfacher Sprache (Info-Blatt Kinder\*\*). Darin geht es besonders um den Schutz vor sexueller Gewalt und die Grenzen zu denen wir uns verpflichtet haben sie einzuhalten. (Selbstverpflichtungserklärung)

\*\*beide Blätter befinden sich im Anhang. Im Infoblatt der Klienten wird u.a. auf die Möglichkeit des Beraterwechsels und auf das Beschwerdemanagement in unserem Haus und der AWO Weser-Ems hingewiesen.

Um uns im Team gegenseitig mehr unterstützen zu können und um eine Kultur der Achtsamkeit herzustellen, haben wir uns zu mehr Transparenz bei der Termingestaltung entschlossen und nachfolgende Vorgaben zur Termingestaltung in der Familienberatungsstelle festgelegt.

Diese Punkte sind von allen Mitarbeiter\*innen verpflichtend einzuhalten und gelten für alle Beratungen.

- Laufende Beratungen werden nach 5-7 Sitzungen erneut in der Fallbesprechung vorgestellt und reflektiert
- Dauer der Termine max. 1,5 Stunden, in den Räumen der Beratungsstelle, alle Termine werden dokumentiert, Ausnahmen werden vorher besprochen
- Co-Beratung bei Erstkontakten mit beiden Elternteilen bei Trennungs- und Scheidungsberatung möglich und erwünscht, Hinzuziehen einer Co-Beratung auch im späteren Verlauf einer Beratung möglich
- Angestrebt ist, dass immer mindestens zwei Beraterinnen parallel arbeiten. Grundsätzlich sind auch Termine mit Klienten im Haus möglich wenn eine Beraterin alleine im Haus ist. Wenn bei der Terminabsprache aber ein ungutes („mulmiges“) Gefühl aufkommt, werden die Termine so angeboten, dass eine Kollegin mit im Haus ist. (Dazu ggf. die Räumlichkeiten wechseln)
- Dieses „mulmige“ Gefühl gestehen wir auch unseren Klientinnen zu, wir sprechen das Setting (Ort, Raum, Zeit, anwesende Personen) in dem wir arbeiten mit ihnen vorher ab. Sollte ein/e Klient/in Bedenken gegen die Zusammenarbeit mit einer bestimmten Person oder der gesamten Institution haben, drängen wir sie nicht an den Terminen teilzunehmen und ermöglichen ihnen einen Beraterwechsel.
- Nach belastenden Terminen holen sich die Beraterinnen kollegiale Unterstützung.
- Alle Beraterinnen verpflichten sich bei der Termingestaltung auf oben genannte Punkte zu achten und sich gegenseitig zu unterstützen

#### Beratungen mit Kindern

- Die geplanten Beratungen werden im Team vorgestellt
- Uhrzeiten zu den Kernarbeitszeiten\*
- In den Räumen der Beratungsstelle\*
- \*Ausnahmen werden vorher im Team oder mit der Bereichsleitung besprochen
- Maximale Dauer der Termine 1 Stunde
- Alle Termine müssen im Kalender und in Sopart dokumentiert sein
- Bei jüngeren Kindern eine Übergaben mit den Eltern einplanen (erzähle deiner Mutter/ deinem Vater was wir gemacht haben)
- Sollte Unterstützung bei einem Toilettengang nötig sein, bieten wir den Kindern an ihre Eltern dazu zu holen. Sollten diese nicht so schnell erreichbar sein, wer-

den sie im Beisein des Kindes beim Abholen über den Vorfall/die Hilfestellung informiert.

Da Fehler passieren und Verhalten unterschiedlich erlebt werden kann, müssen wir eine kritikannehmende Fehlerkultur entwickeln, in der es möglich ist, unabhängig von Hierarchie, Profession oder Erfahrung zu hinterfragen und deshalb nachzufragen, wenn Fehlverhalten oder Grenzverletzungen beobachtet wurden. Beispielsweise: „Ich habe xy beobachtet. Was war denn da los?“

### **Partizipation und Prävention**

Das Infoblatt für Kinder wird vor Beginn der Beratung mit Kind im Beisein der Eltern (des Elternteils) besprochen und unterschrieben (siehe Anhang)

Die Zimmer sind so gestaltet, dass sie die Kinder auf ihre Rechte hinweisen (Plakate, Materialien), sie den Ausgang mühelos finden können und geeignete Materialien zur Verfügung stehen, mit denen sie ihr Unbehagen auch nonverbal ausdrücken können (Beispielsweise durch „gelbe und rote Karten“).

## **7. Verhaltensampel**

Diffamierende Äußerungen über Ethnien, Männer oder Frauen, Religionen oder Weltanschauungen, Behinderungen, Altersgruppen und sexuelle Identitäten sind unzulässig.

Körperkontakte zwischen Klienten und Beratenden finden in der Regel nicht statt und wenn, dann orientieren sie sich am Zweck der Beratung und am Wohl der Teilnehmenden/Klient\*innen. Sie erfordern eine besondere Sorgfalt zur Vermeidung von Übergriffen und werden immer vorher mit den Klienten abgesprochen und deren Einverständnis eingeholt.

Sexuelle Kontakte zwischen Berater\*innen und Klient\*innen sind unzulässig.

**(Auszug aus den ethischen Richtlinien für die Bildungsmaßnahmen der DAJEB)**

Professionelle Beziehung erfordert professionelle Distanz.

Das bedeutet für uns, dass unsere von uns Klient\*innen gesiezt werden und wir uns siezen lassen. Privaten Kontakte zu Klient\*innen sind unzulässig, sollten diese vor Beginn der Beratung schon bestehen, werden diese offen gemacht und die Beratung wird von einer anderen Berater\*in durchgeführt

Ergänzende Regeln in der Arbeit mit den Kindern

- kein Körperkontakt ohne Einverständnis und dann nur in bestimmten Körperzonen
- Bei der Ansprache der Kinder verwenden wir weder Kosenamen noch Kurzformen außer wenn die Kinder/Jugendliche dies ausdrücklich wünschen
- Kontakt auf Aufforderung des Kindes auch nur in den bestimmten Körperzonen (Hände, Arme, Schulter, oberer Rücken).
- Besondere Sorgfalt wenn Unterstützung beim Toilettengang notwendig ist. Die Hilfestellung wird möglichst mündlich gegeben, die Tür bleibt angelehnt, wobei auf den Sichtschutz geachtet wird
- Ausgangstür muss als solche für die Kinder erkennbar sein. Z.B. indem ein entsprechendes Plakat an die Tür gehängt wird.

## **8. Beschwerdemanagement**

Die Beraterinnen informieren die Ratsuchenden im ersten Beratungskontakt mündlich über die Rahmenbedingungen der Beratung wie Schweigepflicht, zeitlicher Umfang, Kostenfreiheit, etc. Diese Informationen erhalten die Ratsuchenden auch schriftlich, ebenso wie Informationen zum Beschwerdemanagement. (Anlage Informationsblatt)

Internes Beschwerdemanagement

Beschwerden können jederzeit mündlich oder schriftlich mitgeteilt werden. Mündliche Beschwerden, die bei den Mitarbeiter\*innen vorgetragen werden, werden notiert und an die Einrichtungsleitung oder Bereichsleitung weitergeleitet. Für schriftliche Beschwerden gibt es, neben dem Kontakt per Mail, im Eingangsbereich der Beratungsstelle auch einen gesonderten Briefkasten.

Die Beschwerden werden innerhalb von 72 Stunden von zwei unabhängigen Personen eingeschätzt und die ersten Schritte zur Klärung werden veranlasst.

(Das weitere Vorgehen wird unter Punkt 11, Handeln bei Verdacht beschrieben)

Beschwerden können auch über externe Ansprechpersonen oder die unabhängige Beschwerdestelle der AWO („Vertrauensstelle Herzenssache“) erfolgen.

Die Ratsuchenden werden durch geeignete Information über das Beschwerdemanagement informiert.

- Hinweis und Link auf der Homepage
- Informations- und Datenschutzblatt
- Hinweise im Eingangs- oder Wartebereich
- Hinweis auf den Flyern der Einrichtung

## **9. Sexualpädagogisches Konzept**

Die sexualpädagogische Konzeption formuliert das Ziel, Kindern und Jugendlichen die Entwicklung einer selbstbestimmten Sexualität zu ermöglichen. Das Schutzkonzept soll Kinder und Jugendliche vor sexuellen Übergriffen bewahren und die Handlungskompetenz bei akuten Vorkommnissen sicherstellen.

Die Mitarbeiter\*innen interessieren sich für gesellschaftspolitische Diskussionen und Prozesse und informieren sich in der Fachöffentlichkeit zu den veränderten Lebenswelten der Kinder und Familien.

Die Sprache der Mitarbeiter\*innen ist respektvoll, gewaltfrei, gendergerecht und offen. Es geht darum eine „Kultur der Besprechbarkeit“ zu entwickeln, das Thema sexuelle Gewalt zu enttabuisieren und den Klient\*innen die Sicherheit zu vermitteln, dass wir als Institution mit dem Thema professionell distanziert umzugehen wissen.

Die Mitarbeitenden haben adäquate Begriffe um Körperliches, Genitales und Sexuelles zu besprechen und sind bereit mit den Klient\*innen auch über heikle und schwierige Erfahrungen zu sprechen. Dabei werden sensibel die persönlichen Grenzen und der Intimschutz gewahrt.

Bei der Auswahl der Spielsachen und gemeinsamen Spiele wird darauf geachtet, keine Stereotypen und Klischees zu unterstützen. Es wird auf Vielfalt geachtet.

## **10. Medienpädagogisches Konzept**

Das Mitschneiden von Beratungsgesprächen ist nicht erlaubt, es werden von den Klienten keine Fotos oder Filmaufnahmen gemacht. Die Eltern werden vor Beginn der Beratung darauf hingewiesen.

Sollten Filmaufnahmen im Rahmen einer beraterischen Intervention erstellt werden (Beispiel Video Home Training) wird mit allen Beteiligten vorher über die Intervention gesprochen und eine Einverständniserklärung unterzeichnet. Die Beraterinnen verpflichten sich zu einem sorgfältigen Umgang mit dem Filmmaterial. Das Filmmaterial wird nur in den Räumen der Beratungsstelle bearbeitet, nur auf gesicherten Datenträgern gespeichert und nach Fallende unwiederbringlich gelöscht.

Wenn (für Supervision oder Fachberatung) ein Foto beispielsweise eines Genogramms oder einer Aufstellung mit Figuren des Familienbrettes oder mit Tierfiguren angefertigt werden sollte, geschieht das ohne das Kind. Die Daten müssen anonymisiert sein und keine Rückschlüsse auf die Person zulassen.

Die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstelle verpflichten sich, sich medienpädagogisch weiterzubilden um die Gefahr der sexuellen Gewalt und Grenzverletzungen, die Kindern und Erwachsenen im Internet drohen, einschätzen zu können und um mit ihnen vorurteilsfrei über mögliche Geschehnisse, z. B. erlebte sexuelle Übergriffe, sprechen zu können.

## **11. Handeln bei Verdacht**

Im Falle eines Verdachts auf Grenzverletzungen oder Gewalt gilt die entsprechende Prozessbeschreibung im Qualitätsmanagementhandbuch der Einrichtung. Diese regelt verbindlich den Umgang mit Vermutungen und den damit verbunden Fragen und Verantwortlichkeiten. Ebenso ist die Dokumentation von Verdachtsfällen geregelt.

Darüber hinaus gibt es explizite Vereinbarungen mit dem örtlichen Jugendamt zur Umsetzung des Schutzauftrages nach § 8a SGB VIII.

**Intern** gilt die Regel, dass Beschwerden nicht von der Person bearbeitet werden, gegen die sich die Beschwerde richtet. Sie werden immer von zwei unbeteiligten Personen bearbeitet, die das Anliegen prüfen, klären und möglichst eine einvernehmliche Lösung herbeiführen. Ein moderiertes Konfliktgespräch kann hierfür ein geeignetes Verfahren darstellen. Ein Lösungsvorschlag zu der Beschwerde soll möglichst innerhalb von vier Wochen nach ihrer Einreichung erarbeitet werden. Die/Der Beschwerdemanager/in nimmt die Beschwerde entgegen und klärt das Anliegen der Klientin/des Klienten in einem persönlichen Gespräch. Sie/Er ordnet die Beschwerde im Gespräch mit einer/m Kollegin/Kollegen in die Kategorien „vager Verdacht“ oder „begründeter Verdacht“ ein. Dokumentation mit Reflexionsbogen (siehe Anhang).

Bei vagem Verdacht spricht die/der Beschwerdemanager/in die/den beschuldigte/n Kollegin/en auf die Beschwerde an. → Klärung der Situation (Beschwerdemanager\*in, zweite Kollegin/in und beschuldigte Kollegin/in) → Rückmeldung an Klient\*in → gegebenenfalls auf Möglichkeit der Unterstützung durch externe Ansprechperson hinweisen. Bei fehlender Klärung: → Meldung an externe Ansprechperson durch die interne Beschwerdemanagerin → moderiertes Gespräch in Anwesenheit der beschuldigten Kollegin/in. Eine Klärung ist erreicht, wenn die/der Klient\*in und die/der Beschwerdemanager\*in mit dem Gesprächsausgang zufrieden sind und die/der Beschwerdemanager\*in dazu eine schriftliche fachliche Begründung geliefert hat. Die/Der interne Beschwerdemanager\*in bietet der ratsuchenden Person an, sich nach zwei Wochen erneut bei ihr zu melden, um die Zufriedenheit mit der Klärung zu überprüfen.

Bei Beschwerden über **externe** Ansprechpartner oder über die Vertrauensstelle Herzessache der AWO, gilt folgendes Vorgehen:

Externe Ansprechperson nimmt Kontakt zu Beschwerdemanagerin auf. → Vortragen der Beschwerde → Klären des Anliegens des/r Klient\*in. Sie ordnet die Beschwerde im Gespräch mit einer/m Kollegin/in in die Kategorien „vager Verdacht“ oder „begründeter Verdacht“ ein.

Es erfolgt die Dokumentation mit Reflexionsbogen.

Bei vagem Verdacht: Beschwerdemanager\*in spricht beschuldigte\*n Kolleg\*in auf die Beschwerde an. → Klärung der Situation (Beschwerdemanager\*in, zweite\*r Kolleg\*in und beschuldigte\*r Kollege\*in) → Rückmeldung an Klient\*in über externe Ansprechperson.

Bei fehlender Klärung: 11 → Meldung an interne Ansprechperson durch die/den externe/n Beschwerdemanager\*in → moderiertes Gespräch in Anwesenheit der/des beschuldigten Kollegin/in.

Eine Klärung ist erreicht, wenn die/der Klient\*in, die externe Ansprechperson und die/der Beschwerdemanager\*in zufrieden sind und die/der Beschwerdemanager\*in sowie die externe Ansprechperson dazu eine schriftliche fachliche Begründung geliefert haben. Die externe Beschwerdemanagerin bietet der ratsuchenden Person an, sich nach zwei Wochen erneut bei ihr zu melden, um die Zufriedenheit mit der Klärung zu überprüfen. Bei begründetem oder erhärtetem Verdacht siehe Kapitel 4: Intervention. Hinweis auf interne und externe Ansprechpersonen. Interne und externe Ansprechpersonen sind mit

Foto, Mail-/Postadresse und Telefonnummer sowohl auf einer Informationswand in der Beratungsstelle als auch auf der Homepage.

## 12. Personal

### 12.1. Personalauswahl

Bereits im Vorstellungsgespräch stellen wir die Leitlinien und Grundsätze der Gewaltprävention bei der AWO Weser-Ems sowie in unserer Einrichtung vor und geben die Selbstverpflichtung aus. Bestandteil jedes Bewerbungsgesprächs sind zudem Fragen zu folgenden Themen.

- Professionelle Nähe & Distanz
- Machtverhältnisse zwischen Mitarbeitenden und Kindern und Jugendlichen
- Erfahrungen mit Grenzüberschreitungen und Übergriffen.

Diese Maßnahmen dienen der Abschreckung von potentiellen Täter\*innen.

Vor jeder Einstellung fordern wir ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis ein, welches über die Dauer der Beschäftigung mindestens alle fünf Jahre neu beantragt und im Original vorgelegt werden muss.

Über die Einstellung wird immer zu zweit entschieden, alle Bewerbungsunterlagen müssen im Original vorgelegt werden.

### 12.2 Aus- und Fortbildung

Zum Auftakt der Erarbeitung des Schutzkonzeptes haben alle Mitarbeiter\*innen verpflichtend an einer Grundlagenschulung teilgenommen. Diese Verpflichtung gilt auch für alle neuen Mitarbeiter\*innen bzw. Mitarbeiter\*innen, die wiedereinsteigen. Ehrenamtlich Tätige, die Kontakt zu den uns anvertrauten Kindern und Jugendlichen haben, werden als Mitarbeiter\*innen behandelt.

Im übergreifenden Fortbildungsprogramm der Gesellschaft Kinder, Jugend und Familie werden regelmäßig Fortbildungen zum Thema angeboten. Bei Bedarf veranstalten wir Fortbildungen auch im Haus.

Jährlich werden alle Mitarbeiter\*innen im Rahmen der gesetzlich erforderlichen Weisungen auf die Abläufe und die Dokumente in Bezug auf den Schutz von Kindern vor Gewalt und sexualisierter Gewalt in der Einrichtung von der Einrichtungsleitung oder der Bereichsleitung informiert.

### 12.3 Besprechungen und Austausch

Regelmäßig stattfindende Teamsitzungen bieten einen Rahmen für kollegiale Beratung und schaffen zudem Kontrollmöglichkeiten, die von allen akzeptiert werden und transparent sind. Im Kontext von Teamsitzungen können z. B. Fallbesprechungen erfolgen, an Hand derer die eigenen Grenzen und die Belastbarkeit reflektiert werden können. Daneben ermöglichen Teamsitzungen eine Reflexion der eigenen Macht, möglicher Formen des Machtmissbrauchs sowie eigener Machtmissbrauchsanteile.

Wir stellen den regelmäßigen Austausch der Mitarbeiter\*innen untereinander sowie mit den Vorgesetzten sicher.

Das Team der Beratungsstelle trifft sich wöchentlich zu einer zwei stündigen Teamsitzung, während dieser gibt es einen allgemein organisatorischen Teil, eine Durchsicht der Neuanmeldungen und Rückrufbitten der vergangenen Woche und Zeit für Fallbesprechungen.

An einem weiteren Wochentag gibt es eine einstündige Fallbesprechung mit Durchsicht der Neuanmeldungen und alle 14 Tage eine weitere einstündige Fallbesprechung für die Kolleginnen, die an der anderen nicht dabei sein können.

Wenn die Zeit in der Teamsitzung für Fallbesprechung nicht ausreichen sollte, können sich die Beraterinnen in einer kleineren Gruppe treffen um einen Fall eingehender zu besprechen. Die Bereichsleitung kann auch angesprochen werden, der Kalender ist für alle einsehbar, so dass dort zu sehen ist, wann es freie Zeiten für ein vertrauensvolles Gespräch gibt.

Supervision wird 8 x pro Jahr durchgeführt.

Zur weiteren Teamentwicklung und zur Reflexion und Qualifizierung der Tätigkeit gibt es bis zu viermal im Jahr einen internen sog. „fachlichen Austausch“, jeweils für drei Stunden zu einem vorher festgelegten Thema.

Regelmäßig stattfindende Besprechungen der Mitarbeiter in den verschiedenen Einrichtungen und auf verschiedenen Ebenen sind in der Konferenzstruktur hinterlegt (Qualitätshandbuch).

Leer, August 2022

## Anhang 1 – Handeln bei Verdacht

AWO Kinder, Jugend & Familie Weser-Ems GmbH	Qualitätsmanagement- Handbuch	Bereichshandbuch: Soziale Dienstleistung
<b>S 20.2.7 Handeln bei Verdacht auf Grenzverletzungen und sexualisierte Gewalt</b>		

<b>Geltungsbereich</b>	Leitung und andere Mitarbeiter*innen
<b>Prozessverantwortlicher</b>	Einrichtungsleitung
<b>Prozessziel</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schutz(faktor) vor sexualisierter Gewalt und Grenzverletzungen</li> <li>2. Handlungssicherheit im Falle von (vermuteten) Grenzverletzungen und sexueller Gewalt</li> <li>3. Betroffenen Hilfe zukommen lassen</li> </ol>
<b>Ergebnisse</b>	Prozess führt zu einer Klärung bei Verdacht
<b>Abkürzungen / Begriffe</b>	EL = Einrichtungsleitung BL = Bereichsleitung MA = Mitarbeiter*in GS = Geschäftsstelle eFB = externe Fachberatung BR = Betriebsrat SpA = Sprecherausschuss  Siehe auch Abkürzungsverzeichnis

### Prozessüberprüfung

<u>Grundsätzliche Kriterien:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beitrag des Prozessdesigns zur Zielerreichung</li> <li>▪ Aktualität / Gültigkeit</li> <li>Ständige Verbesserung / Prozessoptimierung</li> </ul>
----------------------------------	--

Leistungsindikatoren	Prüfmethode/n	Prüfhäufigkeit	Prüfung erfolgt durch
- (Verdachts-)Fälle werden EL gemeldet. - transparente Dokumentation	- Dokumentationsbogen wird eingesetzt - Sichtung von Dokumentationen	Nach jedem Verdachtsfall	ISOFA EL

Prozessrisiken/Schwächen	Maßnahmen zur Risikobearbeitung
- unsaubere Dokumentation - (Verdachts-)Fälle kommen nicht ans Licht - (Verdachts-)Fälle werden nicht konsequent verfolgt.	- standardisierter Dokumentationsbogen - Kultur der Achtsamkeit

Prozessschnittstellen zu Eingaben und Ergebnissen
Leitung, Verwaltung Prokurist, Geschäftsführung, Vorstand Sorgeberechtigte Kostenträger Jugendamt, Landesjugendamt Kinderschutzbeauftragte*r Weiterführende Einrichtung/Institution

Bearbeiter*in QMB/Ca	Prüfung: QMB	Freigabe: QMB	Stand: 00	Datum: 04.01.2022	Seite: 1 von 4
-------------------------	-----------------	---------------	--------------	----------------------	-------------------

**S 20.2.7 Handeln bei Verdacht auf Grenzverletzungen und sexualisierte Gewalt**

Nr.:	Eingabe Dokumente/ Informationen/ Prozesse	Prozessschritte	Ergebnis Do- kumente/ Informationen	D	I	V
1	<b>Hinweis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Prozess beschreibt das Vorgehen bei Anhaltspunkten für Grenzverletzungen und sexualisierter Gewalt zwischen Kindern/Jugendlichen, von Kindern/Jugendlichen auf MA oder von MA auf Kinder/Jugendliche und von MA zu MA.</li> <li>• Hinweise können verschiedene Quellen haben: Kind, Jugendliche*r; Mitarbeiter*in, Sorgeberechtigte*r, Externe.</li> <li>• Hinsehen und Verdacht haben ist erwünscht. Keinesfalls darf es passieren, dass ein Verdacht nicht ernst genommen, ignoriert oder unreflektiert öffentlich gemacht wird.</li> <li>• Zu unterscheiden sind:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) vager Verdacht, der aufgrund eines komischen Gefühls entsteht.</li> <li>b) begründeter, erhärteter Verdacht aufgrund einer beobachteten oder geschilderten Situation.</li> </ol> </li> <li>• Hinweise betreffen folgende Bereiche:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Verstoß gegen die Selbstverpflichtung</li> <li>b) Verstoß gegen die Verhaltensampel</li> <li>c) Vorwurf eines schwerwiegenden Vergehens</li> </ol> </li> </ul>		MA		MA
2	<b>Informationsgewinnung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Maßnahmen der kennniserlangenden Person:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Verdacht muss ernst genommen und darüber mit einer vertrauten/unbeteiligten Person in der Einrichtung, dem Team oder der Vertrauensstelle gesprochen werden.</li> <li>• Dokumentation</li> <li>• Wenn sich ein Verdacht nicht eindeutig ausräumen lässt und immer bei begründetem bzw. erhärtetem Verdacht ist die zuständige Leitung/EL zu informieren. Ohne Rücksprache und fachlichen Austausch dürfen weder eine Anzeige erstattet oder Aufsichtsbehörden eingeschaltet werden.</li> <li>• Bei Verdacht gegen die EL oder wenn EL nicht handelt, Information an die Geschäftsstelle bzw. die Vertrauensstelle.</li> </ul> </li> <li>2) Maßnahmen der (Bereichs-)Leitung:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein an die EL/BL gemeldeter Verdacht ist umgehend zu dokumentieren. Die Dokumentation ist an einem sicheren Ort und im weiteren Verlauf losgelöst von personenbezogenen Akten durch die EL aufzubewahren.</li> <li>• Haltung: Ruhe bewahren. Priorität im weiteren Verlauf hat die Sicherung des Schutzes der betroffenen Person. Darüber hinaus gilt es, die Persönlichkeitsrechte einer Verdachtsperson zu wahren.</li> </ul> </li> </ol> <p>Der Prozess ist beendet, wenn die kollegiale Beratung bzw. die Rücksprache mit der EL/GS kein Gefährdungsrisiko ergibt.</p>	<p>F 20.2.7-1 Dokumentationsbogen Grenzverletzungen und Gewalt</p> <p>F 20.2.7-1 Dokumentationsbogen Grenzverletzungen und Gewalt</p>		EL  GS	MA  MA  EL

AWO Kinder, Jugend & Familie Weser-Ems GmbH	Qualitätsmanagement- Handbuch	Bereichshandbuch: Soziale Dienstleistung
<b>S 20.2.7 Handeln bei Verdacht auf Grenzverletzungen und sexualisierte Gewalt</b>		

<b>3</b>	<b>Klärungsverfahren</b>	<p>Maßnahmen der Leitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sofortiger Einbezug der zuständigen Referentin/Geschäftsführung, ggf. Bilden eines Krisenteams mit bedarfsorientierter Besetzung, das den weiteren Prozess steuert.</li> <li>• Präzise Dokumentation des gesamten Prozesses inkl. eingeleiteter Maßnahmen, getroffener Entscheidungen, Beteiligung von externen Personen, Zeitplänen etc. Die Aufbewahrung erfolgt sicher und losgelöst von personenbezogenen Akten.</li> <li>• Einholen von Fachberatung für die Einschätzung und Bewertung der Hinweise und Verdachtsmomente mit Hilfe einer externen, d.h. außerhalb der eigenen Einrichtung ansässigen, unabhängigen Fachberatung nach §8a SGB VIII</li> <li>• Der Prozess ist beendet, wenn die Fachberatung kein Gefährdungsrisko ergibt.</li> <li>• Ansonsten Abschätzen bzw. Erfüllen der Meldepflicht gem. §47 SGB VIII in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle.</li> <li>• Sofern notwendig sind sofortige Schutzmaßnahmen einzuleiten. Dabei müssen Betroffenen- und MA-Schutz beachtet werden.</li> <li>• Die Aufklärung muss so schnell wie möglich erfolgen.</li> </ul> <p>Informationspolitik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gilt Rollen zu verteilen und eine gemeinsame Sprachregel zu finden. Möglichst kontrolliert und überlegt soll bestimmt werden, wer genau was erfährt, und zwar zu welchem Zeitpunkt und durch wen und wie, u.a. damit Klarheit herrscht und keine Gerüchte entstehen. Die Persönlichkeitsrechte Aller sind dabei zu wahren.</li> <li>• Bis zur Erhärtung/Aufklärung des Verdachts dürfen verdächtige Personen vorerst keine Hinweise erhalten. Involvierte Personen sind daher zunächst zum Stillschweigen zu verpflichten.</li> </ul> <p>Zielgruppen des Handelns:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Verdächtige Person:</u> Ein Personal- bzw. Konfrontationsgespräch ist gut vorzubereiten (ggf. mit Unterstützung einer externen Stelle), sollte zeitnah stattfinden und darf nie allein von der EL geführt werden. Ist ein MA die verdächtige Person sollten am Gespräch mindestens auch zuständige Referentin und BR teilnehmen. Ist die EL verdächtige Person, nehmen am Gespräch Prokurist und Sprecherausschuss teil. Die verdächtige Person muss die Möglichkeit der Stellungnahme erhalten. Am Ende des Gesprächs ist eine verbindliche Aussage über das weitere Prozedere zu treffen.</li> <li>• <u>Betroffene Person:</u> benötigt Schutz, im Falle von Kindern/Jugendlichen ggf. traumapädagogische Hilfen und/oder eine Bezugsperson an der Seite. Es dürfen keine „Verneh-</li> </ul>	<p>F5.1-2 Protokoll</p> <p>Merkblatt Meldepflicht gem. §47 SGB VIII</p>	<p>EL</p> <p>EL/GS</p> <p>EL</p>	<p>GS</p> <p>EL</p> <p>EL</p> <p>GS</p> <p>EL/GS</p> <p>EL/GS</p> <p>EL/BR bzw. Pro/SA</p> <p>EL bzw. GS</p> <p>EL</p>
----------	--------------------------	---	---	----------------------------------	--

Bearbeiter*in QMB/Ca	Prüfung: QMB	Freigabe: QMB	Stand: 00	Datum: 04.01.2022	Seite: 3 von 4
-------------------------	-----------------	---------------	--------------	----------------------	-------------------

AWO Kinder, Jugend & Familie Weser-Ems GmbH	Qualitätsmanagement- Handbuch	Bereichshandbuch: Soziale Dienstleistung
<b>S 20.2.7 Handeln bei Verdacht auf Grenzverletzungen und sexualisierte Gewalt</b>		

		<p>mung" oder psychotherapeutischen Maßnahmen stattfinden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Weitere potentiell betroffene Personen:</u> müssen durch (allgemeine) Ermütigung, Thematisierung, Brücken bauen etc. möglichst identifiziert werden. Im Falle eines betroffenen Kindes/Jugendlichen muss mindestens die Gruppe des betroffenen Kindes/Jugendlichen einbezogen werden, da ggf. noch andere betroffen sein können.</li> <li>• <u>Erziehungsberechtigte:</u> müssen informiert, in ihrer Reaktion ernst genommen werden und bekommen glaubhaft vermittelt, dass die Einrichtung „sich kümmert“. Sie haben das Recht, ihr Kind aus der Einrichtung zu nehmen.</li> <li>• <u>Zuständige öffentliche Träger und das örtliche Jugendamt:</u> müssen in Rücksprache mit Geschäftsstelle/GF beteiligt werden.</li> </ul> <p>Ergebnisse des Klärungsverfahrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die betroffenen Personen und ggf. Erziehungsberechtigte sind über das Ergebnis des Klärungsverfahrens zu informieren. Bei Bedarf Angebot von Gesprächen und weitergehenden Hilfen. Teaminformation durch EL.</li> <li>• <u>Verdacht erhärtet sich:</u> War ein*e MA Täter*in sind arbeitsrechtliche Konsequenzen (z.B. Abmahnung/Kündigung) zu ziehen, ggf. Anzeige. Ist ein Kind/Jugendliche*r Täter*in, sind päd.-therapeutische Maßnahmen zu prüfen.</li> <li>• <u>Verdacht erweist sich als unbegründet:</u> vollständige Rehabilitation der betroffenen Person inkl. Kommunikation der Unschuld in der Einrichtung. Die Aufhebung des Verdachts ist zu dokumentieren.</li> <li>• <u>(vager) Verdacht bleibt bestehen:</u> War ein*e MA Täter*in sind arbeitsrechtliche Schritte zu prüfen. Ist ein Kind/Jugendliche*r Täter*in sind pädagogisch-therapeutische Maßnahmen zu diskutieren.</li> </ul>				EL bzw. GS  EL bzw. GS  EL
4	<b>Nachbereitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Aufarbeitung, bei Bedarf Supervision.</li> <li>• Institutionelle Aufarbeitung: Reflexion. Bei Bedarf Anpassung des Schutzkonzeptes und der Strukturen in der Einrichtung (räumlich, personell, inhaltlich).</li> </ul>				EL/GS

<b>Mitgeltende Unterlagen</b>	<b>Externe Referenzen</b>
F 20.2.7-1 Dokumentationsbogen Grenzverletzungen und Gewalt F 5.1-2 Protokoll	Merkblatt Meldepflicht gem. §47 SGB VIII Örtliche Vereinbarung zur Umsetzung des Schutzauftrages nach § 8a SGB VIII

Bearbeiter*in QMB/Ca	Prüfung: QMB	Freigabe: QMB	Stand: 00	Datum: 04.01.2022	Seite: 4 von 4
-------------------------	-----------------	---------------	--------------	----------------------	-------------------

## Anhang 2 – Infoblatt Klienten



**Familienberatungsstelle**  
der AWO Kinder, Jugend & Familie

**Informationen zur Beratung  
und Hinweise  
für eine gute Beratung und  
eine erfolgreiche Zusammenarbeit**

Sie werden beraten von \_\_\_\_\_

AWO Kinder, Jugend & Familie  
Weser-Ems GmbH  
Familienberatungsstelle  
Heisfelder Straße 28  
26789 Leer  
Telefon: 0491 / 62092  
Telefax: 0491 / 9279617  
[Info@btz-leer.de](mailto:Info@btz-leer.de)

Sie erreichen uns telefonisch von  
Montag bis Donnerstag: 08:30 – 12:00 Uhr u. 14:00 – 16:00  
Freitags: 08:30 – 12:00

### **Liebe Eltern!**

Damit wir Sie zu Ihrer Zufriedenheit beraten können, haben wir für Sie einige Informationen und Hinweise zusammengestellt.

#### **Beratung mit Erwachsenen**

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen, mit uns Beratungsgespräche zu führen. In der Beratung geht es häufig um vertrauliche und persönliche Dinge, die besonders schützenswert sind. Dadurch kann eine vertraute Atmosphäre entstehen. Zu Ihrem Schutz und aus ethischen Grundsätzen in der Beratung ist es uns nicht erlaubt, mit Ihnen eine über den professionellen Kontakt hinausgehende Beziehung einzugehen.

Wir bemühen uns, eine möglichst offene Gesprächsatmosphäre herzustellen und Ihnen unser fachliches Können und Wissen zur Verfügung zu stellen.

Sollten Sie dennoch unzufrieden sein mit dem Beratungsverlauf, so besprechen Sie das bitte mit Ihrer\*m Berater\*in. Auch ein Wechsel des\*r Beraters\*in ist möglich und manchmal sinnvoll. Es gibt Menschen, die vielleicht besser miteinander können und andere, mit denen eine Zusammenarbeit nicht so gut klappt.

Wenn Sie sich nicht trauen, diese Dinge mit den Berater\*innen zu besprechen, wenden Sie sich bitte an unsere Verwaltung oder Einrichtungsleitung, ebenso, wenn Sie etwas ändern möchten oder weitere Fragen haben. Die Kolleg\*innen informieren Sie und unterstützen Sie auch gerne in unserem Beschwerdemanagement.

#### **Video- und Tonaufzeichnungen, sowie E-Mails**

Bitte stellen Sie uns keine Video- und Tonaufzeichnungen, die Sie von sich mit Dritten erstellt haben ohne Genehmigung der beteiligten Personen zur Verfügung. Video- und Tonaufzeichnungen bei uns werden nur mit Ihrem Einverständnis aufgenommen. Bitte beachten Sie, dass E-Mails vom Datenschutz her nicht sicher sind. Wir werden daher auf Ihre E-Mails nicht inhaltlich eingehen, sondern lediglich organisatorisch, wie z.B. für Terminabsprachen.

### **Beratung mit Kindern**

Sie erhalten von uns ein gesondertes Info-Blatt für die Beratung mit Kindern und Jugendlichen. Bitte besprechen Sie die dortigen Informationen ausführlich mit Ihren Kindern und bestätigen Sie es uns mit Ihrer Unterschrift.

### **Schweigepflicht**

Alle Angaben und Daten, die Sie im Verlauf der Gespräche machen, unterliegen der gesetzlichen Schweigepflicht.

- Im Verlauf der Beratung kann es sinnvoll sein, mit Dritten, z.B. Mitarbeiter\*innen aus Kindergärten, Schulen oder Jugendhilfeeinrichtungen Gespräche zu führen, um Ihnen oder Ihren Kindern besser helfen zu können. Dies geschieht jedoch nur mit Ihrem Einverständnis und nach Ihrer schriftlichen Entbindung von der Schweigepflicht.
- Ihr\*e Berater\*in ist Mitglied im Fachteam unserer Familienberatungsstelle. In diesem Fachteam finden regelmäßig Fallbesprechungen zu den Beratungsgesprächen statt, um mit Hilfe der Sichtweisen der unterschiedlich ausgebildeten Fachkolleg\*innen Hintergründe für vorhandene Probleme zu erörtern und das weitere Vorgehen zu besprechen.
- Supervision – Darüber hinaus besprechen wir unser pädagogisch-therapeutisches Vorgehen innerhalb der Beratung regelmäßig mit einer Fachkraft (z.B. Kinder- und Jugend-Psychiater\*in, Dipl.-Psycholog\*in, Psychotherapeut\*in) außerhalb des Teams

### **Wahrung Ihrer schutzwürdigen Interessen**

Unsere Information zur Datenvereinbarung nach § 13/14 DSGVO ist Ihnen gesondert ausgehändigt worden.

### **Termine**

Sollten Sie trotz der persönlichen Terminabsprache einen Termin nicht einhalten können, sagen Sie den Termin bitte so früh wie möglich ab, telefonisch, auf unserer Mail-Box oder per E-Mail.

### **Feedback und Beschwerdemanagement**

Sie bekommen von uns einen Bogen zu Anfang und zum Ende der Beratung, in dem Sie uns anonym Ihre Rückmeldung über den Beratungsprozess mitteilen können.

Ein Briefkasten hängt unten im Wartebereich, in den Sie Ihren Rückmeldebogen einwerfen können.

Sollten Sie eine Beschwerde haben, können Sie diese persönlich bei den Mitarbeiterinnen der Verwaltung oder schriftlich als Brief oder Mail abgeben. Wenn Sie uns Name und Telefonnummer hinterlassen, werden wir uns zeitnah bei Ihnen melden.

### **Was kostet es?**

Beratungen sind für Sie kostenfrei. Nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz haben Sie einen Anspruch auf Hilfe bei Erziehungsfragen. Der Landkreis Leer hat die AWO Kinder-, Jugend- & Familie Weser-Ems GmbH, per Vertrag beauftragt, diese Hilfe zur Verfügung zu stellen und trägt die überwiegenden Kosten.

### **Spenden**

Die finanzielle Ausstattung der Beratungsstelle ist knapp bemessen. Wir sind daher immer dankbar, wenn wir als Anerkennung und Unterstützung für unsere Beratungsarbeit eine Spende erhalten.

Unser Spendenkonto hat die **IBAN: DE 08 2859 0075 0016 4550 00**  
**BIC: GENODEF1LER**

**Vermerk:** Spende für die Familienberatungsstelle Leer

Wir freuen uns auf eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit

die Mitarbeiter\*innen  
der Familienberatungsstelle

## Anhang 3 – Infoblatt Kinder



# WILLKOMMEN

## in der Familienberatungsstelle der AWO

Schön, dass du bei uns bist! Hier erfährst du mehr über  
deine Rechte bei uns:

1. In der Beratung ist alles freiwillig! Du bestimmst mit,  
was wir machen und über was wir sprechen!
2. Du kannst den Termin jederzeit ohne Begründung  
beenden!
3. Die Tür ist nie abgeschlossen!

4. Im Termin wirst du von den Berater\*innen nicht  
angefasst.
5. Die Berater\*innen schimpfen und beleidigen nicht,  
schreien und drohen nicht!
6. Die Berater\*innen bestimmen nicht über Geheimnisse!
7. Brauchst du beim Gang zur Toilette Hilfe, holen die  
Berater\*innen deine Eltern dazu! Die Berater\*innen  
dürfen dir helfen, wenn du damit einverstanden bist.
8. Hast du dich im Termin unwohl gefühlt oder etwas  
erlebt, was dir Angst und Kummer macht, dann sprich  
z.B. mit deinen Eltern.

Hier bekommst du auch Hilfe: Das Kinder- und  
Jugendtelefon 116 111 Nummer gegen Kummer

