



**DeBUG NRW-Kontaktstelle**  
für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften

# STARTHILFE

ZUR ERSTELLUNG UND UMSETZUNG EINES  
GEWALTSCHUTZKONZEPTES IN FLÜCHTLINGSUNTERKÜNFEN



**PLANB**  
Ruhr e.V.  
Interkulturelle Kinder-  
und Jugendhilfe



## VORWORT

Seit 2016 betreut PLANB Ruhr e. V. Flüchtlingsunterkünfte. Seitdem sind wir auch Kooperationspartner der Bundesinitiative „Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“. Daraus entstand DeBUG als gemeinsames Projekt des Deutschen Caritasverbands, Deutschen Roten Kreuzes (DRK), des Paritätischen Gesamtverbands, der Arbeiterwohlfahrt (AWO) und der Diakonie. Das Ziel: Flüchtlingsunterkünfte sowie Betreiber- und Trägerorganisationen bei der Verbesserung des Gewaltschutzes unterstützen.

Ich freue mich sehr darüber, dass uns diese Aufgabe anvertraut wurde – und ich bin stolz. Stolz auf die hervorragende Arbeit unserer Mitarbeiter\*innen in den Unterkünften, die PLANB durch ihre Kompetenz und Erfahrung qualifiziert haben für diese wichtige Herausforderung. Ihnen danke ich an dieser Stelle von Herzen, ebenso allen Bewohner\*innen der Unterkünfte, die zu dieser Broschüre beigetragen haben. Allen voran danke ich Sita Rajasooriya, die nun als Multiplikatorin für Gewaltschutz die DeBUG-Kontaktstelle für NRW leiten wird. Vor ihr liegt eine unschätzbare wichtige Aufgabe mit hoher Verantwortung, die – davon bin ich überzeugt – genau in die richtigen Hände gelegt wurde.

Die Menschlichkeit und Offenheit einer Gesellschaft zeigt sich daran, wie sie mit Fremden und Schutzbedürftigen umgeht. Unser Engagement für den Schutz geflüchteter Menschen in Flüchtlingsunterkünften setzt dort an: Wir wollen sie auf ihrem Weg, ihren Platz in unserer Gesellschaft zu finden, unterstützen. Mit dem tatkräftigen Engagement aller Leser\*innen, die künftig mit dieser Starthilfe arbeiten werden, können wir gemeinsam viel bewegen.

**Gülseren Çelebi**

Geschäftsführerin PLANB Ruhr e. V.



## EINLEITUNG

Als 2016 in einer Reihe von Flüchtlingsunterkünften Gewaltschutzkoordinator\*innen ihre Arbeit aufnahmen, bestand ihre Aufgabe unter anderem darin, einrichtungsinterne Schutzkonzepte zu entwickeln. Diese Schutzkonzepte sollten den Fokus auf Konfliktpotenziale und Risikobereiche in den Unterkünften lenken und die Fachkräfte für verschiedene Formen von Gewalt sensibilisieren.

Während unserer Arbeit in der Konsultationseinrichtung begegneten wir immer wieder den gleichen Fragen, zum Beispiel: Wie startet man ein hauseigenes Schutzkonzept? Welche Bausteine muss es enthalten? Was umfasst ein Monitoring?

Die vorliegende Starthilfe ist eine praxisnahe Sammlung von Ressourcen und Erfahrungen und dient kommunalen Betreibern, Leitungskräften, Fachkräften aus Gemeinschaftsunterkünften und dezentralen Wohnungen als Einstieg, sich mit dem Thema Schutzkonzept zu befassen. Sie bietet Unterstützung bei der Aufgabe, zusammenzutragen, welche Bausteine in einer Einrichtung schon vorhanden sind und welche noch im Team, von der Leitung oder dem Betreiber erarbeitet werden müssen. Sie ist gleichzeitig eine Ressourcensammlung für Fachkräfte, die in ihrer Unterkunft ein Schutzkonzept installieren wollen. Und sie gibt Anregungen, zu blättern und zu schauen, was es in NRW zu diesem Thema bereits gibt, welche Projekte, Beratungsstellen und Institutionen wichtige Anregungen bieten und welche Fachstellen zum Schutz von Bewohner\*innen ihre Erfahrungen zu Verfügung stellen.

Diese Starthilfe allein behandelt nicht alle Themen eines einrichtungsinternen Schutzkonzepts. Sie kann die externe Beratung einer Fachstelle nicht ersetzen, aber sie hilft bei der Einschätzung, wo man gerade steht, welche Arbeitsbereiche und Prozesse schon bewältigt sind und welche noch vor einem liegen.

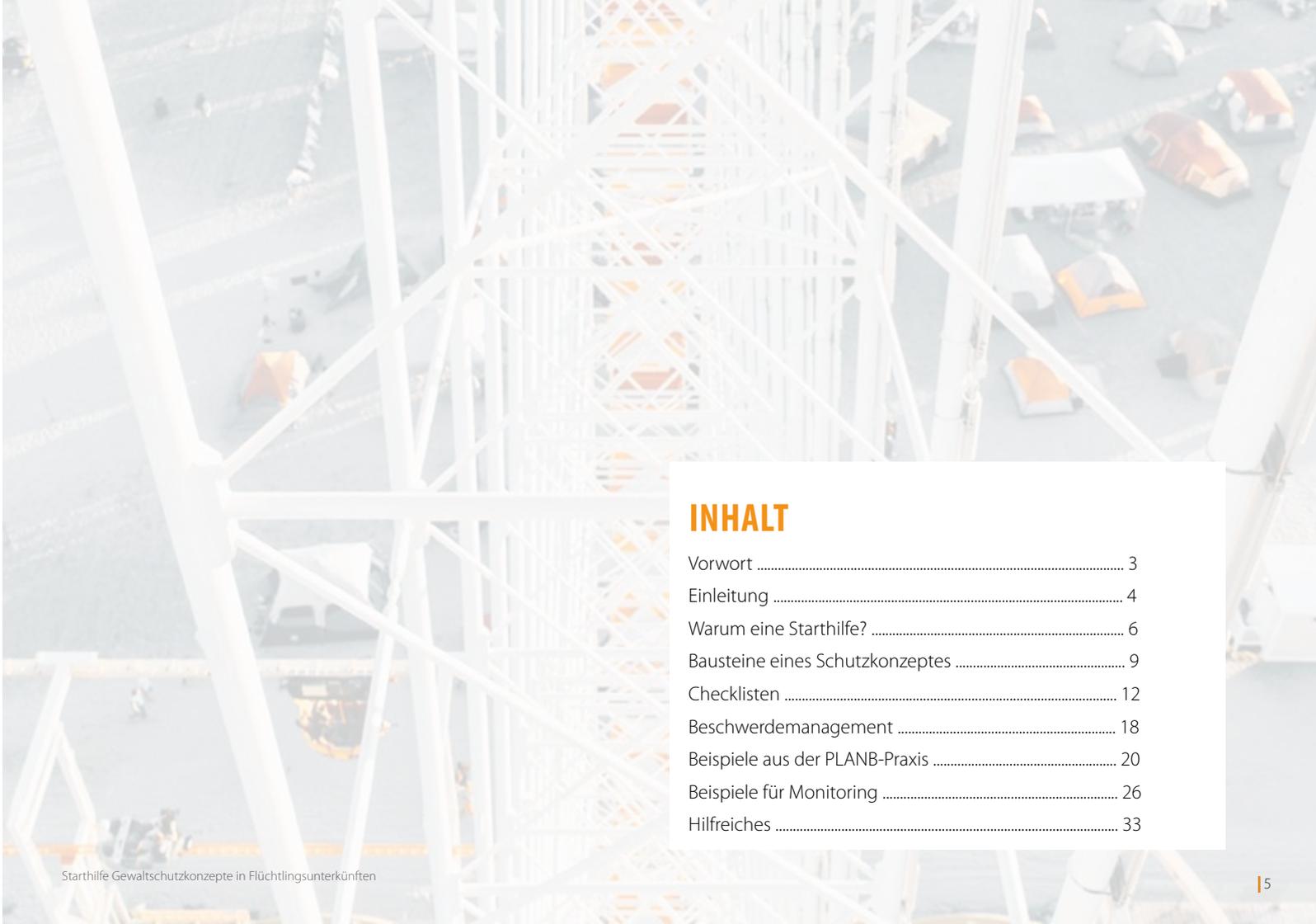
Die Starthilfe unterstützt bei dieser Selbstverortung und hilft, die nächsten Schritte zu identifizieren. Alle weiteren Schritte mit ihren Hürden und Herausforderungen bis hin zu einem vollständigen einrichtungsinternen Schutzkonzept bedürfen weiterer Beratung und Begleitung – dazu steht die DeBUG NRW-Kontaktstelle für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften bereit – für alle weiterführenden Anforderungen, Detailfragen, neuen Erfahrungen und individuellen Herausforderungen.

Jede Unterkunft, die ein Schutzkonzept, einen Verhaltenskodex, standardisierte Handlungsabläufe und Verfahren sowie ein funktionierendes Beschwerdemanagement einführt, verbessert damit nachhaltig, effektiv und messbar den Schutz ihrer Bewohner\*innen und leistet so einen fundamentalen Beitrag zu den Lebensbedingungen in Gemeinschaftsunterkünften.

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend finanzierte dieses Projekt. Besonders danken möchte wir allen, die bei der Erarbeitung dieser Starthilfe beteiligt waren, besonders den Kolleg\*innen aus den Konsultationseinrichtungen.

### **Sita Rajasooriya**

Multiplikatorin DeBUG-Kontaktstelle NRW für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften



## INHALT

Vorwort .....	3
Einleitung .....	4
Warum eine Starthilfe? .....	6
Bausteine eines Schutzkonzeptes .....	9
Checklisten .....	12
Beschwerdemanagement .....	18
Beispiele aus der PLANB-Praxis .....	20
Beispiele für Monitoring .....	26
Hilfreiches .....	33



## WARUM EINE STARTHILFE?

Die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend mit UNICEF gemeinsam ins Leben gerufene Bundesinitiative zum Schutz von Frauen und Kindern in Flüchtlingsunterkünften erarbeitete sechs Mindeststandards, die als Leitlinien für die Erstellung und Umsetzung einrichtungsinterner Gewaltschutzkonzepte in Flüchtlingsunterkünften gelten. PLANB Ruhr e.V. ist seit 2016 Kooperationspartner der Bundesinitiative. Diese Kontaktstelle ist Teil der „Dezentralen Beratungs- und Unterstützungsstruktur für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften (DeBUG)“. Unsere praktischen Erfahrungen aus der Arbeit in den Konsultationseinrichtungen während der letzten drei Jahre fließen in die vorliegende Starthilfe ein. Sie dient als Einstieg ins Thema und ist zugleich eine erste Überprüfungsstütze, die eigenen Verfahren zu erfassen und zu sortieren. Fragen wie „Was gehört in ein Schutzkonzept?“ oder „Wie konkret sollen Handlungsabläufe formuliert sein?“ und „Wie können Bewohner\*innen partizipieren?“ flossen hier ein.

Die Starthilfe orientiert sich an den sechs Mindeststandards der Bundesinitiative.

1. Einrichtung internes Schutzkonzept
2. Personal und Personalmanagement
3. Interne Strukturen und externe Kooperationen
4. Risikomanagement – Umgang mit Gewalt- und Gefährdungssituationen
5. Menschenwürdige, schützende, fördernde Rahmenbedingungen
6. Monitoring – Abfrage und Überprüfung der Umsetzung

Die Starthilfe möchte einen ersten Überblick verschaffen, welche Bestandteile und Entwicklungsprozesse zu einem Schutzkonzept gehören und welche Personen an welchen Prozessen beteiligt sind.

Die Starthilfe bietet eine Abfrage, die mit Ja oder Nein beantwortet werden kann, um als Leitung oder Fachkraft festzustellen, welche Bausteine eines Gewaltschutzkonzeptes bereits vorliegen.

Die Ja-Antworten helfen Fachkräften, schon umgesetzte Verfahren eines Schutzkonzeptes zu benennen. Bei der weiteren Entwicklung eines Schutzkonzeptes helfen die Fragen, bereits bestehende Maßnahmen zu benennen. Die Listen helfen auch Gründe zu identifizieren, wenn einzelne Maßnahmen nicht weiter entwickelt wurden. Das können zum

Beispiel fehlende Ressourcen, Verbindlichkeiten oder eindeutige Zuständigkeiten sein. Die Nein-Antworten sind Hinweise, welche Verfahren und Maßnahmen Unterkünfte noch in den Fokus nehmen müssen, um Risiken in Unterkünften zu minimieren. Da landesweit sehr unterschiedliche Formen von Gemeinschaftsunterkünften betrieben werden, sind nicht alle Fragen für alle Unterkünfte relevant. Sollten Bereiche nicht relevant sein, wird dies ebenfalls dokumentiert. Verfahrensfragen dienen zur Anregung, ob eine Unterkunft sich zu diesem Thema schon Gedanken gemacht hat und zu welchem Ergebnis die Betreiber gekommen sind. Im besten Fall kann die Checkliste als Diskussionsgrundlage dienen, anhand derer die Unterkunftsleitung den Bedarf eines Gewaltschutzkonzeptes vorstellt.

Nach einer Auswertung der Ja-Nein-Fragen ist die Leitung oder Fachkraft in der Lage, Fortbildungsthemen zu identifizieren, die dann intern oder extern angegangen werden können. Die Entwicklung und Verschriftlichung eines Schutzkonzeptes ist eine zeitintensive Aufgabe, die neben der Unterstützung des Teams und der Beteiligung der Bewohner\*innen auch Unterstützung von Fachberatungsstellen erfordert.

**Die DeBUG NRW-Kontaktstelle für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften hilft hierzu gerne weiter.**



## BAUSTEINE EINES SCHUTZKONZEPTES

Ein Schutzkonzept ist ein wirksames Instrument der Gewaltprävention und der Qualitätssicherung. Es bietet Strukturen und Handlungsabläufe, die im Fall eines Konfliktes oder einer Gewaltsituation die Handlungssicherheit von Fachkräften verstärken. Bewohner\*innen werden in ihren Rechten gestärkt, da sie erfahren, welche Anlaufstellen ihnen zu ihrem Recht verhelfen. Flüchtlingsunterkünfte sind Orte mit einer hohen Fluktuation verschiedenster Menschen mit sehr unterschiedlichen Bedürfnissen. Ein Gewaltschutzkonzept unterstützt ein sicheres und nachbarschaftliches Miteinander. Potenzielle Täter\*innen können an Orten, die klare Strukturen und Handlungswege haben, ihre Pläne schwerer umsetzen.

### Wie entsteht ein Schutzkonzept?

Ein einrichtungsspezifisches Gewaltschutzkonzept wird von der Einrichtung selbst entwickelt. Die Verantwortung, dieses zu koordinieren, liegt bei der Leitung. Die verschiedenen Fachkräfte, Mitarbeiter\*innen und Dienstleister\*innen sollten in die Entstehung mit einbezogen werden. Genauso wichtig sind die Erfahrungen und Einschätzungen der Bewohner\*innen.

Ein Schutzkonzept ist ein Prozess, an dem zu verschiedenen Zeitpunkten Bewohner\*innen wie Fachkräfte mitwirken. Es umfasst verschiedene Teilbereiche wie ein Leitbild oder Verfahrensabläufe, die häufig bereits gute Praxis in der Unterkunft sind.

### Was ist eine Risikoanalyse?

Eine Risikoanalyse ist eine systematische Betrachtung des Gebäudes, der Umgebung, der konkreten Lebensbedingungen und der Dienstleistungen in der Unterkunft. Eine Risikoanalyse hat mehrere Aspekte im Fokus. Einerseits werden bauliche Schwachstellen einer Unterkunft erfasst, beispielsweise unbeleuchtete Wege oder fehlende Türen in Duschräumen. Andererseits werden Aktivitäten und Dienstleistungen wie kinderfreundliche Betreuung oder Hausmeisterdienste erfasst. Der Fokus richtet sich auf das Sicherheitsempfinden der Bewohner\*innen: Wissen sie bei drohender Gefahr, wo sie Hilfe bekommen können? Oder warum nehmen Bewohner\*innen keine Hilfe in Anspruch? Die Ergebnisse einer Risikoanalyse zeigen, welche konzeptionellen und strukturellen Verbesserungen erforderlich sind, um Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften sicherzustellen. Schon vorhandene Maßnahmen werden erfasst und in das Schutzkonzept eingearbeitet, noch zu entwickelnde Elemente – wie etwa eine Selbstverpflichtungserklärung – werden identifiziert.

## Leitbild

Oft sind Leitwerte wie Gewaltfreiheit, kultursensible, antirassistische und antihomophobe Praxis nicht ausdrücklich im Leitbild formuliert. Um ein hauseigenes Gewaltschutzkonzept zu erstellen, bilden Diskussionen zu diesen Haltungen eine wesentliche Grundlage.



## Personal und Personalmanagement- Personalverantwortung

Voraussetzung ist, dass Teams mit dem Leitbild des Trägers vertraut sind. Oft arbeiten Teams in Unterkünften in häufig wechselnden Konstellationen. Umso hilfreicher sind standardisierte Handlungsabläufe, die den Mitarbeiter\*innen eine Orientierungshilfe geben und eine zügige Einarbeitung ermöglichen. Für bestehende Teams ist es dann einfacher, in Teamsitzungen eigene Haltungen zu besprechen und zu thematisieren, welche Priorität der Schutz der Bewohner\*innen in der alltäglichen Arbeit hat. So lässt sich feststellen, wie offen das Team für präventive Ansätze ist. Sind Fachkräfte und weitere Mitarbeiter\*innen bereits für Gewaltschutzthemen sensibilisiert, fällt es leichter, die notwendigen Maßnahmen wie Schutzkonzepte zu entwickeln und einen Verhaltenskodex oder Handlungsabläufe festzuschreiben.



## Interne Strukturen und externe Kooperation

Zu den relevanten internen Strukturen gehört ein Beschwerdemanagementsystem. Werden Beschwerden als Chance verstanden oder sind sie eine Bedrohung der Autorität des Hauses? Teams und Bewohner\*innen müssen klar erkennen können, wer zuständig ist und was die Ansprechperson in welchen Fällen unternehmen wird.

Zu den internen Strukturen gehört außerdem eine Ressourcenanalyse. Sie erfasst, welche Fachstellen, Beratungsstellen, Projekte, Ärzt\*innen und Vereine es im Umfeld der Unterkunft gibt, um Bewohner\*innen an entsprechende Ansprechpersonen zu vermitteln.

Auch die Verschriftlichung von Handlungsabläufen ist Teil der internen Strukturen. So ist gewährleistet, dass das Team besonders in Krisen und Konflikten oder bei Verdacht auf Gewaltsituationen nachvollziehbar handelt und eingreift. Standardisierte Verfahren bei Kindeswohlgefährdung sind wichtiger Bestandteil eines Schutzkonzepts, ebenso Handlungsabläufe bei sexualisierter Gewalt, häuslicher Gewalt sowie Gewalt gegen Menschen der LSBTIQ\*-Community.



## Menschenwürdige, schützende, fördernde Rahmenbedingungen

Hier ist der Fokus auf folgende Aspekte gerichtet: Bietet die Unterkunft neben baulichen Schutzmaßnahmen wie abschließbaren Türen und Schränken, beleuchteten Wegen und getrennt abschließbaren Duschräumen auch Rückzugsmöglichkeiten, die die Privatsphäre der Bewohner\*innen sicherstellen? Welche relevanten Angebote gibt es für Kinder und Jugendliche? Welche richten sich an Kinder und Frauen? Werden diese Informationen erfasst, lässt sich leichter erkennen, warum Bewohner\*innen Angebote nutzen oder nicht nutzen. Diese Informationen geben auch Aufschluss, wie relevante Angebote entwickelt werden können.

### Warum Partizipation?

Damit Schutzmaßnahmen greifen können, müssen Betreiber\*innen und Verwalter\*innen von Unterkünften wissen, wie Bewohner\*innen die Unterkunft wahrnehmen. Daher ist eine Bedarfsanalyse im Kontakt mit Bewohner\*innen verschiedener Altersgruppen genauso wichtig wie eine Risikoanalyse.



### Warum Monitoring?

Monitoring bedeutet eine regelmäßige Überprüfung der entwickelten Maßnahmen, ob diese noch brauchbar sind oder angepasst werden müssen. So werden Tendenzen frühzeitig erfasst, ebenso die Wirkung eines Schutzkonzepts und die Fortschritte seit seiner Einführung. Die erfassten Daten bilden zudem eine Grundlage, um den Fortbildungsbedarf von Mitarbeiter\*innen zu erkennen.

## CHECKLISTEN

Die nachfolgenden Listen ermöglichen einen systematischen Überblick über die Rahmenbedingungen und zeigen auf, an welchem Punkt der Entwicklung eines Schutzkonzepts sich eine Unterkunft befindet.

### 3. Ja-Nein-Starthilfe-Checklisten

<b>1. Einrichtungsinternes Schutzkonzept</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS*</b>
Gibt es			
– ein einrichtungsinternes Schutzkonzept?			
– einen Verhaltenskodex?			
– schriftliche Verfahrensabläufe zu Gewaltsituationen?			
– Verfahren, um Vorfälle zu reflektieren?			
– hauseigene Beschwerdeverfahren?			
– eine Hausordnung in leichter oder in verschiedenen Sprachen?			

\* Wer ist verantwortlich? Wer ist Ansprechperson, wo sind Materialien/Konzepte zu finden? Wer weiß mehr?

<b>2. Personal, Personalmanagement</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS</b>
Sind Mitarbeiter*innen vertraut mit Schutzkonzept, Verhaltenskodex, Verfahrensabläufen?			
Gibt es Verschwiegenheitserklärungen?			
Gibt es Angebote, Mitarbeiter*innen zu Formen von Gewalt zu sensibilisieren?			
Gibt es Angebote, zur Sicherheit am Arbeitsplatz zu sensibilisieren?			
Gibt es Angebote, Mitarbeiter*innen zur Selbstfürsorge zu sensibilisieren?			
Sind Mitarbeiter*innen ausreichend informiert zu:			
– Kindeswohlgefährdung?			
– Traumatisierung?			
– LSBTIQ*?			
– Menschen mit Behinderung?			
Sind Mitarbeiter*innen geschult im Umgang mit Kindern?			
Gibt es Angebote, Mitarbeiter*innen zu sensibilisieren zum Thema			
– Kindeswohlgefährdung?			
– Traumatisierung?			
– LSBTIQ*?			
– Menschen mit Behinderung?			
Gibt es Verfahren, erweiterte Führungszeugnisse zu erfragen?			

<b>3. Interne Strukturen und externe Kooperationen</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS</b>
Finden Bewohner*innen-Hausversammlungen statt?			
Gibt es Verfahren, Bewohner*innen mit der Hausordnung und ihrer Umsetzung vertraut zu machen?			
Gibt es Verfahren oder Ansprechpersonen bei Beschwerden von Bewohner*innen?			
Gibt es feste Ansprechpersonen bei			
– Formen von Gewalt?			
– Kindeswohlgefährdung?			
– häuslicher Gewalt?			
– Beschwerden, Anregungen, Verbesserungsvorschlägen?			
– Fragen der Arbeitsplatzsicherheit?			
Gibt es eine externe Beschwerdestelle?			
Gibt es Verfahren, Bewohner*innen vertraut zu machen mit			
– einrichtungswinteren Angeboten?			
– einrichtungsexternen Angeboten?			
Sind Mitarbeiter*innen vertraut mit dem Beratungsangebot zu			
– Formen von Gewalt?			
– Kindeswohlgefährdung?			
– Traumatisierung?			
– LSBTIQ*?			
– Menschen mit Behinderung?“			
Gibt es Verfahren, um Kooperationen mit Kitas, Schulen, Beratungsstellen einzugehen?			

<b>4.Risikoanalysemanagement</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS</b>
Gibt es Verfahren, eine Risikobestandsaufnahme durchzuführen?			
Gibt es Materialien (Poster/Organigramme), die den Bewohner*innen (auch Kindern) bei der Orientierung innerhalb der Unterkunft helfen?			
Gibt es Verfahren, Bewohner*innen (auch Kinder) an Risikoeinschätzungen zu beteiligen? (Einzelgespräche, Gruppendiskussionen, Bildersammlung ...)			
Gibt es Verfahren, um regelmäßige Ortsbegehungen durchzuführen?			
Gibt es Verfahren, um Arbeitsräume nach Risiken zu bewerten?			
Gibt es Verfahrensabläufe bei			
– Formen von Gewalt?			
– Kindeswohlgefährdung?			
– Beschwerden, Anregungen, Verbesserungsvorschlägen?			
– Fragen der Arbeitsplatzsicherheit?			
Gibt es Verfahren bei Fehlverhalten von Mitarbeiter*innen?			

<b>5. Menschenwürdige, schützende, fördernde Rahmenbedingungen</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS</b>
Gibt es Möglichkeiten, bauliche Schutzmaßnahmen in der Unterkunft durchzuführen?			
Gibt es Verfahren für das Erstellen eines Hygieneplans?			
Gibt es Möglichkeiten, Bewohner*innen familienfreundlich unterzubringen?			
Gibt es Möglichkeiten, die folgenden Bereiche zu beleuchten und abzuschließen?			
– Wohneinheiten?			
– Waschräume?			
– sanitäre Anlagen?			
Gibt es Notfall-Unterbringungsmöglichkeiten?			
Gibt es Rückzugsmöglichkeiten für folgende Bewohnergruppen:			
– Kinder?			
– Frauen?			
– LSBTIQ*?			
– Andere?			

<b>6. Monitoring – Abfrage und Überprüfung der Umsetzung</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS</b>
Gibt es Verfahren, um die Altersstruktur von Bewohner*innen zu dokumentieren? (in Bezug auf Angebote für Kinder und Jugendliche, für Frauen, Gesundheitsangebote etc.)			
Werden Gewaltvorfälle mit Polizeieinsatz und Verdachtsfälle dokumentiert?			
Werden Gewaltvorfälle mit Polizeieinsatz und Verdachtsfälle ausgewertet?			
Gibt es Gremien oder Institutionen, die die Umsetzung von Gewaltschutzmaßnahmen dokumentieren?			
– Heimleitung?			
– Teamleitung?			
– Bereichsleitung?			
– Arbeitsgruppe?			

<b>SICHERHEIT</b>	<b>JA</b>	<b>NEIN</b>	<b>VERANTWORTLICH / MEHR INFOS</b>
Gibt es Verfahren für Schutzmaßnahmen am Arbeitsplatz?			
Gibt es Verfahren, um Mitarbeiter*innen über mögliche Gefahren aufzuklären?			
Gibt es folgende Alarmierungssysteme:			
– festgelegte Verhaltensweisen bei drohender Gefahr?			
– festgelegte Informationswege bei einer Eskalation?			
Gibt es Verfahren, um die Polizei zu informieren?			
Gibt es Verfahren, um Rettungskräfte über Abläufe zu informieren?			

## BESCHWERDEMANAGEMENT

Ein Beschwerdemanagementverfahren ist ein weiterer Baustein eines Gewaltschutzkonzeptes. Zudem ist es ein konkreter Beitrag, Bewohner\*innen am Leben und dem Ablauf in Unterkünften teilhaben zu lassen.

Wichtig ist, dass Bewohner\*innen verstehen, was eine Beschwerde ist und dass sie vertraulich und zuverlässig bearbeitet wird. Bewohner\*innen müssen darüber informiert sein, dass ihre Beschwerde keinen negativen Einfluss auf ihr Leben in der Unterkunft, ihre Sozialleistungen oder ihr Asylverfahren haben wird. Zudem müssen sie darüber informiert werden, welche Wirkung Beschwerden haben.

Für Leitungskräfte wie Fachkräfte kann das Installieren eines Beschwerdeverfahrens eine Herausforderung sein. Ansprechpersonen müssen identifiziert, Beschwerden angenommen und entsprechende Maßnahmen ergriffen werden. Wichtig ist zu klären, welche Methode eingeführt werden soll. Ein anonymer Beschwerdekasten, eine Emailadresse, eine Sprechstunde oder ein Flyer sind Möglichkeiten, Bewohner\*innen zu signalisieren, dass Lösungen gesucht werden, wenn es zu Konflikten kommt.

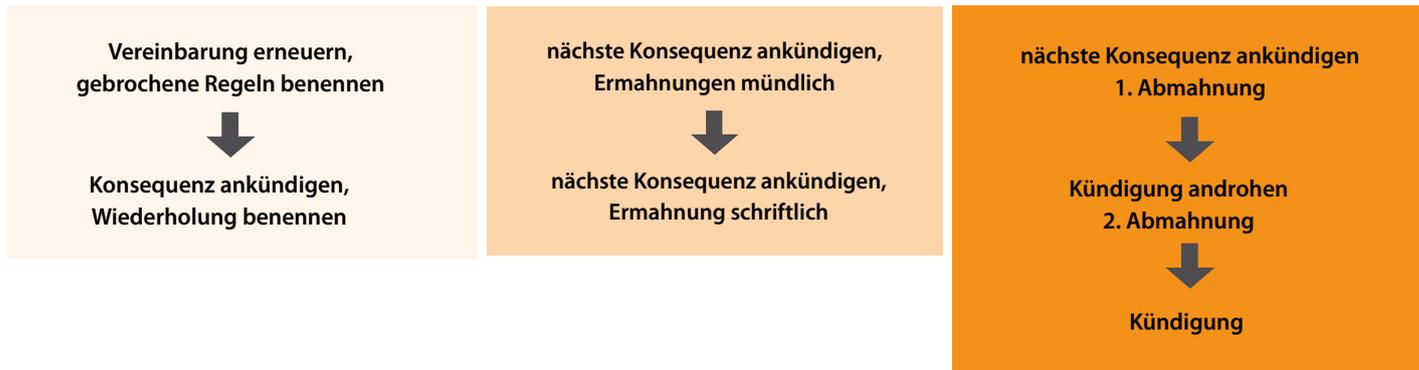
Wichtig ist, dass Fachkräfte wie Bewohner\*innen über verschiedene Schritte der möglichen Maßnahmen informiert sind.

### Schritte bei Beschwerden

Trägerinterne Regelungen zum Umgang mit Fehlverhalten müssen den Leitungskräften vertraut sein. Bei wiederholten Beschwerden ist es wichtig, dass Fachkräfte, Dienstleister\*innen sowie Bewohner\*innen die Maßnahmen und wachsenden Konsequenzen kennen und befolgen:

1. Mitarbeiter\*in und Leitungskraft legen im Gespräch Regeln fest.
2. Mitarbeiter\*in bricht diese Regel.
3. Bei strafrechtlich relevantem Verhalten folgt direkt die Abmahnung oder Kündigung durch die Leitungskraft.
4. Bei strafrechtlich nicht relevantem Fehlverhalten: Leitungskraft reagiert mit Kritikgespräch, erinnert konstruktiv an Regelabsprache.
5. Bei Wiederholung: nachdrückliches Kritikgespräch. Wenn erneute Regelwidrigkeit: Leitungskraft reagiert stärker auf das Vergehen.

## ESKALATIONSMASSNAHMEN



REGELINHALTUNG FORDERN

## BEISPIELE AUS DER PLANB-PRAXIS

Im Folgenden werden Beispiele aus der PLANB-Praxis vorgestellt. Sie dienen der Anschaulichkeit und können als Anregung genutzt werden, um eigene hausinterne Gewaltschutzkonzepte zu entwickeln.

### VERHALTENSKODEX PLANB Ruhr e. V.

Verhaltenskodex zum Schutz vor Gewalt gegen Kinder, Jugendliche und Frauen für alle ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen und Dienstleister\*innen.

PLANB Ruhr e. V. steht unter anderem für Solidarität, Wertschätzung und einen respektvollen Umgang miteinander in und durch unsere Arbeit ein. Es ist wichtig, dass alle Mitarbeiter\*innen dies verinnerlichen und darüber hinaus die besondere Schutzbedürftigkeit von Kindern, Jugendlichen und Frauen in Gemeinschaftsunterkünften erkennen. Der Verhaltenskodex wird gemeinsam aktiv erarbeitet, um einen sicheren Ort zu schaffen.

1. Ich respektiere grundlegende Menschenrechte ohne Diskriminierung.
2. Meine Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen ist respektvoll, wertschätzend und vertrauend. Ich achte die Würde und Persönlichkeit der von mir betreuten Personen.
3. Ich beziehe gegen gewalttätiges, diskriminierendes, rassistisches und sexualisiertes Verhalten aktiv Stellung. Ich verpflichte mich, alles in meiner Macht stehend zu tun, dass in unserer Gemeinschaftsunterkunft vulnerable Personen (Frauen, Kinder, kranke und behinderte Menschen, Menschen mit Traumaerfahrungen und LSBTIQ\*) vor Gefahren und Übergriffen geschützt werden. Deshalb schütze ich diese vor jeder Art von Gewalt.
4. Ich achte auf Anzeichen von Gewalt und Vernachlässigung. Sollte ich die Vermutung haben, dass Gewalt angewendet wird, egal welcher Art, melde ich es sofort der Leitung. Diese informiert sich über notwendige Handlungsschritte und sucht nach kompetenten Ansprechpartner\*innen.

5. Ich gestalte den Kontakt zu Kindern, Jugendlichen und Frauen transparent und gehe verantwortungsvoll mit Nähe und Distanz um. Ich respektiere die individuellen Grenzen und die Intimsphäre der anderen und berücksichtige dies auch bei der Nutzung digitaler Medien (u. a. Smartphones). Ich achte besonders auf Grenzüberschreitungen durch Mitarbeiter\*innen und Bewohner\*innen, vertusche Übergriffe nicht und reagiere.
6. Ich werde niemals meine Position ausnutzen, um menschliche Hilfe vorzuenthalten oder Personen zu bevorzugen, um sexuelle Dienste, Geschenke oder Zahlungen jeglicher Art zum eigenen Vorteil zu erwirken.
7. Berichte und Verdachtsmomente gegen diesen Verhaltenskodex leite ich sofort an die Leitung weiter. Von dort aus wird eine sofortige Untersuchung eingeleitet.
8. Jeder Verstoß gegen diesen Verhaltenskodex wird zu disziplinarischen Maßnahmen in Übereinstimmung mit den entsprechenden Bestimmungen und Richtlinien von PLANB Ruhr e.V. führen.

Ich habe den Inhalt dieses Dokuments gelesen, verstanden und stimme damit überein. Darüber hinaus akzeptiere ich die Folgen jedes Verstoßes gegen jede der oben genannten Bestimmungen dieses Verhaltenskodex.

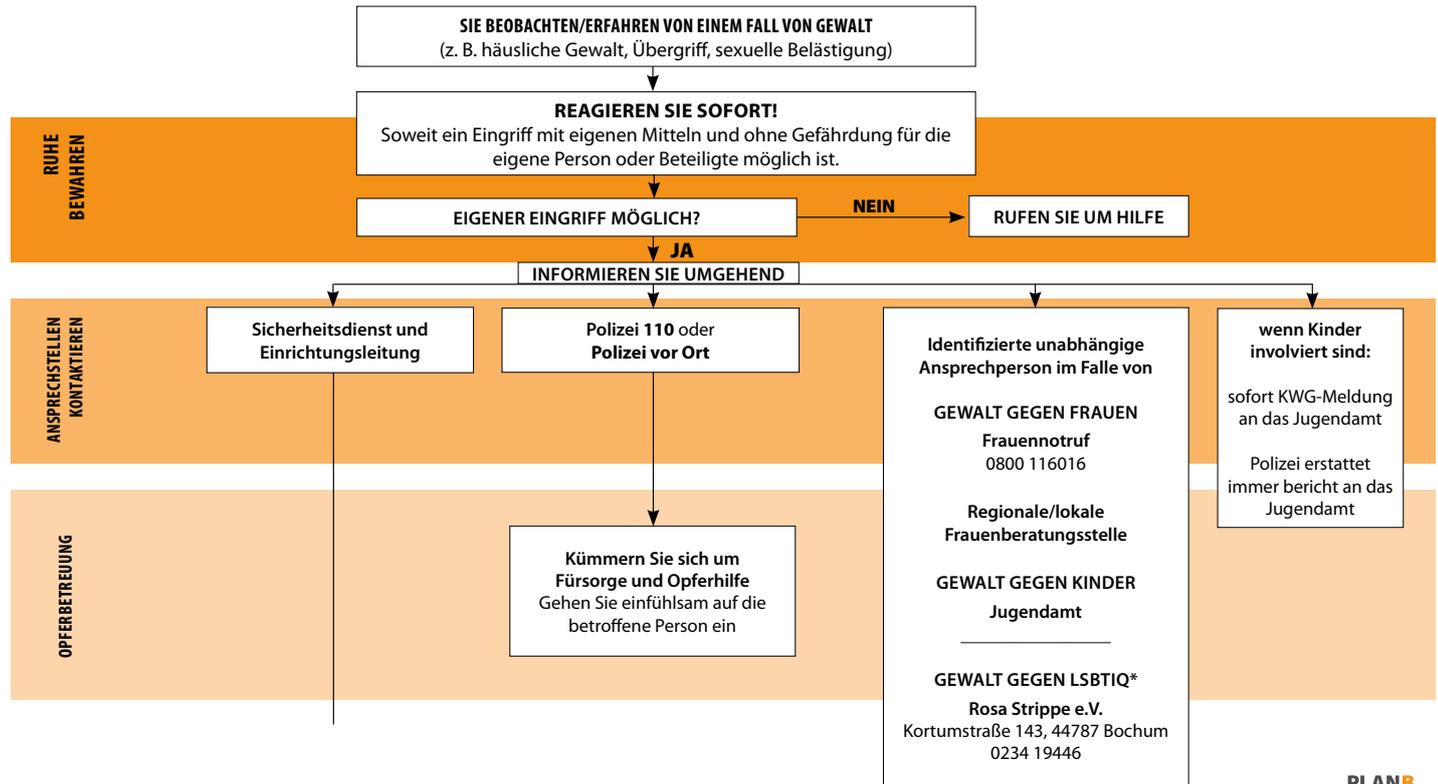
---

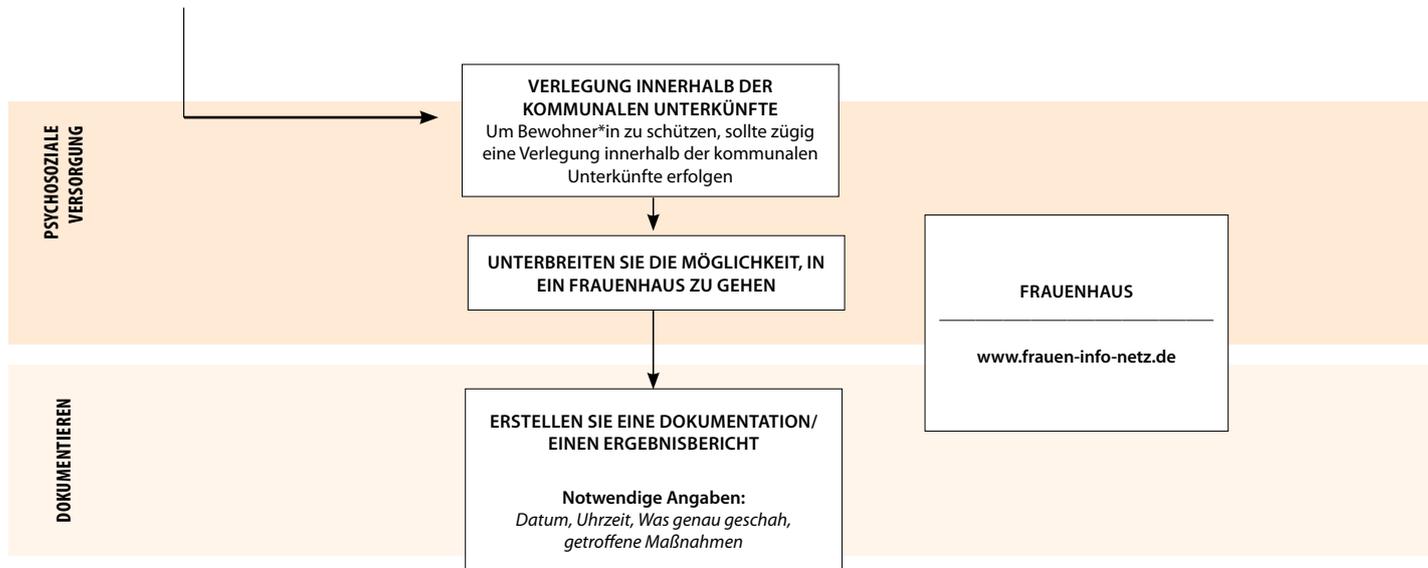
Ort und Datum

---

Unterschrift

## BEISPIEL: VERFAHRENSABLAUF GEWALTSITUATION





Alle Ablaufdiagramme auch als PDF unter [info@planb-ruhr.de](mailto:info@planb-ruhr.de) anforderbar.

Starthilfe Gewaltschutzkonzepte in Flüchtlingsunterkünften



## HAUSORDNUNG

### HAUSREGELN für das Leben in der Unterkunft

Sie wohnen vorübergehend in einer Wohnung, die die Stadt gemietet hat. Die Stadt hat diese Wohnung gemietet, damit Geflüchtete und Asylsuchende hier vorübergehend leben können. Das Sozialamt verwaltet die Wohnung und hat die Aufsicht darüber.

Die Mitarbeiter\*innen des Sozialamts als Vertreter\*innen der Stadt sind die Hausherren der Wohnung. Die Bewohner\*innen sollen ihre Anweisungen befolgen.

Bitte behandeln Sie die Wohnung und alles, was darin ist, vorsichtig und schonend. Alle Möbel und Geräte gehören der Stadt.

Sie dürfen nichts umbauen, verändern oder einbauen, vor allem nichts, was mit Strom, Wasser, Abwasser, Fenster oder Türen zu tun hat. Wer die Wohnung oder Teile davon, zum Beispiel Geräte oder Möbel, beschädigt, muss den Schaden bezahlen. Das gilt auch, wenn Kinder die Schäden verursacht haben – dann sind die Eltern verantwortlich.

Wer absichtlich Dinge beschädigt oder zerstört, wird angezeigt und muss mit einer Bestrafung rechnen. Freund\*innen, Verwandte oder andere Personen dürfen nicht in der Wohnung leben, auch nicht für kurze Zeit. Besuch darf sich von 8 bis 22 Uhr hier aufhalten. Für das Verhalten Ihrer Besucher\*innen sind Sie verantwortlich. Tiere sind in der Wohnung nicht erlaubt.

Wer sich nicht an diese Hausregeln hält, kann aus der Wohnung verwiesen werden und muss für verursachte Schäden bezahlen. Das gilt für alle Schäden, die Sie selbst, Ihre Verwandten und Besucher\*innen in der Unterkunft, in der Wohnung, an den Möbeln, Geräten und Gegenständen verursacht haben.

Ich habe diese Regeln erhalten und verstanden.

---

# BEISPIELE FÜR DAS MONITORING

## DATEN

Diese Informationen unterstützen das Monitoring einer Unterkunft. So können Veränderungen in der Bewohnerstruktur erfasst werden und Angebote zeitnah angepasst werden.

Männer	davon Alleinreisende
Frauen	davon Alleinreisende
Familien	
Jungen	0-5.....6-10.....11-18
Mädchen	0-5.....6-10.....11-18

	Anzahl Gesamt	Anzahl weiblich	Anzahl männlich
Kinder (0 bis 3 Jahre)			
Kinder Vorschulalter (3 bis 6 Jahre)			
Kinder Grundschulalter (6 bis 12 Jahre)			
<b>Kinder auf weiterführenden Schulen</b>			
Hauptschule			
Realschule			
Gesamtschule			
Gymnasium			
<b>Andere Schulformen (10 bis 16 Jahre)</b>			
kein Schulbesuch, nicht schulpflichtig (16 bis 18 Jahre)			

## Angebote innerhalb der Unterkunft

	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>	<b>Was?</b>
Kinder 0-3 Jahre			
Kinder 4-6 Jahre			
Kinder 7-10 Jahre			
Kinder 11-14 Jahre			
Kinder 15-18 Jahre			
Angebote für Eltern			
Angebote für Mädchen/Frauen			
Angebote für Jungen/Männer			
Andere Angebote?			

## VORFÄLLE

Auseinandersetzungen und Konflikte kommen vor und werden in Ereignisberichten erfasst. Selten jedoch werden diese Vorfälle so gesammelt, dass Leitungskräfte gezielt prüfen können, ob sich bestimmte Gewaltvorfälle häufen. Die Ergebnisse des nachfolgenden Bogens unterstützen bei dem Ziel, die gefühlte Wahrnehmung von Gewaltvorfällen in Unterkünften durch eine realistische Einschätzung zu ersetzen. Diese Informationen fließen in Teambesprechungen ein, so dass gezielte Maßnahmen entwickelt werden können.

<b>Vorfälle</b>	<b>Anzahl Verdachtsfall, Polizeieinsatz</b>	<b>Maßnahmen (Anzeige, Verlegung)</b>	<b>Was noch?</b>
Physische Gewalt			
Psychische Gewalt			
Sexualisierte Gewalt			
Gewalt gegen LSBTIQ*- Bewohner*in			
Gewalt gegen Menschen mit Behinderungen			
Stalking/Nachstellen			
Diskriminierung/rassistische Bedrohung			
Gewalt unter Drogen- und Alko- holeinfluss			
Sexistische Bedrohungen			
Minderjährige Eheschließung			
Fall von Menschenhandel			
Prostitution			

<b>Vorfälle</b>	<b>Anzahl Verdachtsfall, Polizeieinsatz</b>	<b>Maßnahmen (Anzeige, Verlegung)</b>	<b>Was noch?</b>
Erteilte Hausverbote/Wegweisungen/Platzverweise			
Verlegungen veranlasst aufgrund von Gewaltvorfall			
Depression/Suizidversuch/Suizid			
Übergriff gegen Mitarbeiter*in der Unterkunft			

## SICHERHEIT

Das Erfassen der folgenden Informationen unterstützt Fachkräfte in Unterkünften dabei, Gewaltformen zu identifizieren, die das Beraten und Begleiten von Bewohner\*innen erschweren. Diese erfassten Informationen können gleichzeitig auch Indikatoren für fehlende Beschwerdemaßnahmen sein. Sie helfen Fachkräften, Risikobereiche zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu entwickeln.

<b>Vorfälle</b>	<b>täglich</b>	<b>wöchentlich</b>	<b>monatlich</b>	<b>jährlich</b>	<b>Noch nicht</b>
Bewohner*in steht unter Alkohol-/Drogeneinfluss					
Bewohner*in fehlen regelmäßig relevante Unterlagen					
Bewohner*in randaliert in unmittelbarer Umgebung (Türen knallen, Gegenstände beschädigen)					
Bewohner*in randaliert im Büro (Türen knallen, Schreibtisch abräumen, Gegenstände werfen)					
Mitarbeiter*innen sind verbaler Aggression von Bewohner*innen ausgesetzt (schreien, beleidigen, beschimpfen)					
Bewohner*in droht mit Selbstverletzung					

<b>Vorfälle</b>	<b>täglich</b>	<b>wöchentlich</b>	<b>monatlich</b>	<b>jährlich</b>	<b>Noch nicht</b>
Bewohner*in droht mit übler Nachrede, Sachbeschädigung oder körperlicher Gewalt					
Bewohner*in ist übergriffig durch anzügliche Bemerkungen, Pfeifen, Blicke					
Bewohner*in greift körperlich an (bespucken, schubsen, schlagen)					
Bewohner*in droht mit einer Waffe (Besen, Spritzen von Flüssigkeiten, wirft mit Gegenständen)					
Bewohner*in droht Mitarbeiter*in zu verletzen					

*Ein detaillierter Fragebogen zu Formen der Bedrohung im Kundenverkehr kann in der Broschüre „Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr – Beschäftigte vor Übergriffen schützen“ nachgelesen werden. Dieser Erfassungsbogen wurde an die Besonderheiten der Arbeit in Flüchtlingsunterkünften angepasst.*



## HILFREICHES

<b>Bundesinitiative</b>	<i>Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften</i> – Hrsg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, <a href="http://www.gewaltschutz-gu.de">www.gewaltschutz-gu.de</a>
<b>Häusliche Gewalt</b>	<a href="http://www.hilfetelefon.de">www.hilfetelefon.de</a> Tel: 08000 116016 <a href="http://www.frauenhauskoordinierung.de">www.frauenhauskoordinierung.de</a> <a href="http://www.frauen-info-netz.de">www.frauen-info-netz.de</a>
<b>Kinder/Jugendliche</b>	<a href="http://www.nummergegenkummer.de">www.nummergegenkummer.de</a> <a href="http://www.kinderschutz-in-nrw.de">www.kinderschutz-in-nrw.de</a> Kriterienkatalog zur Gefährdungseinschätzung KWG: <a href="http://www.der-paritaetische.de">www.der-paritaetische.de</a> unter Publikationen -> Kinder- und Jugendschutz in Einrichtungen
<b>Frauen</b>	<a href="http://www.frauenundflucht-nrw.de">www.frauenundflucht-nrw.de</a>
<b>Sexualisierte Gewalt</b>	N.I.N.A. <a href="https://nina-info.de/">https://nina-info.de/</a> <a href="http://www.wildwasser.de">www.wildwasser.de</a> <a href="http://www.zartbitter.de">www.zartbitter.de</a> <a href="http://www.sichere-orte-schaffen.de">www.sichere-orte-schaffen.de</a>
<b>Gesundheit</b>	<a href="http://www.profamilia.de">www.profamilia.de</a>
<b>LSBTIQ*</b>	<i>queer und hier. Sexuelle Orientierung und geschlechtliche Identität als Fluchtgrund. Eine Handreichung</i> – Hrsg.: Hochschule Esslingen, Fakultät Soziale Arbeit, Gesundheit und Pflege, Projektgruppe „Fluchtgrund Homosexualität und Transidentität“ <i>Sprachmittlung für lesbische, schwule, bisexuelle, trans* und inter* Geflüchtete. Eine Handreichung für Sprachmittler*innen</i> – Hrsg.: Psychosoziales Zentrum für Schwule e. V. <a href="http://www.queer-refugees.de">www.queer-refugees.de</a> <a href="http://www.regenbogenportal.de">www.regenbogenportal.de</a> <a href="http://www.vielfalt-statt-gewalt.de">www.vielfalt-statt-gewalt.de</a>

**Sucht**

**APP GUIDANCE** – Wegweiser für Geflüchtete zu Alkohol, Drogen und Sucht

[www.guidance-berlin.de](http://www.guidance-berlin.de)

**Antidiskriminierung**

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

**Beschwerdemanagement** *Beschwerdeverfahren für geflüchtete Menschen in Unterkünften, Empfehlungen und Material zur Umsetzung*

Herausgeber: Frauenhauskoordinierung.de

**Diskriminierungsschutz** *in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen, Prävention und Intervention. Arbeitshilfe* –Hrsg.: Projekt Kompass F/ARIC-NRW e.V.

**Gewalt am Arbeitsplatz:** *Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr – Beschäftigte vor Übergriffen schützen* und *Gewalt am Arbeitsplatz – Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen* – Hrsg.: Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes

[www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)

**Gewaltschutz** *Flüchtlingskinder vor Gewalt schützen. Eine Arbeitshilfe zur Entwicklung von institutionellen Kinder-/Gewaltschutzkonzepten für Gemeinschaftsunterkünfte* – Hrsg.: Zartbitter e. V.

**Traumatisierung** *Traumatasensibler und empowernder Umgang mit Geflüchteten. Ein Praxisleitfaden* – Hrsg.: Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer – BAfF e. V.

**Wir freuen uns über Rückmeldungen und  
Verbesserungsvorschläge**



**Sita Rajasooriya**

Sozialwissenschaften (MA)

Alleestraße 46  
44793 Bochum

☎ 0234 459669-45

📠 0234 459669-98

📱 0172 9057834

✉ [s.rajasooriya@planb-ruhr.de](mailto:s.rajasooriya@planb-ruhr.de)

# IMPRESSUM

## Herausgeber

PLANB Ruhr e. V.

Interkulturelle Kinder- und Jugendhilfe

Alleestr. 46, 44793 Bochum

T 0234 459669-10

E presse@planb-ruhr.de

## Erscheinungsort/-jahr

Bochum, September 2019

## Druck

FLYERLARM GmbH,

Alfred-Nobel-Str. 18, 97080 Würzburg

## Verantwortlich für den Inhalt

Gülseren Çelebi, PLANB Ruhr e. V.

## Redaktion

Sita Rajasooriya, PLANB Ruhr e.V.

Georg Stankiewicz, PLANB Ruhr e. V.

## Gestaltung, Satz, Grafik

Melanie König, PLANB Ruhr e. V.

## Bildnachweis

Alle Fotos von [www.unsplash.com](http://www.unsplash.com),

soweit nicht anders angegeben.



Gefördert vom



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend