

**GPS**   
PARITÄT

gemeinsam  
unterstützen



Stand  
Oktober  
2024

# GPS-Schutzkonzept

gem. § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII  
sowie § 37a SGB IX

  
**PARITÄT**

# Das GPS-Schutzkonzept

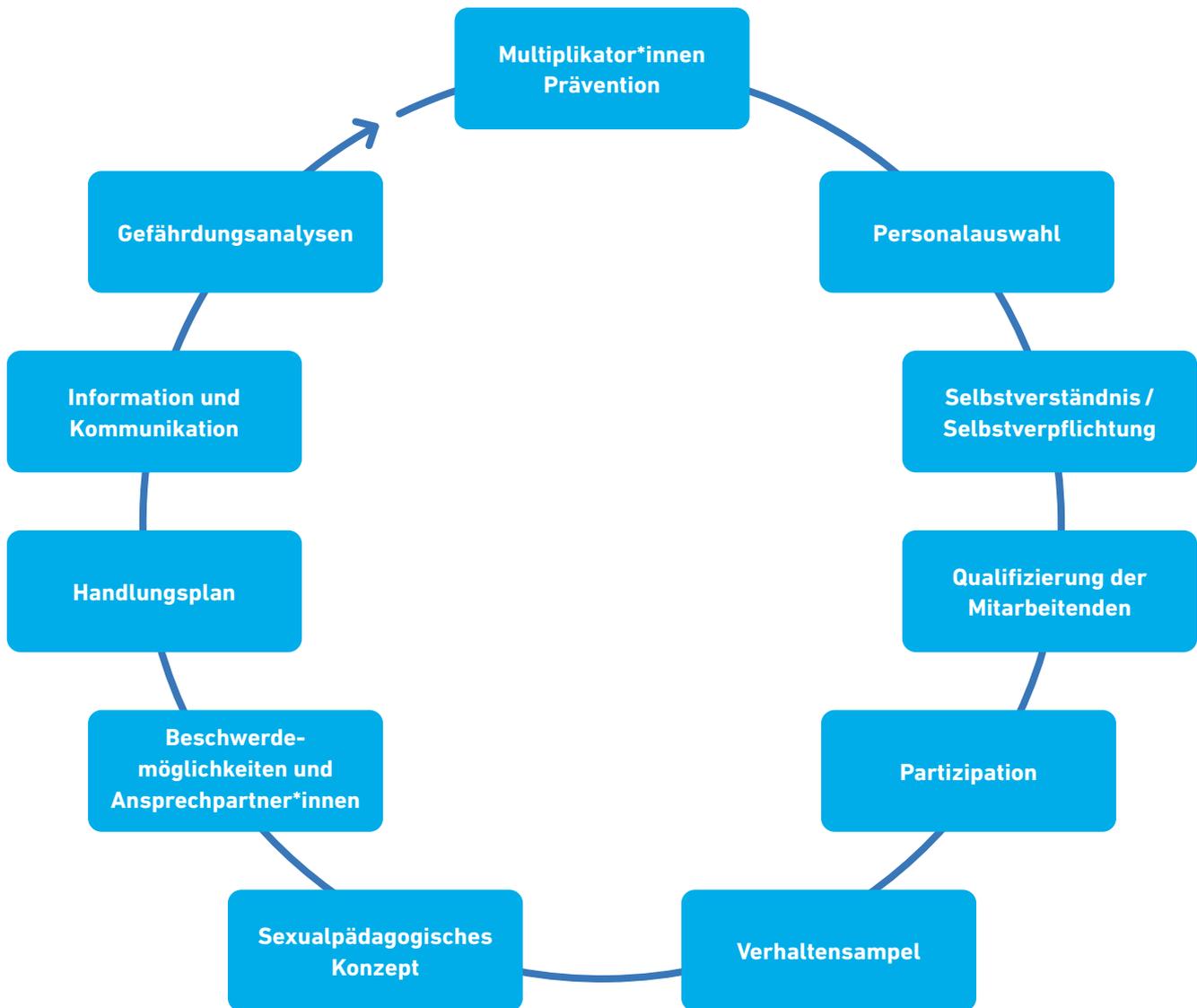


Abb. 1: GPS-Schutzkonzept



# Inhalt

<b>1. Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>2. Kurzdarstellung des Trägers</b>	<b>5</b>
<b>3. Leitbild</b>	<b>6</b>
<b>4. GPS-Schutzkonzept Präventionsbeauftragte*r und Multiplikator*innen Prävention</b>	<b>6</b>
<b>5. Externe Kooperationspartner*innen und Netzwerke</b>	<b>8</b>
<b>6. Personal</b>	<b>10</b>
6.1 Personalauswahl	10
6.2 GPS-Selbstverständnis und Selbstverpflichtung für Mitarbeitende, Freiwillige Soziale Helfer*innen, Schulpraktikant*innen, Auszubildende, Ehrenamtliche u.a.	10
6.3 Qualifizierung der Mitarbeitenden	11
6.4 Personalausstattung und Unterstützungsangebote für Mitarbeitende	12
<b>7. Partizipation der Kinder und Jugendlichen und Erwachsenen in den GPS Einrichtungen</b>	<b>13</b>
<b>8. Stärkung der Frauenbeauftragten und des Werkstattrates</b>	<b>15</b>
<b>9. Verhaltensampeln</b>	<b>15</b>
<b>10. Sexualpädagogisches Konzept</b>	<b>16</b>
<b>11. Beschwerdemöglichkeiten und Ansprechpartner*innen</b>	<b>17</b>
<b>12. Handlungsplan – Vorgehen im Verdachtsfall</b>	<b>19</b>
<b>13. Information und Kommunikation zum GPS Schutzkonzept im Unternehmen</b>	<b>20</b>
<b>14. Regelmäßige Gefährdungsanalysen</b>	<b>20</b>
<b>15. Überprüfung und Fortschreibung des GPS Schutzkonzeptes</b>	<b>20</b>
<b>Anlagen</b>	
Leitbild der GPS Wilhelmshaven	
GPS-Selbstverständnis und Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeitende	
GPS-Schutzkonzept – Handlungsplan	
GPS-Konzept Ideen- und Beschwerdemanagement	

# 1. Einleitung

Im Zuge der SGB VIII-Reform hat das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) das Vorliegen eines Schutzkonzeptes für Einrichtungen mit bestehender Betriebserlaubnis und solche, die zukünftig die Betriebserlaubnis erhalten wollen, als Pflichtaufgabe in § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII formuliert. Darüber hinaus besteht der Auftrag und die Empfehlung für alle Angebote der Kinder- und Jugendhilfe, Schutzkonzepte zu entwickeln und entsprechend umzusetzen.<sup>1</sup> Mit dem Teilhabestärkungsgesetz wurde im Juni 2021 im SGB IX ein neuer § 37a eingefügt, der alle Leistungserbringer zu geeignetem Schutz vor Gewalt, insbesondere für Frauen und Kinder mit Behinderung, verpflichtet. Das gilt für alle Träger von ambulanten und (teil-) stationären Diensten und Einrichtungen, die Leistungen zur Teilhabe, zur medizinischen Reha, Teilhabe am Arbeitsleben etc. erbringen.<sup>2</sup>

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Gewalt in dem Bericht Gewalt und Gesundheit (2002) wie folgt: *„Gewalt ist der tatsächliche oder angedrohte absichtliche Gebrauch von physischer oder psychologischer Kraft oder Macht, die gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet ist und die tatsächlich oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“*<sup>3</sup>

## Es werden verschiedene Formen von Gewalt unterschieden:

- › **Körperliche Gewalt:** z. B. Schlagen, Treten, Schubsen, Boxen, Werfen von Gegenständen, Festhalten.
- › **Psychische Gewalt:** z. B. Beleidigen, Abwerten, Bedrohen, Nötigen, Isolation, Erpressung.
- › **Vernachlässigung:** z. B. unzureichende medizinische oder pflegerische Versorgung, Mangelernährung, mangelnde Ansprache oder Förderung.
- › **Sexualisierte Gewalt:** z. B. anzügliche Bemerkungen oder Witze, heimliches Filmen oder Fotografieren, Zeigen pornografischer Inhalte, Anfassen an intimen Körperstellen, Vergewaltigung.
- › **Gewalt mittels digitaler Medien:** z. B. Cybergrooming, Aufnahmen oder Versenden von Missbrauchsdarstellungen, Erpressung durch Androhung des Versendens von freizügigen Fotos, Cybermobbing.
- › **Strukturelle Gewalt:** Strukturen wie Werte, Normen und Machtverhältnisse, die Menschen darin einschränken, sich bzgl. ihrer Bedürfnisse individuell zu entfalten, z.B.: starre Regeln und Pläne, eingeschränkte Wahlmöglichkeiten bzgl. Wohnform oder Arbeitsplatz/-bereich, ungenügende räumliche, personelle oder bauliche Ausstattung.

<sup>1</sup> Quelle: Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband - Gesamtverband e. V., 12. Oktober 2021 Fachinfo.

<sup>2</sup> Quelle: Bundesministerium für Arbeit und Soziales 2020, Gewaltschutz in Einrichtungen.

<sup>3</sup> Quelle: Wikipedia.

„Um wirksame Präventionsstrategien und Interventionskonzepte entwickeln zu können, hat sich die Unterscheidung zwischen **Grenzverletzungen**, die unabsichtlich verübt werden, **Übergriffen** und **strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt** bewährt.“<sup>4</sup>

## 2. Kurzdarstellung des Trägers

Die Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit mbH Wilhelmshaven (GPS) wurde 1968 u.a. von ihrem Hauptgesellschafter, dem Paritätischen Niedersachsen e.V., gegründet. Die im Gesellschaftsvertrag festgelegten Aufgaben umfassen im Wesentlichen: Hilfen für Menschen mit Behinderung durch Förderung, Ausbildung, Beschäftigung mit dem Ziel der Eingliederung; Pflege und Betreuung von älteren Menschen und Menschen, die pflegebedürftig sind; Betreuung, Erziehung und Ausbildung junger Menschen im Sinne der Jugendhilfe; Unterstützung von Organisationen, die dem Paritätischen Niedersachsen e.V. angeschlossen sind.

In den Landkreisen Ammerland, Friesland, Wittmund und der Stadt Wilhelmshaven werden vor allem im Rahmen der Eingliederungshilfe und der Jugendhilfe ambulante und stationäre Dienste und Einrichtungen an ca. 60 Standorten von der GPS Wilhelmshaven betrieben.



---

<sup>4</sup> Quelle: Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern, Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., 2023.

## 3. Leitbild

**In Bezug auf das Thema Schutz vor Gewalt verpflichtet das Leitbild der GPS Wilhelmshaven jeden Mitarbeitenden auf folgende Leitsätze:**

- › Wir achten die Würde, die Persönlichkeit und die Einzigartigkeit jedes Menschen.
- › Wir bieten für den Einzelnen Schutz und Fördermöglichkeiten.
- › Wir setzen uns für eine gleichberechtigte, barrierefreie Teilhabe aller Menschen ein.
- › Wir hören aufmerksam zu und finden Mittel und Wege, uns gut zu verständigen – auch bei sprachlichen Schwierigkeiten.
- › Wir stärken die Menschen, damit sie ihren Willen und ihre Bedürfnisse selbst vertreten können.
- › Wir reden freundlich, klar und auf gleicher Augenhöhe miteinander.
- › Wir respektieren andere Meinungen – auch bei Auseinandersetzungen und Konflikten.

Hierin spiegelt sich eine unbedingte Haltung der Wertschätzung und des Respekts gegenüber allen Menschen, die von den Mitarbeitenden der GPS Wilhelmshaven begleitet und unterstützt werden, wider.

## 4. GPS-Schutzkonzept

### Präventionsbeauftragte\*r und Multiplikator\*innen Prävention

Das hier vorliegende GPS-Schutzkonzept beschreibt die verschiedenen Maßnahmen und Interventionsmöglichkeiten im Hinblick auf die Prävention von Gewalt gegenüber den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen, die von den GPS-Einrichtungen und Diensten unterstützt werden. Die konkrete praktische Umsetzung der hier beschriebenen Maßnahmen und Interventionen erfolgt sukzessive in allen GPS-Einrichtungen und Diensten. Wichtig ist hierbei, dass jeder der ca. 1300 Mitarbeitenden bei der GPS Wilhelmshaven und möglichst viele Kinder, Jugendliche und Erwachsene an der Umsetzung aktiv beteiligt sind. Insofern erstreckt sich die praktische Umsetzung des GPS-Schutzkonzeptes zwangsläufig über einen längeren Zeitraum, der prozesshaft verfolgt wird.

Schutz vor Gewalt lässt sich nicht „von oben“ oder „von außen“ verordnen.<sup>5</sup> Schutz vor Gewalt benötigt bei den Führungskräften und den Mitarbeitenden zwingend eine Haltung und eine Umgangskultur, die keinen Raum für Gewalt gegenüber den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zulassen. Diese Haltung und Unternehmenskultur gilt es im Hinblick auf Prävention von Gewalt gegenüber diesem Personenkreis weiterzuentwickeln. Ein aufmerksamer und bewusster Umgang in der pädagogischen Arbeit muss hierzu verstärkt in den Fokus rücken.

**Zur Unterstützung des Entwicklungsprozesses bzgl. der praktischen Umsetzung des GPS-Schutzkonzeptes sind folgende Rollen geschaffen worden:**

#### Präventionsbeauftragte\*r

Für das Gesamtunternehmen ist eine entsprechend qualifizierte Person als Präventionsbeauftragte\*r benannt. Perspektivisch ist vorgesehen, dass zusätzlich auch für jeden operativen Geschäftsbereich Präventionsbeauftragte qualifiziert und benannt werden. Aufgaben der Präventionsbeauftragten:

- › Ansprechpartner\*innen für Fragen zu den Themen Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen und Schutz vor Gewalt im Gesamtunternehmen bzw. im eigenen Zuständigkeitsbereich
- › Annahme und Bearbeitung von Beschwerden im Hinblick auf Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen
- › Ggf. fachliche Begleitung bei der Intervention im Verdachtsfall
- › Dokumentation der Durchführung von Fortbildungen und Workshops aller Teams und Abteilungen im eigenen Zuständigkeitsbereich sowie der regelmäßig durchgeführten Gefährdungsanalysen
- › Unterstützung bei (partizipativen) Gefährdungsanalysen in den Einrichtungen und Diensten des eigenen Zuständigkeitsbereiches
- › Fachliche Begleitung der Weiterentwicklung von Gewaltprävention im Sinne des GPS-Schutzkonzeptes

---

<sup>5</sup> Quelle: Johannes-Wilhelm Rörig (2015), „Unterstützung, Bündnisse und Impulse zur Einführung von Schutzkonzepten in Institutionen in den Jahren 2012 – 2013“. In Jörg Fegert u.a. Compendium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“, Beltz Juvena, S. 587 – 601.

### Multiplikator\*innen Prävention

- › Qualifizierung durch entsprechende Weiterbildungen
- › Durchführung von Fortbildungen und Workshops für alle Mitarbeitenden
- › Durchführung von Fortbildungen und Workshops für Kinder, Jugendliche und Erwachsene
- › Beratung zu den Themen (sexualisierte) Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen und Schutz vor Gewalt
- › Durchführung der regelmäßigen (partizipativen) Gefährdungsanalysen in den Einrichtungen und Diensten

Die Präventionsbeauftragte\*n und die Multiplikator\*innen Prävention treffen sich regelmäßig, um gemeinsam den aktuellen Stand der Umsetzung des Schutzkonzeptes in den GPS-Einrichtungen und Diensten abzugleichen und nächste Schritte zu vereinbaren.

## 5. Externe Kooperationspartner\*innen und Netzwerke

Die GPS Wilhelmshaven ist mit ihren Einrichtungen gut in den jeweiligen Sozialräumen und örtlichen Gremienstrukturen vernetzt. Hierüber stehen Betroffenen von Gewalt auch GPS-externe Hilfs- und Beratungsmöglichkeiten zur Verfügung. Spezielle Fragestellungen der Mitarbeitenden zu Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen oder Schutz vor Gewalt können bei Bedarf auch durch externe Kooperationspartner\*innen unterstützt werden. Des Weiteren beteiligt sich die GPS Wilhelmshaven aktiv an der fachlichen Weiterentwicklung des Themas Schutz vor Gewalt in sozialen Einrichtungen (z.B. Vernetzungstreffen, Arbeitskreise, Fortbildungsangebote).

### Kooperationen / unterstützende Netzwerke des Gesamtunternehmens GPS

- › Paritätischer Wohlfahrtsverband Niedersachsen e.V.
- › Lebenshilfe Landesverband Niedersachsen e.V.
- › Regionale Leistungsanbieter anderer Träger
- › Kommunale Beiräte und Ausschüsse (z. B. Behindertenbeirat, Jugendhilfeausschuss)
- › u. a. m.

### **Kooperationen/unterstützende Netzwerke im GB Kinder und Jugend**

- › Regionale Jugendämter
- › Win2win gGmbH Oldenburg – Gesellschaft für Prävention
- › Regionale Familienzentren
- › Beratungsstellen der Stadt Wilhelmshaven, z.B. Beratungsstelle am Adalbertplatz
- › Ev. Familien-Bildungsstätte (Beratung für haupt- und ehrenamtliche Fachkräfte durch eine im Kinderschutz erfahrene Fachkraft – auf Wunsch anonym)
- › Schlüsselblume e.V. Wilhelmshaven
- › u. a. m.

### **Kooperationen/unterstützende Netzwerke im GB Wohnen und GB BAT**

- › Heimaufsicht (Besondere Wohnformen)
- › Polizei in den jeweiligen Gebietskörperschaften
- › Sozialpsychiatrischer Dienst; örtliche Psychiatrie
- › Örtliche Leistungsträger
- › Pro Familia
- › Weißer Ring/ Schlüsselblume/...
- › u. a. m.

# 6. Personal

## 6.1 Personalauswahl

Bereits im Bewerbungsprozess wird versucht, potenzielle neue Mitarbeitende anhand der Bewerbungsunterlagen und im Bewerbungsgespräch auf ihre Haltung gegenüber den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen einzuschätzen. Hierzu findet z.B. ein inhaltlicher Austausch zum Leitbild der GPS Wilhelmshaven statt und es wird auf das GPS-Schutzkonzept verwiesen.

Neu eingestellte Mitarbeitende werden in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich anhand von Einarbeitungsplänen eingearbeitet. Während der Einarbeitungszeit wird ein besonderes Augenmerk darauf gelenkt, wie sich der persönliche Umgang mit den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen gestaltet. So wird z.B. im Geschäftsbereich Wohnen mehrfach im Rahmen der Einarbeitung eine Rückmeldung der Nutzer bzw. der Bewohnervertretung über neu eingestellte Mitarbeitende eingeholt.

Bei der GPS Wilhelmshaven muss **jede/r** Mitarbeitende – unabhängig vom jeweiligen Einsatzbereich – bei ihrer/seiner Einstellung ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen. Dies gilt z.B. auch für Mitarbeitende in der Verwaltung, in übergreifenden Fachdiensten sowie bei festangestellten Haushandwerkern u.a.m. Der direkte, persönliche Kontakt und Umgang mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen ist in jedem Bereich der GPS möglich. So gibt es zahlreiche betriebsintegrierte Arbeitsplätze der GPS Werkstätten in den Einrichtungen und Abteilungen der GPS, auf denen Werkstattbeschäftigte dauerhaft tätig sind. Seitens der GPS Personalabteilung wird alle drei Jahre ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis zur Wiedervorlage von jedem Mitarbeitenden angefordert.

## 6.2 GPS-Selbstverständnis und Selbstverpflichtung für Mitarbeitende,

### **Freiwillige Soziale Helfer\*innen, Schulpraktikant\*innen, Auszubildende, Ehrenamtliche u. a.**

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, das GPS-Selbstverständnis zum Schutz vor Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen in den Einrichtungen und Diensten der GPS Wilhelmshaven zur Kenntnis zu nehmen und die Selbstverpflichtungserklärung zu unterzeichnen (s. Anlage). Die Selbstverpflichtungserklärung gilt auch für Freiwillige Sozialen Helfer\*innen, Schulpraktikant\*innen, Auszubildende und Ehrenamtliche.

Neu gewonnene Mitarbeitende, Freiwillige Soziale Helfer\*innen, Schulpraktikant\*innen, Auszubildende und Ehrenamtliche erhalten die notwendigen Informationen zum GPS-Selbstverständnis und zur Selbstverpflichtungserklärung im Zuge der Einstellung bzw. des Einsatzbeginns durch ihre/n Vorgesetzte\*n bzw. die/den Verantwortliche\*n in der Einrichtung.

### 6.3 Qualifizierung der Mitarbeitenden

Basis für eine erfolgreiche Prävention von Gewalt ist die regelmäßige Schulung und Unterstützung der Fachkräfte und des gesamten Personals.<sup>6</sup> Da den Leitungen in den Einrichtungen eine besondere Verantwortung im Hinblick auf den Schutz vor Gewalt für die Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen in ihren Einrichtungen obliegt, haben mit der Einführung des GPS-Schutzkonzeptes für die Leitungskräfte jedes Geschäftsbereichs eintägige Auftaktworkshops stattgefunden. Hierbei wurde über das Thema Schutz vor Gewalt grundlegend informiert und dafür sensibilisiert. Die Verantwortlichkeit als Leitung für die Prävention von Gewalt in der eigenen Einrichtung wurde deutlich gemacht.

Bei der GPS Wilhelmshaven haben sich derzeit sieben Multiplikator\*innen Prävention als Referent\*innen für interne Workshops und Fortbildungen zum Thema Prävention von Gewalt qualifiziert. Die Multiplikator\*innen Prävention führen regelmäßig Workshops und Fortbildungen für Mitarbeitende in allen Einrichtungen der GPS durch. Die Teilnahme an einer Basisschulung Prävention ist für jede/n Mitarbeitenden verpflichtend. Hierbei werden in den Teams Informationen zu:

- › Gründe für und Inhalte eines Schutzkonzeptes
- › Formen von Gewalt
- › Täter\*innenstrategie/-profil und Groomingprozess
- › Risiken für Menschen mit Beeinträchtigungen
- › Unterscheidung Grenzverletzung – Übergriff – Straftat
- › Macht und Abhängigkeit
- › Risiko- und Ressourcenanalyse

vermittelt bzw. gemeinsam erarbeitet. Die Inhalte der Workshops und Fortbildungen in den Teams werden spätestens alle drei Jahre aufgefrischt bzw. vertieft.

Zusätzlich bieten die Multiplikator\*innen Prävention einmal pro Halbjahr über das Fortbildungsangebot der GPS einrichtungsübergreifende Basisschulungen Prävention an. Diese richten sich an neu eingestellte Mitarbeitende, die noch nicht an einer Basisschulung in der Einrichtung teilgenommen haben.

---

<sup>6</sup> Quelle: FORSCHUNGSBERICHT 584 Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen – Bestandsaufnahme und Empfehlungen, BMAS Nov. 2021.

#### 6.4 Personalausstattung und Unterstützungsangebote für Mitarbeitende

Im Forschungsbericht 584 Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen des BMAS, S. 162 ff., heißt es: „Im Rahmen der Studie wurde als ein zentraler Faktor, der das Risiko für Gewalt in Einrichtungen erhöht und einen wirkungsvollen und nachhaltigen Gewaltschutz verhindert, die unzureichende personelle Ausstattung (mit qualifizierten Fachkräften) problematisiert (siehe insbesondere Kapitel 4.1.9, 4.5.3, 5.1.1.2).“

Um Gewalt seitens der Mitarbeitenden gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen infolge von persönlicher Überlastung zu verhindern, spielen neben einer ausreichenden Personalausstattung auch die pädagogische sowie psychologische Unterstützung der Mitarbeitenden im Hinblick auf herausfordernde Betreuungssituationen in allen Einrichtungen der GPS eine große Rolle.

Hierzu hält die GPS das Angebot der übergreifenden Beratungsfachdienste vor:

- › Psychologischer Fachdienst
- › Videobasierte Beratung
- › Sexualpädagogik und -beratung
- › Konfliktberatung
- › Unterstützte Kommunikation

Die Mitarbeitenden der GPS Wilhelmshaven können jederzeit die fachliche Unterstützung durch die Beratungsfachdienste in Anspruch nehmen.

#### Schulpraktikant\*innen, Auszubildende, Freiwillige Soziale Helfer\*innen und Ehrenamtliche

Schulpraktikant\*innen, Auszubildende, Freiwillige Soziale Helfer\*innen und Ehrenamtliche erhalten zu Beginn ihres Einsatzes in den GPS Einrichtungen das GPS-Selbstverständnis und die Selbstverpflichtungserklärung zur Unterzeichnung ausgehändigt.

Zusätzlich wird v.a. in der Anfangszeit des Einsatzes seitens der Mitarbeitenden im Dienst besonders auf den angemessenen Umgang mit den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen geachtet und ein (nicht) adäquates Verhalten thematisiert.

### Mitarbeitende externer Dienstleister

Externe Dienstleister (z.B. Praxen für Physiotherapie, Busunternehmen) erhalten über die jeweiligen GPS Einrichtungen ein Informationsschreiben über das Vorhandensein eines Schutzkonzeptes bei der GPS und das GPS Selbstverständnis.

Es erfolgt ein ausdrücklicher Hinweis darauf, dass bei Mitarbeitenden externer Dienstleister (z.B. externe Therapeut\*innen, Busfahrer\*innen) seitens der GPS-Mitarbeitenden in den GPS Einrichtungen auf den angemessenen Umgang mit den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen geachtet wird.

Ein nicht adäquates Verhalten in Bezug auf das GPS Selbstverständnis wird umgehend an den externen Dienstleister gemeldet. Bei gravierenden Vorkommnissen seitens externer Dienstleister werden entsprechende Maßnahmen (z.B. Hausverbot, Strafanzeige) veranlasst.

## 7. Partizipation der Kinder und Jugendlichen und Erwachsenen in den GPS Einrichtungen

*„Menschen mit Behinderungen, die in Wohneinrichtungen leben, wie auch Beschäftigte in Werkstätten, sind oftmals zu wenig informiert über ihre Rechte und Handlungsmöglichkeiten sowie Ansprechpersonen bei Gewalt. Sie sind zudem kaum beteiligt bei der Entwicklung und Implementierung von Schutzkonzepten in Einrichtungen der Behindertenhilfe. Beides sind aber wichtige Bedingungen für gelingenden Gewaltschutz und Prävention. ...*

*Einrichtungen müssen gewährleisten, dass alle Nutzer und Nutzerinnen regelmäßig über Rechte, Handlungsmöglichkeiten, Ansprechpersonen und Gewaltschutz informiert werden und bei der Entwicklung und Implementierung von Schutzkonzepten beteiligt sind.“<sup>7</sup>*

In den Geschäftsbereichen der GPS Wilhelmshaven sind unterschiedliche Formen der Partizipation der Kinder und Jugendlichen bzw. der erwachsenen Menschen mit Behinderungen erarbeitet worden bzw. werden entwickelt.

---

<sup>7</sup> Quelle: FORSCHUNGSBERICHT 584 Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen – Bestandsaufnahme und Empfehlungen, BMAS Nov. 2021.

Hierbei finden die Empfehlungen des Forschungsberichts 584 Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen des BMAS, S. 167 ff. Berücksichtigung, z. B.:

- › Einrichtungsintern stehen Ansprechpersonen zur Verfügung und sind den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen bekannt.
- › Die Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen sind über externe Anlaufstellen und ihre Erreichbarkeit umfassend und barrierefrei informiert (z.B. Heimaufsicht, Jugendsozialdienst, Polizei, regionale Beratungsstellen, Bubl – unabhängige Beschwerdestelle der Lebenshilfe u. a. m.).
- › In regelmäßigen Gruppen-, Klassen-, Wohn- und Arbeitsgruppenversammlungen werden Probleme mit Gewalt und Machtmissbrauch besprochen.
- › Die Mitglieder der Interessensvertretungsorgane (Elternvertretung, Schülervvertretung, Bewohnerververtretung, Werkstatttrat, Frauenbeauftragte) sind aktiv an der Entwicklung und Umsetzung des Schutzkonzeptes in der eigenen Einrichtung beteiligt. Sie werden zum Thema Gewalt und Prävention geschult und stehen den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen in der Einrichtung als Ansprechpersonen zur Verfügung.
- › Kinder, Jugendliche und Erwachsene in den GPS Einrichtungen werden darin bestärkt, geschlechtssensible Stärkungs-, Selbstbehauptungs- sowie Selbstverteidigungsmaßnahmen zu erlernen und anzuwenden.

Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten werden mithilfe der Unterstützten Kommunikation aktiv mit einbezogen. Das GPS Büro für Leichte Sprache steht allen Mitarbeitenden und Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zu Erarbeitung von Informations- und Schulungsmaterial zu Gewalt und Prävention zur Verfügung.



## 8. Stärkung

### der Frauenbeauftragten und des Werkstattrates

Bei der GPS Wilhelmshaven steht den Frauenbeauftragten der GPS Werkstätten eine Mitarbeiterin zur Begleitung und Unterstützung in ihrer Arbeit zur Verfügung. Das Thema „(Sexualisierte) Gewalt gegenüber Frauen in der WfbM“ findet hier eine besondere Beachtung.

Mit dem Gesamtwerkstattrat und den Frauenbeauftragten der GPS Werkstätten wird das Thema Prävention von Gewalt in den Werkstätten der GPS in gemeinsamen Workshops bearbeitet.

## 9. Verhaltensampeln

Im den Einrichtungen werden Verhaltensampeln erarbeitet, in denen Regeln für Mitarbeitende z.B. zu folgenden Themen beschrieben sind:

- › Nähe-Distanz-Verhältnis
- › Sprache, Umgangston
- › Umgang mit digitalen Medien
- › Angemessenheit von Körperkontakten
- › Beachtung der Intimsphäre
- › Verhalten auf Freizeiten und Reisen

An der Erarbeitung der Verhaltensampeln sind sowohl Mitarbeitende als auch Kinder, Jugendliche und Erwachsene aktiv beteiligt. Der grüne Bereich einer Verhaltensampel beschreibt Beispiele für unter allen Umständen erlaubtes und gewünschtes Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen. Im gelben Bereich sind Beispiele für Verhaltensweisen von Mitarbeitenden benannt, die nur in begründeten Ausnahmesituationen erlaubt sind (z.B. hohes Gefährdungsrisiko). Der rote Bereich enthält Beispiele für Verhaltensweisen von Mitarbeitenden, die unter allen Umständen verboten sind.

# 10. Sexualpädagogisches Konzept

*„Die (Gewaltschutz-)Konzepte müssen der spezifischen Menschenrechtssituation behinderter Menschen in Einrichtungen Rechnung tragen. Hierzu gehört das hohe Maß an Fremdbestimmung und struktureller Gewalt. Gewaltprävention darf nicht als Deckmantel missbraucht werden, um einvernehmliche sexualisierte Kontakte der Bewohnerinnen und Bewohner zu behindern oder zu kriminalisieren. Schutzkonzepte müssen darum eng mit sexualpädagogischen Konzepten verknüpft und dem Recht behinderter Menschen auf eine selbstbestimmte Familienplanung Geltung verschafft werden. Weiterhin gilt es, in Schutzkonzepten stärker als bisher auch Grenzverletzungen und Gewalt mittels digitaler Medien zu berücksichtigen ...“<sup>8</sup>*

Die GPS Wilhelmshaven hält einen übergreifenden sexualpädagogischen Fachdienst vor, der für alle Einrichtungen, Mitarbeitenden und Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen der GPS Wilhelmshaven zur Verfügung steht, wenn es um Themen der Sexualität geht. Hierbei geht es sowohl um Einzelfallberatungen von Teams, als auch um Aufklärung, Prävention und Haltung zur Sexualität.

Umgesetzt wird dies in Beratung von Mitarbeitenden und Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen sowie in Form von Bildungsangeboten bzw. Fortbildungen oder Workshops für eben jene Zielgruppen.

- › Förderung von Selbstkompetenz und Sozialkompetenz für Kinder, Jugendliche und Erwachsene
- › Stärkung der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen bezüglich ihres Selbstbewusstseins, eines positiven Körpergefühls, der Sexualität und im Hinblick auf Grenzsetzung und -wahrung
- › Die eigenen Rechte kennen und dafür einstehen können, „Nein“ sagen können
- › Kenntnisse über alters- und entwicklungsgemäße Formen der Sexualität (Bedürfnisse, Ausdrucksformen)
- › Stärkung der Mitarbeitenden im Umgang mit Sexualität in der pädagogischen Arbeit, Umgang mit eigenen Unsicherheiten und Grenzen
- › Nähe – Distanz, Wo beginnen sexualisierte Grenzverletzungen?
- › Gefährdung durch digitale und soziale Medien und Schutzmaßnahmen
- › Information und Kommunikation mit Angehörigen zu alters- und entwicklungsgemäßen Formen der Sexualität und einer selbstbestimmten Sexualität der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen
- › Zusammenarbeit mit externen Beratungsstellen (z.B. Pro Familia, Schlüsselblume e.V. Wilhelmshaven, Weißer Ring, Polizei)

---

<sup>8</sup> Quelle: FORSCHUNGSBERICHT 584 Gewaltschutzstrukturen für Menschen mit Behinderungen – Bestandsaufnahme und Empfehlungen, S. 57, BMAS Nov. 2021.

Die Erarbeitung und Umsetzung der verschiedenen Maßnahmen für eine alters- und entwicklungs-  
gemäße sowie selbstbestimmte Sexualität zum Schutz vor sexualisierter Gewalt erfolgt in den Ein-  
richtungen der GPS Wilhelmshaven mit Unterstützung des sexualpädagogischen Fachdienstes.

## 11. Beschwerdemöglichkeiten und Ansprechpartner\*innen

Der Umgang mit Beschwerden ist bei der GPS Wilhelmshaven im Konzept *Ideen- und Beschwerde-  
management* beschrieben (s. Anlage).

Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen sowie Mitarbeitenden und Angehörigen soll es auf einfache  
Art, niedrigschwellig möglich sein, sich zu beschweren bzw. vermeintliche Missstände anzuzeigen.  
Dies kann im persönlichen Kontakt mündlich oder telefonisch geschehen. Es ist auch möglich, sich  
schriftlich zu beschweren. In einigen GPS Einrichtungen sind z.B. Briefkästen vorhanden, in die schrift-  
liche Beschwerden eingeworfen werden können. V.a. im Hinblick auf Beschwerden, die sich auf (sexua-  
lisierte) Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen beziehen, ist es wichtig, dass bei  
Bedarf Anonymität und Vertraulichkeit zum Schutz des sich Beschwerenden gewährleistet werden.

Generell sind in den GPS Einrichtungen die Leitungen mit ihren jeweiligen Leitungsteams vor Ort An-  
sprechpartner\*innen für Beschwerden. Sie nehmen sich der Beschwerde an, bearbeiten sie, sorgen  
für Aufklärung und geben zeitnah und verlässlich Rückmeldung an den sich Beschwerenden. Sowohl  
den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen als auch Mitarbeitenden und Angehörigen stehen zusätz-  
lich bei der GPS Wilhelmshaven verschiedene Adressaten für eine Beschwerde im Hinblick auf Gewalt  
gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zur Verfügung:

- › Für das Unternehmen GPS Wilhelmshaven ist die Funktion der/des Präventionsbeauftragte\*n  
benannt und personell zugeordnet. Die/der Präventionsbeauftragte ist jederzeit Ansprechpart-  
ner\*in für Beschwerden seitens Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen sowie Mitarbeitenden  
und Angehörigen. Die Kontaktdaten sind sowohl im Unternehmen (Flyer, Aushänge, Intranet,  
Newsletter, GPS-Zeitung u.a.m.) als auch nach extern (Homepage, externe Kooperations-  
partner\*innen u.a.m.) veröffentlicht.

- › In den drei operativen Geschäftsbereichen der GPS Wilhelmshaven wird zukünftig ebenfalls jeweils die Funktion der/des Präventionsbeauftragte\*n benannt und personell zugeordnet. Sie/er steht für Beschwerden im Hinblick auf Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zur Verfügung. Auch hier werden die Kontaktdaten sowohl intern als auch extern veröffentlicht und zugänglich sein.
- › Hinweise und Beschwerden können auch an die GPS-Meldestelle (Meldestelle gem. Hinweisgeberschutz-Richtlinie) bzw. die GPS-Meldestellenverantwortlichen (auch anonym) gerichtet werden. Die Kontaktdaten sind auf der GPS-Homepage veröffentlicht.
- › Die Mitglieder der Selbstvertretungsgremien (Frauenbeauftragte, Werkstattrat, Bewohnervertretung) sind in Bezug auf Prävention von Gewalt für den Umgang mit Beschwerden geschult. Sie stehen in ihren Einrichtungen als Ansprechpartner\*innen bei Beschwerden zur Verfügung.

Neben den verschiedenen GPS-internen Anlaufstellen für Beschwerden von Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen, Mitarbeitenden und Angehörigen im Hinblick auf Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen wird seitens der GPS-Einrichtungen auch über externe und GPS-unabhängige Beschwerdemöglichkeiten informiert.

Zu den externen Beschwerdemöglichkeiten zählen u. a.:

- › Heimaufsicht
- › Jugendamt
- › Polizei
- › Beratungsstellen, wie z.B. Schlüsselblume e.V. Wilhelmshaven, Pro Familia
- › Bubl - Bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe
- › Externe Meldestelle des Bundes (gem. Hinweisgeberschutz-Richtlinie)



## 12. Handlungsplan – Vorgehen im Verdachtsfall

*„Hauptsächlich ist die Leitungsebene dafür verantwortlich, Schaden von den Beteiligten und der Organisation abzuwenden. Dabei stehen Wohl, Schutz sowie Rechte von Kindern und Jugendlichen (... und erw. Betreuten ...) im Fokus. Auch die Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitenden sollte Beachtung finden. Einen Rahmen für das Vorgehen bietet [...] ein Handlungsplan.*

*[...] da eine zentrale Voraussetzung für die Wirksamkeit eines Handlungsplans ist, dass alle Mitarbeitenden mit den dort festgelegten Verfahren, Wegen und Aufgaben sowie den jeweiligen Ansprechpartner\*innen vertraut sind ...“<sup>9</sup>*

Der für die GPS Wilhelmshaven gültige Handlungsplan für das Vorgehen im Verdachtsfall hinsichtlich Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen ist in der Anlage beigefügt. Im internen GPS-Portal stehen alle Dokumente des Schutzkonzeptes allen Mitarbeitenden zur Information zur Verfügung.

Der Handlungsplan stellt verschiedene Handlungsoptionen dar, die je nach konkreter Situation angewandt bzw. angepasst werden müssen. Im Handlungsplan wird auf die bestehenden Regelungen der Kommunikation in Krisenfällen verwiesen, die zu beachten sind. Bei Fragen oder Unsicherheiten stehen die Präventionsbeauftragte\*n allen Beteiligten beratend zur Verfügung.

---

<sup>9</sup> Quelle: Lehrbuch Schutzkonzepte in pädagogischen Organisationen, 2018 Beltz Juventa, S 245 ff. „Intervention“ Veronika Winter u. Mechthild Wolff.

# 13. Information und Kommunikation

## zum GPS-Schutzkonzept im Unternehmen

Das GPS-Schutzkonzept mit all seinen Maßnahmen, Regelungen, dem Vorgehen gem. Handlungsplan u. a. m. wird auf verschiedenen Wegen im gesamten Unternehmen kommuniziert.

- › Newsletter der Geschäftsführung „Gut zu wissen“
- › Schutzkonzept mit Anlagen auf GPS-Portal-Seite hinterlegt
- › BQM-Newsletter
- › Einführungstage für neue Mitarbeitende (2-mal jährlich)
- › Im Rahmen von Fortbildungen und Workshops zu Prävention von Gewalt

# 14. Regelmäßige Gefährdungsanalysen

In allen GPS-Einrichtungen und Diensten werden i.d.R. alle drei Jahre Gefährdungsanalysen im Hinblick auf Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen durchgeführt und notwendige Maßnahmen abgeleitet.

Die Gefährdungsanalysen werden als partizipativer Reflexionsprozess durchgeführt. Die fachliche Begleitung erfolgt durch die Multiplikator\*innen Prävention.

# 15. Überprüfung und Fortschreibung des GPS-Schutzkonzeptes

Das GPS-Schutzkonzept wird von den Präventionsbeauftragte\*n und Multiplikator\*innen Prävention im Rahmen ihrer regelmäßigen Treffen hinsichtlich ihrer Umsetzung und Wirksamkeit überprüft. Aktuelle Änderungen und Ergänzungen werden bei Bedarf eingepflegt.

# Anlagen

- › Leitbild der GPS Wilhelmshaven
- › GPS-Selbstverständnis und Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeitende
- › GPS-Schutzkonzept – Handlungsplan
- › GPS-Konzept Ideen- und Beschwerdemanagement

# Gemeinsam unterstützen

## Unser Leitbild



Wir achten die Würde, die Persönlichkeit und die Einzigartigkeit jedes Menschen.

Unsere Arbeit bereichert die Gesellschaft. Das zeigen wir gerne in der Öffentlichkeit.

Wir setzen unsere Geld-Mittel zielgerichtet, sorgsam und nachhaltig ein.

Wir bieten für den Einzelnen Schutz und Förder-Möglichkeiten.  
Wer viel oder dauerhaft Hilfe braucht, kann von uns ein Leben lang begleitet werden.

Wir sorgen für Information, Austausch und Beratung auf allen Ebenen der GPS.  
Angehörige und rechtliche Betreuer beziehen wir aktiv mit ein.  
Dabei ist uns die Beachtung der Privat-Sphäre wichtig.

Wir arbeiten gerne zusammen.  
Wir achten dabei auf unsere Kräfte und unsere Grenzen.

**Wir lassen uns von der Vision einer bunten, vielfältigen Gesellschaft leiten. Jede und jeder ist willkommen. Gemeinsam arbeiten wir an der Gestaltung einer inklusiven Zukunft.**

Die GPS ist ein gemeinnütziges Dienstleistungs-Unternehmen. Wir verfügen über einen reichen Erfahrungsschatz, um Menschen mit Unterstützungs-Bedarf zu begleiten.

Dieses Leitbild ist der Wegweiser für alle Mitarbeiter / innen der GPS. Darin sind unsere Haltung und unsere Überzeugungen beschrieben.

Wir setzen uns für eine gleichberechtigte, barrierefreie Teilhabe aller Menschen ein.

Wir setzen uns zugleich für rechtliche und finanzielle Regelungen ein, die das ermöglichen.

Wir haben viel Fach-Kompetenz. Wir lernen gerne dazu.  
Wir teilen unser Wissen untereinander.  
Wir geben unser Wissen gerne weiter.

Wir arbeiten mit Herz und Verstand. Wir fördern ehrenamtliche Mitarbeit. Gemeinsam suchen wir für jeden einzelnen nach einer passenden und verlässlichen Unterstützung.

Wir hören aufmerksam zu und finden Mittel und Wege, uns gut zu verständigen – auch bei sprachlichen Schwierigkeiten.

Wir sorgen für gute Arbeitsbedingungen.  
Es ist uns sehr wichtig, die Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten.

Wir überprüfen unsere Arbeit. Wir entwickeln uns und unsere Angebote weiter.  
Dabei beteiligen wir die Menschen vor Ort.  
Wir sorgen für Wahl-Möglichkeiten.

Wir stärken die Menschen, damit sie ihren Willen und ihre Bedürfnisse selbst vertreten können.

Wir reden freundlich, klar und auf gleicher Augenhöhe miteinander.  
Wir respektieren andere Meinungen – auch bei Auseinandersetzungen und Konflikten.

Wir sind gastfreundlich zu den Menschen in der Nachbarschaft. Wir vernetzen uns mit Partnern in der Region.  
Wir fördern ehrenamtliche Mitarbeit.

## **GPS-Selbstverständnis und Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeitende Zum Schutz vor (sexualisierter) Gewalt gegenüber den Menschen in den Einrichtungen und Diensten der GPS Wilhelmshaven**

In den Landkreisen Ammerland, Friesland, Wittmund und der Stadt Wilhelmshaven werden vor allem im Rahmen der Eingliederungshilfe und der Jugendhilfe ambulante und stationäre Dienste und Einrichtungen an ca. 60 Standorten von der GPS Wilhelmshaven betrieben.

Gemäß §45 Abs.2 Nr.4 SGB VIII und § 37a SGB IX ist die GPS Wilhelmshaven verpflichtet, im Rahmen eines Schutzkonzeptes Verfahren und Maßnahmen zu entwickeln und umzusetzen, die die Menschen, die bei der GPS Wilhelmshaven begleitet und unterstützt werden, vor (sexualisierter) Gewalt schützen.

Bei der Arbeit in unseren Einrichtungen und Diensten stehen immer die Menschen, die wir unterstützen, begleiten und fördern im Mittelpunkt. Dies geht immer auch mit einem intensiven Kontakt und einer persönlichen Nähe zueinander einher. Eine vertrauensvolle und respektvolle Beziehung zwischen Mitarbeitenden und den Menschen, die wir betreuen, ist für den Erfolg unserer Arbeit unerlässlich. Für die Mitarbeitenden bedeutet dies v.a. auch, das eigene Handeln in der täglichen pädagogischen Arbeit regelmäßig zu reflektieren und für die Risiken von Grenzverletzungen sensibel zu bleiben.

Das Leitbild der GPS Wilhelmshaven verpflichtet jeden Mitarbeitenden u.a. auf folgende Leitsätze:

- Wir achten die Würde, die Persönlichkeit und die Einzigartigkeit jedes Menschen
- Wir bieten für den Einzelnen Schutz und Fördermöglichkeiten
- Wir setzen uns für eine gleichberechtigte, barrierefreie Teilhabe aller Menschen ein
- Wir hören aufmerksam zu und finden Mittel und Wege, uns gut zu verständigen – auch bei sprachlichen Schwierigkeiten
- Wir stärken die Menschen, damit sie ihren Willen und ihre Bedürfnisse selbst vertreten können
- Wir reden freundlich, klar und auf gleicher Augenhöhe miteinander
- Wir respektieren andere Meinungen – auch bei Auseinandersetzungen und Konflikten

Hierin spiegelt sich eine unbedingte Haltung der Wertschätzung und des Respekts gegenüber allen Menschen, die von den Mitarbeitenden der GPS Wilhelmshaven begleitet und unterstützt werden, wieder.

---

Datum

---

Klaus Puschmann  
Geschäftsführer

**Selbstverpflichtungserklärung Name:** \_\_\_\_\_

**für hauptamtlich und nebenamtlich Mitarbeitende, Freiwillige Soziale Helfer\*innen und ehrenamtlich Tätige zum Schutz vor (sexualisierter) Gewalt gegenüber den Menschen in den Einrichtungen und Diensten der GPS Wilhelmshaven**

1. Ich orientiere mich in meiner Tätigkeit bei der GPS Wilhelmshaven an den Leitsätzen aus dem GPS-Leitbild. Ich achte auf einen achtsamen Umgang, Wertschätzung und Respekt gegenüber allen Beteiligten. Insbesondere achte ich auf den Schutz der Menschen, die in den Einrichtungen und Diensten der GPS Wilhelmshaven begleitet und unterstützt werden.
2. Ich kommuniziere mit den von mir unterstützten Menschen auf Augenhöhe und gewährleiste einen verantwortungsbewussten Umgang mit Nähe und Distanz. Ich berücksichtige dies auch bei der Nutzung digitaler Medien. Die individuellen Grenzen und die Intimsphäre der anderen werden von mir respektiert.
3. Ich trage meinen Teil mit dazu bei, dass in unserer Einrichtung bzw. unserem Dienst eine Kultur der Ansprechbarkeit und ein offenes Klima herrschen. Wenn ich mir in Betreuungssituationen unsicher bin, hole ich mir Rat und Unterstützung, z.B. bei Kolleg\*innen oder der Leitung.
4. Ich setze mich dafür ein, die von mir unterstützten Menschen vor seelischer, körperlicher und sexualisierter Gewalt in unserer Einrichtung bzw. unserem Dienst zu schützen.
5. Ich beziehe aktiv Stellung gegen sexistisches, diskriminierendes und gewalttätiges, verbales oder nonverbales Verhalten. Abwertendes Verhalten wird von mir benannt und nicht toleriert.
6. Ich bin mir meiner professionellen Haltung bewusst und nutze keine Abhängigkeiten aus.
7. Ich nehme Hinweise auf (sexualisierte) Grenzverletzungen, sexuellen Missbrauch oder andere gewaltsame Übergriffe durch andere bewusst wahr und werde diese nicht bagatellisieren oder vertuschen. Im Verdachtsfall wende ich mich an die/den nächste/n Vorgesetzte\*n oder die zuständige/n Präventionsbeauftragte\*n.
8. Ich bin mir bewusst, dass jede Form der Gewalt bzw. sexualisierten Handlung mit den Menschen, die in den Einrichtungen und Diensten der GPS Wilhelmshaven begleitet und unterstützt werden, disziplinarische und/oder arbeitsrechtliche und/oder strafrechtliche Folgen hat.
9. Ich versichere, dass ich nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt oder anderer gewaltsamer Übergriffe (§§ Beispiele siehe Seite 3) rechtskräftig verurteilt bin und auch kein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet worden ist.

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Mitarbeitende\*r/FSH/Ehrenamtliche\*r

\_\_\_\_\_  
Leitung

**§§ Straftaten im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt (Stand April 2020)**  
**Grundlage ist § 72a SGB VIII Tätigkeitsausschluss einschlägig vorbestrafter Personen**

§ 171 StGB	Verletzung der Fürsorge- oder Erziehungspflicht
§ 174 StGB	Sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen
§ 174a StGB	Sexueller Missbrauch von Gefangenen, behördlich Verwahrten oder Kranken und Hilfsbedürftigen in Einrichtungen
§ 174b StGB	Sexueller Missbrauch unter Ausnutzung einer Amtsstellung
§ 174c StGB	Sexueller Missbrauch unter Ausnutzung eines Beratungs-, Behandlungs- oder Betreuungsverhältnisses
§ 176 StGB	Sexueller Missbrauch von Kindern
§ 176a StGB	Schwerer sexueller Missbrauch von Kindern
§ 176b StGB	Sexueller Missbrauch von Kindern mit Todesfolge
§ 177 StGB	Sexueller Übergriff; sexuelle Nötigung; Vergewaltigung
§ 178 StGB	Sexueller Übergriff; sexuelle Nötigung und Vergewaltigung mit Todesfolge
§ 179 StGB	weggefallen 10.11.2016
§ 180 StGB	Förderung sexueller Handlungen Minderjähriger
§ 180a StGB	Ausbeutung von Prostituierten
§ 181a StGB	Zuhälterei
§ 182 StGB	Sexueller Missbrauch von Jugendlichen
§ 183 StGB	Exhibitionistische Handlungen
§ 183a StGB	Erregung öffentlichen Ärgernisses
§ 184 StGB	Verbreitung pornographischer Schriften
§ 184a StGB	Verbreitung gewalt- oder tierpornographischer Schriften
§ 184b StGB	Verbreitung, Erwerb und Besitz kinderpornographischer Schriften
§ 184c StGB	Verbreitung, Erwerb und Besitz jugendpornographischer Schriften
§ 184d StGB	Zugänglichmachen pornographischer Inhalte mittels Rundfunk oder Telemedien; Abruf kinder- und jugendpornographischer Inhalte mittels Telemedien
§ 184e StGB	Veranstaltung und Besuch kinder- und jugendpornographischer Darbietungen
§ 184f StGB	Ausübung der verbotenen Prostitution
§ 184g StGB	Jugendgefährdende Prostitution
§ 184i StGB	Sexuelle Belästigung
§ 201a Abs.3 StGB	Verletzung des höchstpersönlichen Lebensbereichs durch Bildaufnahmen
§ 225 StGB	Misshandlung von Schutzbefohlenen
§ 232 StGB	Menschenhandel
§ 232a StGB	Zwangsprostitution
§ 232b StGB	Zwangsarbeit
§ 233 StGB	Ausbeutung der Arbeitskraft
§ 233a StGB	Ausbeutung unter Ausnutzung einer Freiheitsberaubung
§ 234 StGB	Menschenraub
§ 235 StGB	Entziehung Minderjähriger
§ 236 StGB	Kinderhandel

## GPS-Schutzkonzept – Handlungsplan

Dieser Handlungsplan als Anlage zum GPS-Schutzkonzept soll Mitarbeitenden und Leitungen eine Hilfestellung geben, was zu tun ist, wenn Übergriffe oder Gewalt gegenüber Kindern, Jugendlichen oder Erwachsenen (Nutzer) beobachtet oder vermutet werden. Übergriffe und Gewalt können dabei von Außenstehenden (z.B. Fahrdienste, externe Therapeuten), von anderen Kindern, Jugendlichen oder Erwachsenen (Nutzer) oder GPS-Mitarbeitenden ausgehen.

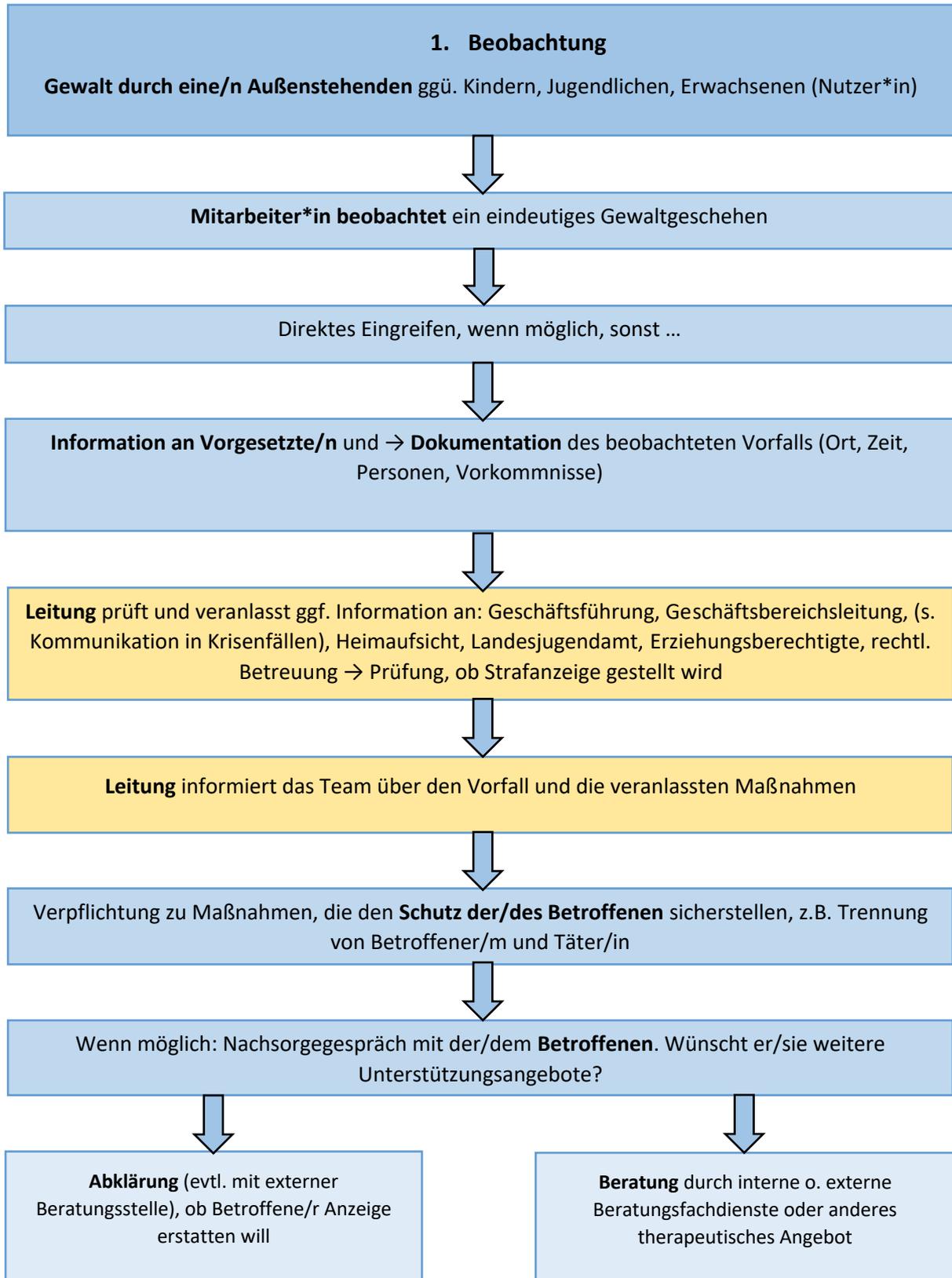
Gewalt kann sich durch verschiedenes Verhalten zeigen:

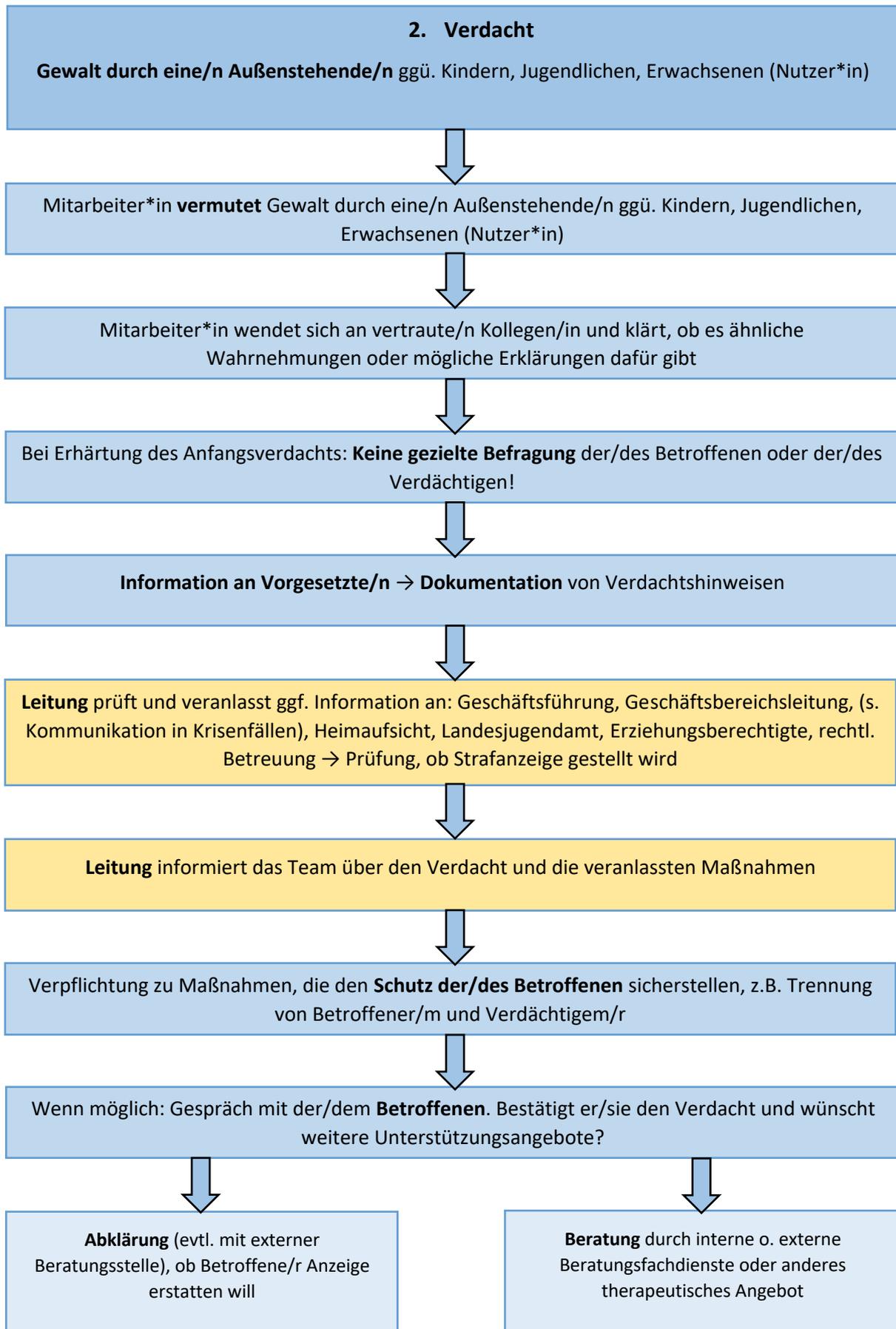
- **Körperliche Gewalt:** z.B. Schlagen, Treten, Schubsen, Boxen, Werfen von Gegenständen, Festhalten
- **Psychische Gewalt:** z.B. Beleidigen, Abwerten, Bedrohen, Nötigen, Isolation, Erpressung
- **Vernachlässigung:** z.B. unzureichende medizinische oder pflegerische Versorgung, Mangelernährung, mangelnde Ansprache oder Förderung
- **Sexualisierte Gewalt:** z.B. anzügliche Bemerkungen oder Witze, heimliches Filmen oder Fotografieren, Exhibitionismus, Zeigen pornografischer Inhalte („Schutzbefohlene“), Anfassen an intimen Körperstellen, Vergewaltigung
- **Gewalt mittels digitaler Medien:** z.B. Aufnehmen oder Versenden von Missbrauchsdarstellungen, Erpressung durch Androhung des Versendens von freizügigen Fotos
- **Strukturelle Gewalt:** z.B. starre Regeln und Pläne, die die Selbstbestimmung oder die Wahrung der Privat- und Intimsphäre erheblich einschränken

Auch **übergriffiges Handeln** stellt eine Form von Gewalt dar. Im Gegensatz zu Grenzverletzungen werden Übergriffe nicht zufällig oder versehentlich verübt. Sie sind gekennzeichnet durch das bewusste Hinwegsetzen über institutionelle Regeln, fachliche Standards oder über den Widerstand des Gegenübers, z.B.:

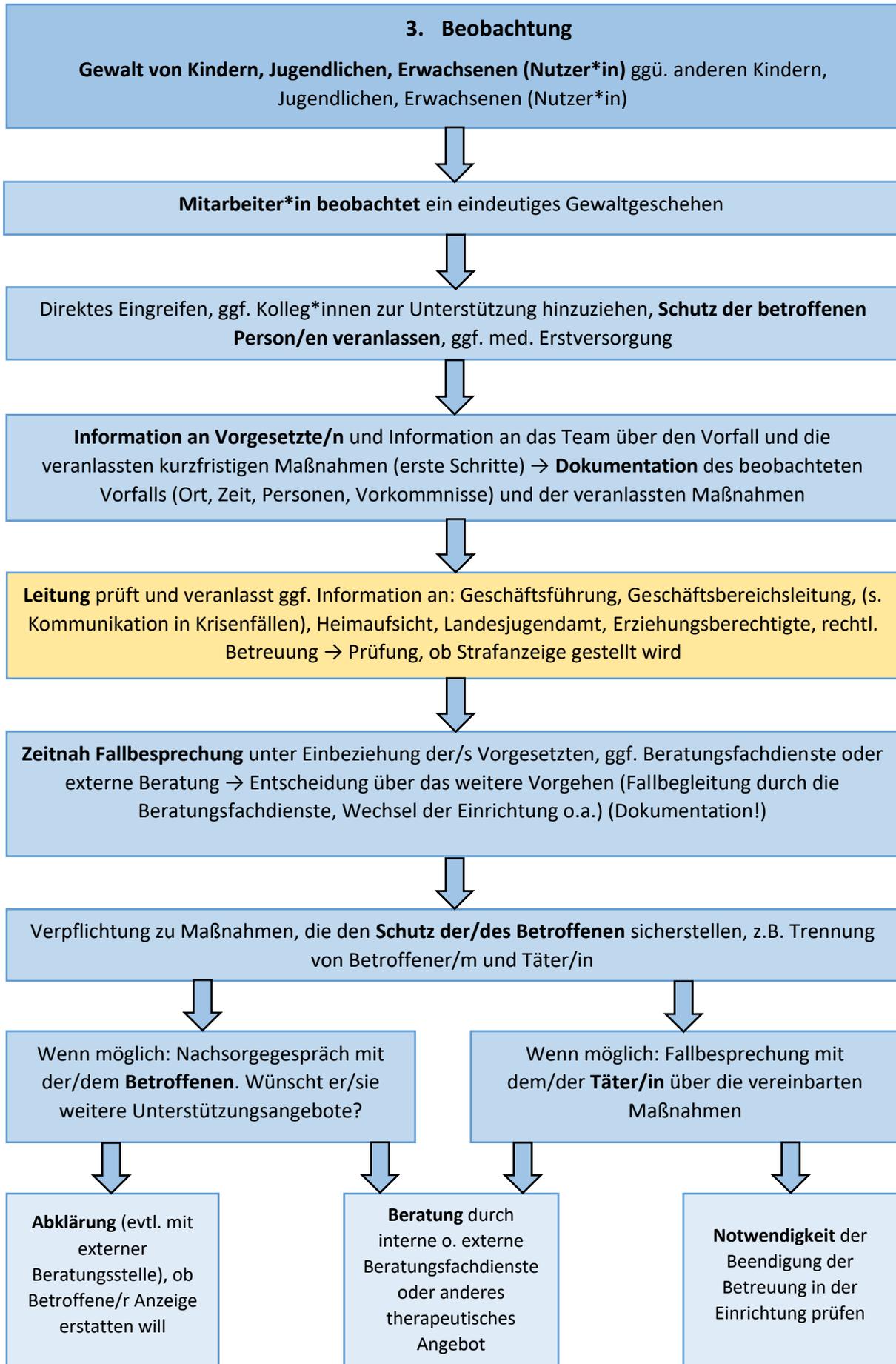
- Die verbal oder nonverbal gezeigten abwehrenden Reaktionen des Gegenübers werden missachtet
- Grenzverletzungen sind massiv und/oder treten häufig auf
- Kritik von Dritten am grenzverletzenden Verhalten (Kolleg\*innen, Nutzer\*innen) wird bewusst missachtet
- Es findet keine bzw. eine unzureichende persönliche Übernahme der Verantwortung für das eigene grenzverletzende Verhalten statt
- Die vom Übergriff betroffene Person und/oder Zeug\*innen, die Dritte um Hilfe bitten, wird abgewertet (z.B. „Petze“, Hetzer“)

Quelle: Praxishilfe *Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern*, Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., März 2023

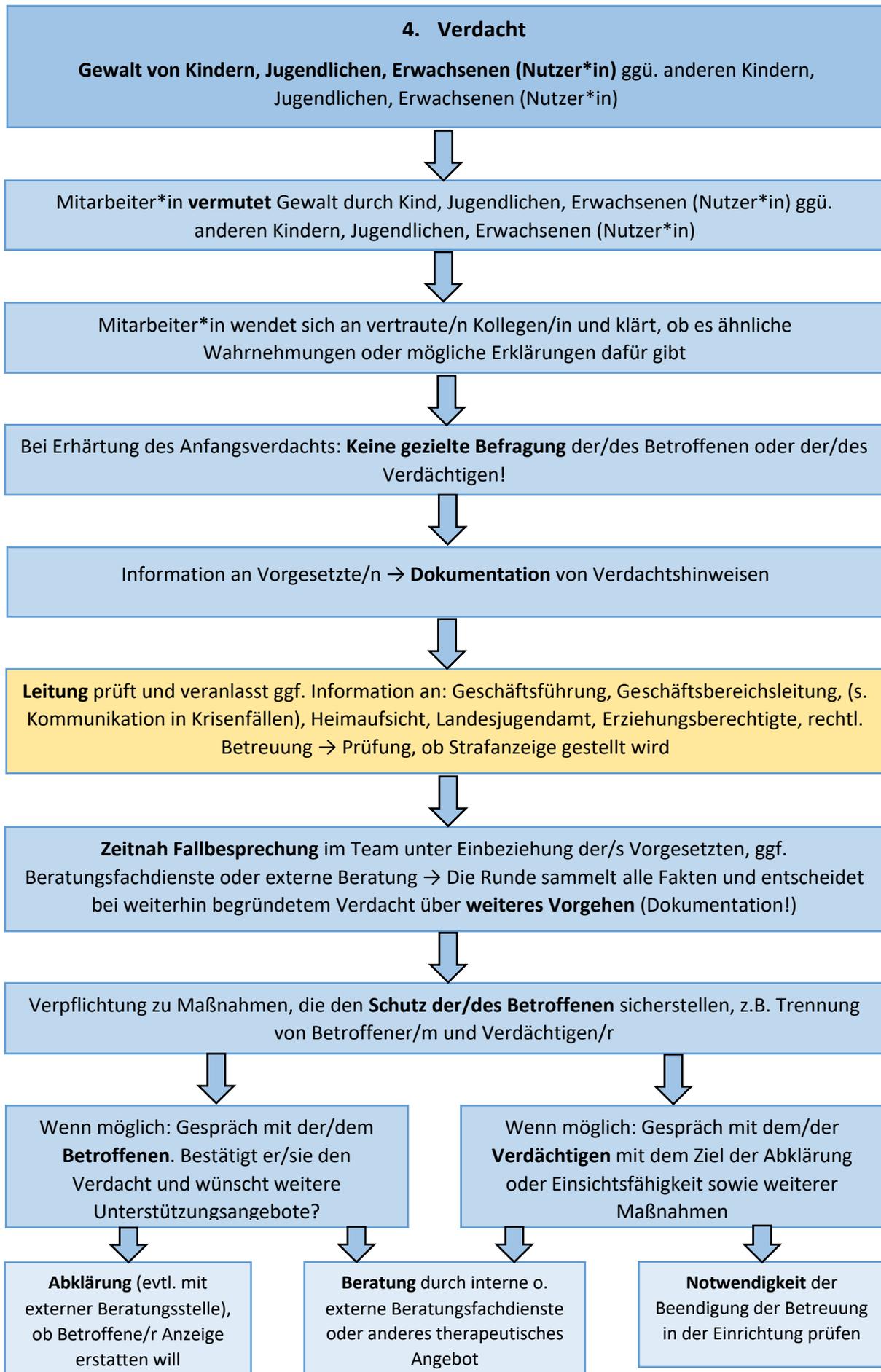




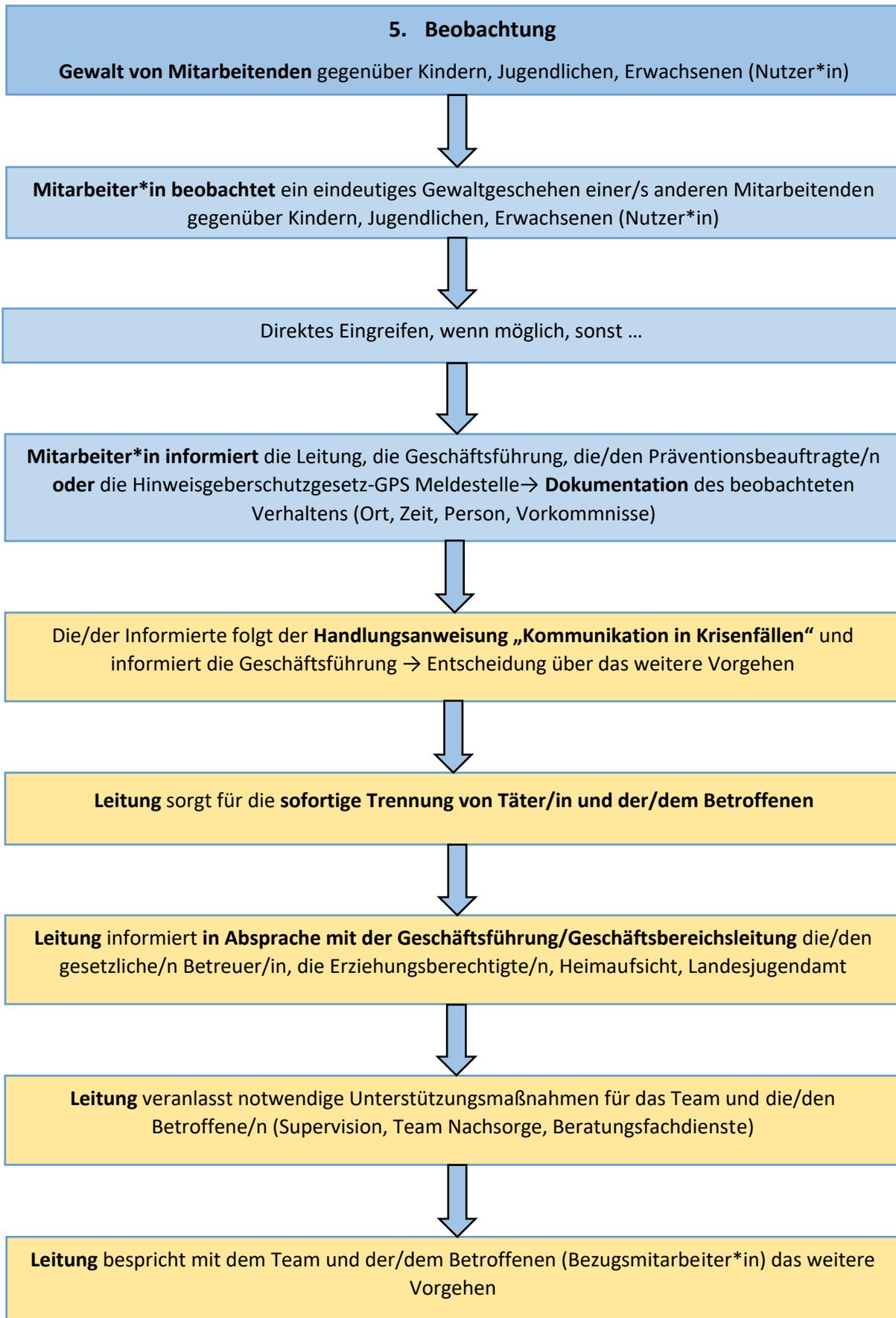
Quelle: Praxishilfe Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern, Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., März 2023

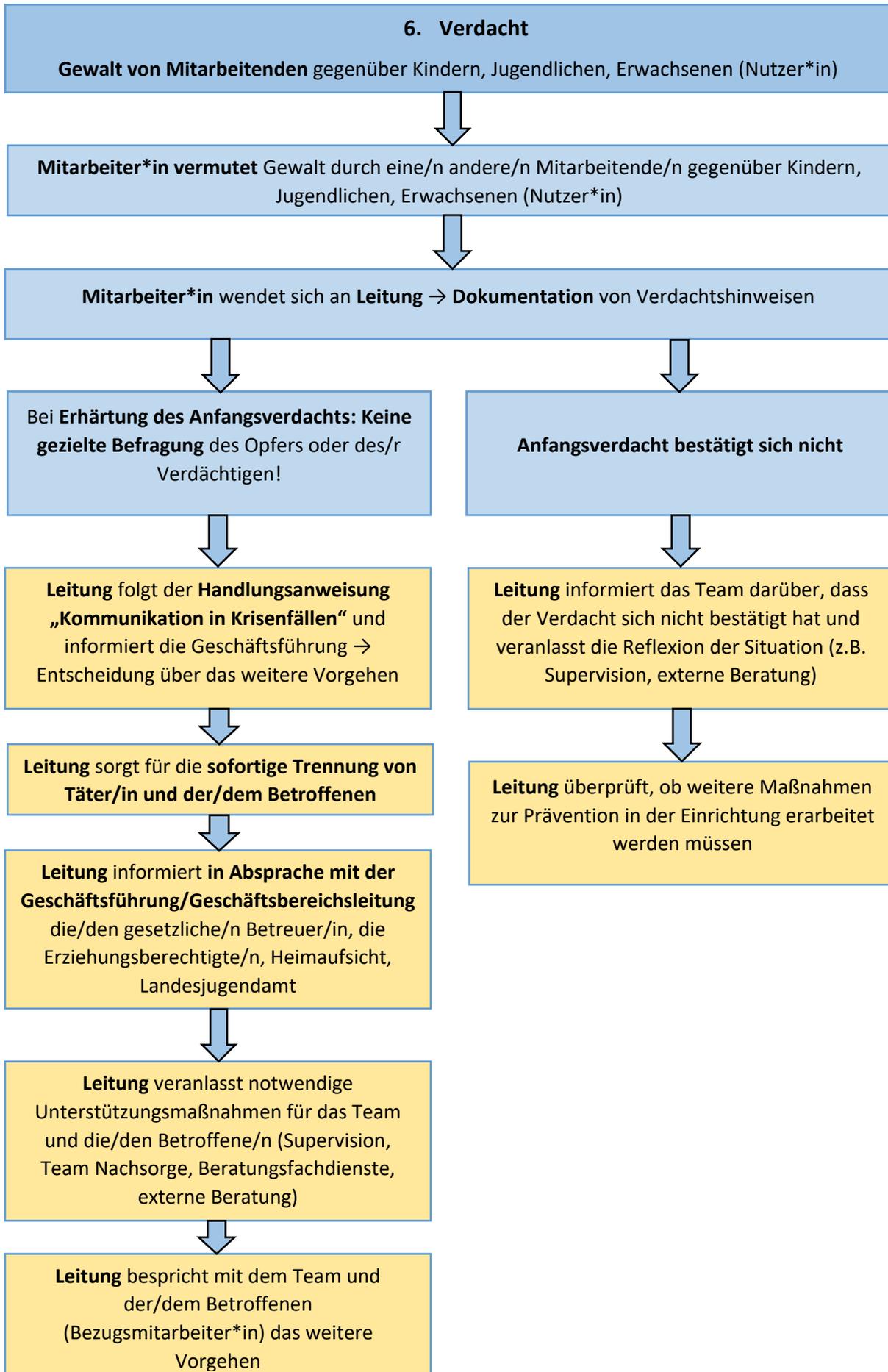


Quelle: Praxishilfe Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern, Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., März 2023



Quelle: Praxishilfe Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern, Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., März 2023





Quelle: Praxishilfe Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern, Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V., März 2023

**GPS-interne Ansprechpersonen:**

**1. GPS-Präventionsbeauftragte/r:**

Jiska Cohen  
Banter Weg 12  
26389 Wilhelmshaven  
Tel: 04421 206 291  
[jiska.cohen@gps-wilhelmshaven.de](mailto:jiska.cohen@gps-wilhelmshaven.de)

**2. GPS-Multiplikator\*innen Prävention:**

Anja Kuhnert  
Holljestr. 8a  
26188 Edeweicht  
Tel: 04405 98 45 338  
[anja.kuhnert@gps-wilhelmshaven.de](mailto:anja.kuhnert@gps-wilhelmshaven.de)

Sandra Dreyer  
Banter Weg 9  
26387 Wilhelmshaven  
Tel: 04421 206 126  
[sandra.dreyer@gps-wilhelmshaven.de](mailto:sandra.dreyer@gps-wilhelmshaven.de)

Jens Behnen  
Olympiastr. 1  
26419 Schortens  
Tel: 04421 77 990-14  
[jens.behnen@gps-wilhelmshaven.de](mailto:jens.behnen@gps-wilhelmshaven.de)

Sandra Petermann  
Schellingstr. 5  
26384 Wilhelmshaven  
04421 77 82 141  
[sandra.peterman@gps-wilhelmshaven.de](mailto:sandra.peterman@gps-wilhelmshaven.de)

Tiana Hauf  
Banter Weg 9  
26389 Wilhelmshaven  
Tel: 04421 206 322  
[tiana.hauf@gps-wilhelmshaven.de](mailto:tiana.hauf@gps-wilhelmshaven.de)

**3. Meldestelle gem. Hinweisgeberschutz-Richtlinie**

**GPS-Meldestelle**

Homepage der GPS (anonym)  
<https://app.whistle-report.com/report/4421b045-b426-4511-8279-ba94749210d9>

**GPS-Meldestellenverantwortliche:**

Birgit Kahmann  
Banter Weg 12  
26389 Wilhelmshaven  
Tel: 04421 206 242  
[birgit.kahmann@gps-wilhelmshaven.de](mailto:birgit.kahmann@gps-wilhelmshaven.de)

Helfried Erdmann  
Banter Weg 12  
26389 Wilhelmshaven  
Tel: 04421 206 292  
[helfried.erdmann@gps-wilhelmshaven.de](mailto:helfried.erdmann@gps-wilhelmshaven.de)

**Externe Meldestelle des Bundes**

[BfJ - Hinweisgeberstelle \(bundesjustizamt.de\)](https://www.bundesjustizamt.de)  
(anonym)

**Externe Beratung:**

1. Stefan Freck  
Am Schmalen Bruch 54  
28844 Weyhe/Leeste  
Tel.: 0177 - 589 74 09  
[info@freck-coaching.de](mailto:info@freck-coaching.de)  
[Gewaltprävention | Freck Coaching \(freck-coaching.de\)](https://www.freck-coaching.de)
2. Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e.V. (DGfPI)  
Elisabethstraße 14  
40217 Düsseldorf  
Telefon: 0211 – 4976 80 0  
[info@dgfpi.de](mailto:info@dgfpi.de)  
[Hilfe finden \(dgfpi.de\)](https://www.dgfpi.de)

# Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstützen

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---

## 1. Wozu ein Ideen- und Beschwerdemanagement?

*„Untersuchungen zum Thema Kundenverhalten zeigen, dass sich nur drei von zehn unzufriedenen Kunden tatsächlich beschweren. Eine geringe Menge von Beschwerden sagt also noch nichts über die Anzahl unzufriedener Kunden. Ziel des Ideen- und Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit der Kunden wieder herzustellen.“*

*„Wenn sich viele Menschen, die sich über etwas geärgert haben, nicht beschweren und ihrem Ärger stattdessen bei ihren Bekannten Luft machen, bedeutet dies eine Vielzahl negativer Äußerungen und somit auch genauso viele negative Meinungen. Gleichzeitig bedeuten nicht geäußerte Beschwerden entsprechend viele fehlende Verbesserungsvorschläge...“<sup>1</sup>*

Wie zufrieden unsere Kunden mit der von uns geleisteten Arbeit sind, erfahren Kollegen<sup>2</sup> vor allem vor Ort in den Diensten und Einrichtungen. Das Ideen- und Beschwerdemanagement bei der GPS trägt dazu bei, dass wir mehr über die Meinungen unserer Kunden erfahren. Wir wollen genauer hinhören, um zu erfahren, was gut läuft, was besser laufen könnte und was unsere Kunden anregen oder vorschlagen. Wir wollen mit diesem Wissen schneller und gezielter Verbesserungen vornehmen.

Wir sprechen von Ideen- und Beschwerdemanagement. Wir wünschen uns ausdrücklich, dass nicht nur Kritik, sondern auch Lob und vor allem Anregungen geäußert werden. Damit wollen wir zu einer Atmosphäre vertrauensvoller Zusammenarbeit beitragen. Wir möchten, dass die Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten, sich als Partner ernst genommen fühlen. Zu vielen unserer Arbeitsthemen sind wir auf das Wissen und die Erfahrung anderer angewiesen. Insbesondere unsere direkten Klienten sehen wir als Experten in ihren eigenen Angelegenheiten an.

Wir verstehen unsere ganze Arbeit als Beitrag zu einer gerechten, inklusiven Gesellschaft. So steht es im Leitbild der GPS von 2013: *„Wir lassen uns von der Vision einer bunten, vielfältigen Gesellschaft leiten. Jede und jeder ist willkommen. Gemeinsam arbeiten wir an der Gestaltung einer inklusiven Zukunft“*. Das Wort „Gemeinsam“ unterstreicht, dass alle Akteure der GPS für diese Aufgabe auf weitere Akteure außerhalb der GPS angewiesen sind. Für das Ideen- und Beschwerdemanagement sind aus dem Leitbild besonders folgende weitere Sätze maßgeblich:

*„Wir überprüfen unsere Arbeit. Wir entwickeln uns und unsere Angebote weiter. Dabei beteiligen wir die Menschen vor Ort. Wir sorgen für Wahl-Möglichkeiten. - Wir stärken die Menschen, damit sie ihren Willen und ihre Bedürfnisse selbst vertreten können. - Wir reden freundlich, klar und auf gleicher Augenhöhe miteinander. - Wir respektieren andere Meinungen – auch bei Auseinandersetzungen und Konflikten.“<sup>3</sup>*

---

<sup>1</sup> Quelle: Ideen- und Beschwerdemanagement. Ein Leitfadensystem von Kommunen für Kommunen in Schleswig-Holstein. Gefunden am 13.08.2015, <http://www.komma-sh.de/themen/ideenmanagement/LeitfadenIdeen-undBeschwerdemanagement.pdf>

<sup>2</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir im Text die männliche Form, gemeint sind Männer und Frauen.

<sup>3</sup> <http://gemeinsam-unterstuetzen.de/gps/die-gps/leitbild/>

## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstützen

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---

Diese Sätze gelten für alle Mitarbeiter. Damit sind auch alle verpflichtet, ernsthaft und konstruktiv mit Lob, Anregung und Kritik unserer Kunden umzugehen und die Kunden anzuregen, zu ermutigen und zu unterstützen, sich freimütig zu äußern.

### 2. Wen wollen wir erreichen?

Kunden im Sinne unseres Ideen- und Beschwerdemanagements sind:

- Klienten (Kinder, Schüler, Beschäftigte, Bewohner, sonstige Betreute in unseren Einrichtungen und Diensten)
- Angehörige und rechtliche Vertreter unserer Klienten (Eltern, Verwandte, Betreuer, Freunde)
- Partner, die mit unseren Klienten zu tun haben (Therapeuten, Ärzte, Lehrer, Ehrenamtliche, Freiwillige im FSJ und BFD)
- Leistungsträger und ihre Mitarbeiter in den Ämtern
- Weitere Kooperationspartner

Ihnen allen stehen Wege offen, sich zu unserer Arbeit zu äußern und sich mit ihren Hinweisen, ihren Anregungen, und ihrer Kritik an die Mitarbeiter und die Leitung der GPS zu wenden.

Die Mitarbeiter der GPS beteiligen sich aktiv am Ideen- und Beschwerdemanagement für unsere Kunden. Für ihre eigenen Ideen und Anregungen oder ihre eigene Kritik und ihre Beschwerden gibt es andere Wege bei der GPS. Sie laufen in der Regel über die verbindliche Besprechungsstruktur in den Einrichtungen und Diensten sowie über die mit der Aufbauorganisation vorgegebenen Dienstwege (Vorgesetzte, Vertrauensleute, Beschwerdestelle nach AGG) bzw. über die Interessenvertretung der Mitarbeiter (Betriebsrat).

### 3. Auf welchen Wegen erreichen uns Ideen und Beschwerden?

Den Kunden stehen alle Wege offen, ihre Anregungen, Ideen und Beschwerden zu äußern. Sie können sich direkt an jeden Mitarbeiter, an jede Einrichtungsleitung und an die Geschäftsleitung wenden. Sie können alle mündlichen und schriftlichen Wege nutzen.

Durch das Ideen- und Beschwerdemanagement werden bestimmte Wege von allen Mitarbeitern aktiv bekannt gemacht, gefördert und direkt angeregt. Nur sie werden im Folgenden beschrieben.

#### **Einzel- und Gruppengespräche in den Einrichtungen**

In allen Einrichtungen gibt es Einzel- und Gruppengespräche, in denen die Mitarbeiter direkt um Rückmeldungen bitten. Das sind z.B.:

- Morgenrunden und Abschlussrunden in Kindergärten und Schulen.
- Verbindliche Gruppengespräche in der beruflichen Bildung, in den Werkstätten und in den Tagesstätten
- Gruppengespräche in Wohngruppen und Wohnstätten
- Hilfe- und Förderplangespräche, persönliche Lagebesprechungen u.ä.

## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstützen

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---

- Elterngespräche in Kindergärten, Schulen und therapeutischen Diensten
- Einzelgespräche mit Angehörigen und Betreuern im Rahmen der Bezugsbetreuung in den Wohneinrichtungen.

### Regelmäßige Versammlungen

In Kindergärten, Schulen, Werkstätten und Wohneinrichtungen gibt es regelmäßig Einladungen zu Versammlungen, bei denen auch Anregungen und Kritik geäußert werden können. Das sind z. B.:

- Elternabende in Kindergärten und Schulen
- Informationsabende der Werkstätten für Angehörige
- Informationsabende der Wohnverbände

### Interessenvertretungen

In vielen Einrichtungen der GPS gibt es gewählte oder berufene Interessenvertretungen. Zu ihren Aufgaben gehören auch das Äußern bzw. das Weitergeben von Anregungen und Kritik. Die Themen und Anliegen der Interessenvertretungen werden schriftlich festgehalten und bei Bedarf an zuständige GPS-Stellen weitergeleitet. Solche Interessenvertretungen sind:

- Schülervvertretungen in Schulen
- Elternvertretungen in Kindergärten und Schulen
- Werkstatträte in den Werkstätten
- Bewohnervertretungen in den Wohneinrichtungen
- Beirat Arbeit Wohnen: Ein von der Geschäftsführung berufenes Gremium zur Beratung der Gesamt-GPS, bestehend aus erwachsenen Klienten aus Werkstätten und Wohnverbänden aller Regionen.
- Beirat der Angehörigen: Ein von der Geschäftsführung berufenes Gremium zur Beratung der Gesamt-GPS, bestehend aus Angehörigen von Klienten der Heilpädagogischen Zentren, Werkstätten und Wohnverbände aller Regionen.

### Kundenbefragungen

Im Rahmen des Qualitätsmanagements der Werkstätten gibt es regelmäßige Befragungen der Beschäftigten in den Werkstätten. Die darin enthaltenen Anregungen und Kritikpunkte werden ausgewertet und zeitnah bearbeitet.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements der Bildungseinrichtungen (berufliche Bildung der Werkstätten, Ausbildung von Fachpraktikern und Werkern, Fortbildungen für Mitarbeiter) werden die Teilnehmer ebenfalls regelmäßig befragt und ihre Rückmeldungen ausgewertet.

Auch im Qualitätsmanagement der Wohneinrichtungen werden Kundenbefragungen (Bewohner und Angehörige) durchgeführt. Bewohnervertreter sind feste Mitglieder von LEWO-Besprechungen (LEWO: Programm zur Evaluierung und Entwicklung der Lebensqualität in Wohneinrichtungen). Ihre Einschätzungen sowie ihre Ideen, Anregungen und Kritik fließen in die Verbesserung der Betreuungsarbeit mit ein. Die Ergebnisse werden protokolliert und nachverfolgt.

## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstützen

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---

### Animation durch Informationsmedien

Parallel zu den genannten Wegen wird in allen GPS-Standorten mit Faltblättern und Plakaten über die Möglichkeiten, Anregungen und Kritik zu äußern, informiert. Zusätzlich werden diese Informationen über die Homepage der GPS bereits auf der Startseite auffällig zugänglich gemacht. In diesen Informationsmedien werden 3 Wege beschrieben.

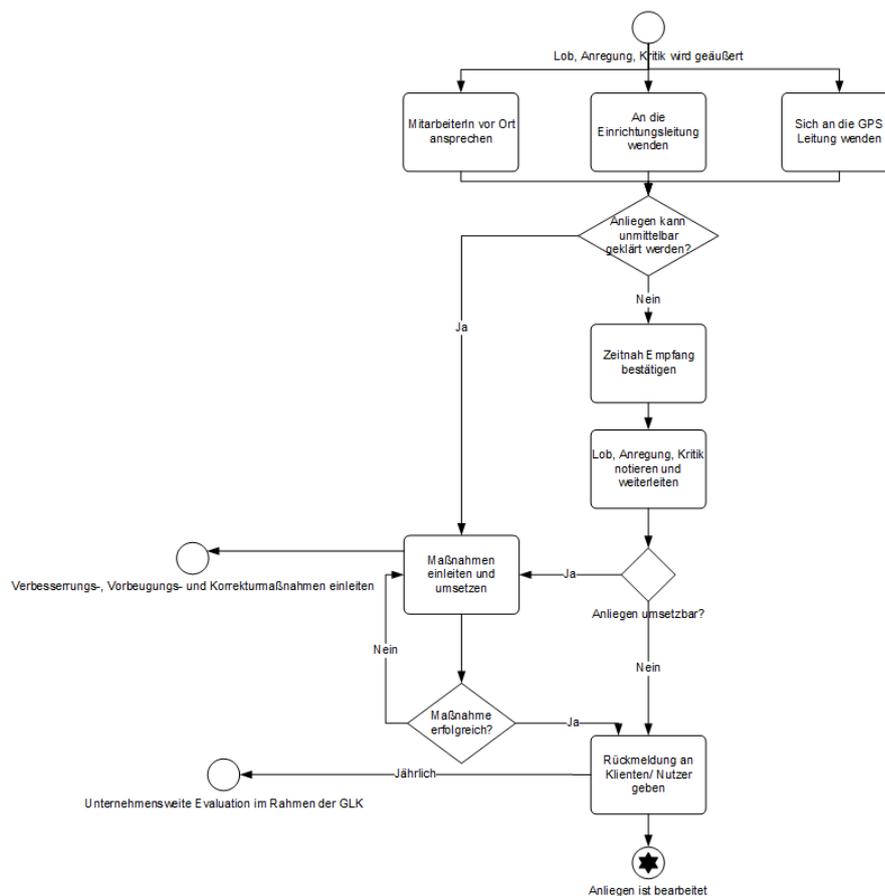
Die Kunden sollen sich an

- Mitarbeiter,
- Einrichtungsleitungen oder
- die Geschäftsführung der GPS

wenden. Sie können das mündlich oder schriftlich oder elektronisch tun. Für die Geschäftsführung sind Name und Kontaktdaten benannt. In größeren Einrichtungen gibt es zusätzlich Sammelboxen, in die schriftliche Äußerungen gelegt werden können.

## 4. Wie werden Anregungen und Beschwerden bearbeitet?

Alle Anregungen und Beschwerden, die nicht kurzfristig im Alltag bearbeitet werden können oder ihren Weg über die beschriebenen Kommunikationssituationen und ihre Dokumentationen finden, werden von Mitarbeitern der GPS, die den Erstkontakt haben, in einem Formblatt schriftlich niedergelegt. Die Formblätter werden nach einem standardisierten Verfahren bearbeitet:



## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstütze...

### Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---

Das verbindliche Formblatt<sup>4</sup> für die Entgegennahme von Lob, Anregung, Kritik ist mindestens immer dann zu nutzen, wenn eine Beschwerde von einem Mitarbeiter nicht gelöst werden kann und weitergeleitet wird (Teil der Beschwerdeannahme).

Die Bearbeitung einer Beschwerde kann durchaus einige Zeit dauern. In diesem Fall erhält der Einreicher zeitnah eine Bestätigung des Eingangs. Es genügt der Hinweis, dass das Anliegen bearbeitet wird (Briefvorlage nutzen). Es wird möglichst ein Zeitraum für die Lösung in Aussicht gestellt. Nach Bearbeitung wird der Einreicher erneut über das Ergebnis informiert (Teil der Beschwerdebearbeitung).

Im Rahmen des Beschwerdemanagements eingeleitete Maßnahmen werden auf ihre Wirksamkeit hin überprüft. Bei der inhaltlichen Analyse wird darauf geachtet, ob die Idee/ Beschwerde Hinweise enthält

- auf Möglichkeiten zur Verbesserung der Verfahren oder Abläufe
- auf Schwachstellen der Leistungen
- auf schlechten Service
- auf Ideen für neue Produkte/ Dienstleistungen

Diese Punkte werden von den Einrichtungsleitungen erfasst und bei der jährlichen Abfrage dem Referat BQM (Betriebsorganisation und Qualitätsmanagement) mitgeteilt. Sie dienen als Grundlage für die unternehmensweite Evaluation (siehe Punkt 5. Qualitätssicherung).

## 5. Qualitätssicherung

### Ursprung (Grundlage)

Das Ideen- und Beschwerdemanagement wird von Leistungsträgern für einige Arbeitsfelder gefordert. Entsprechend ist es in Konzeptionen verbindlich eingearbeitet.

Der Sache nach ergibt sich ein Ideen- und Beschwerdemanagement aus den Vorgaben des GPS-Leitbilds und den daraus abgeleiteten unternehmensinternen Bestimmungen.

### Qualitätskriterien

- Die Mitarbeiter sind für den Umgang mit Anregungen und Beschwerden geschult.
- Es findet ein offener Umgang mit Beschwerden statt. Keine Schuldzuweisungen.
- Der Umgang mit Äußerungen von Kunden in der Einrichtung ist achtsam und respektvoll.
- Alle Mitarbeiter sind zuständig und nehmen Anregungen und Beschwerden an. Kein Kunde bringt unnötig mehreren Mitarbeitern sein Anliegen vor.
- Der Ablauf der Beschwerdebearbeitung ist geregelt. Die Umsetzung in der Einrichtung wird in den Team-Besprechungen reflektiert, ausgewertet und weiter entwickelt.
- Beschwerdeursachen werden zur Weiterentwicklung genutzt.

---

<sup>4</sup> Muster im Anhang

## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstützen

### Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---

- Das Verfahren wird regelmäßig überprüft. Zum Ende eines Jahres findet eine Auswertung im Rahmen der Gesamtleitungskonferenz statt. Die leitenden Angestellten besprechen die wichtigsten Beschwerden eines Jahres und beraten gegebenenfalls unternehmensweite Maßnahmen.
- Wichtige Maßnahmen werden über die GPS-Medien kommuniziert.

### Risiken

- Beschwerden gehen unter, werden nicht nachverfolgt.
- Möglichkeiten zur Beschwerde sind unbekannt.
- Mitarbeiter wissen nicht, was zu tun ist (Überforderung, mangelnde Zeit, usw.).
- Unmut wird nicht der GPS, sondern anderen mitgeteilt (negative Darstellung in der Öffentlichkeit).
- Impulse für Weiterentwicklung erreichen die GPS nicht

## 6. Wer ist für das Ideen- und Beschwerdemanagement verantwortlich?

Verantwortlich für die erfolgreiche Einführung, Umsetzung und Verbesserung des Ideen- und Beschwerdemanagements ist die Einrichtungsleitung. Neue Mitarbeiter werden im Rahmen der Einarbeitung auf das Beschwerdemanagement hingewiesen.

Ergebnisse des Ideen- und Beschwerdemanagements werden einmal im Jahr der Gesamtleitungskonferenz präsentiert. Hier ist auch der Ort, um Verbesserungsvorschläge für das System einzubringen. Für die jährliche Abfrage bei den Mitgliedern der GLK ist das Referat Betriebsorganisation und Qualitätsmanagement verantwortlich.

Das Bekanntmachen und Bewerben des Ideen- und Beschwerdemanagements wird vom Referat Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit durch geeignete Medien und Materialien sowie durch Beratung unterstützt.

### Anhang

Formblatt zur Entgegennahme von Lob, Anregung und Kritik

## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstütze..

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---



### Lob, Anregung, Kritik

#### Von wem kommt das Lob, die Anregung, die Kritik?

Vorname und Nachname:

Straße, Hausnummer:

Postleitzahl und Wohnort:

Telefon (tagsüber):

#### Was wurde vorgebracht?

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

#### Die Person wünscht sich folgende Lösung:

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

#### Was ist die Person, die ein Lob, eine Anregung oder eine Kritik hat?

<input type="checkbox"/> KlientIn	<input type="checkbox"/> Behörde	<input type="checkbox"/> andere
<input type="checkbox"/> gesetzlicher Betreuer	<input type="checkbox"/> Nachbar	
<input type="checkbox"/> Eltern/ Angehörige	<input type="checkbox"/> Besucher	

#### Wie wurde das Lob, die Anregung oder die Kritik vorgebracht?

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> persönlich | <input type="checkbox"/> telefonisch |
| <input type="checkbox"/> E-Mail     | <input type="checkbox"/> schriftlich |
| <input type="checkbox"/> andere     |                                      |

Stand: 03.12.2015

## Zuhören, ernst nehmen, gemeinsam unterstützen

Das Ideen- und Beschwerdemanagement der GPS

---



**An wen wird das Lob, die Anregung oder die Kritik weitergeleitet?**

- Einrichtungsleitung                       GPS Leitung

**Es handelt sich um**

- neues Lob, neue Anregung oder eine erste Kritik  
 erneutes Lob, Anregung oder Kritik

**Von wem wurde das Lob, die Anregung oder die Kritik entgegengenommen?**

Einrichtung:

Vorname und Name:

Bereich:

Telefon / Kontakt:

Ort, Datum, Unterschrift:

---

*(Für die weitere Bearbeitung durch die Leitungskraft)*

**Was wurde getan?**

1	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

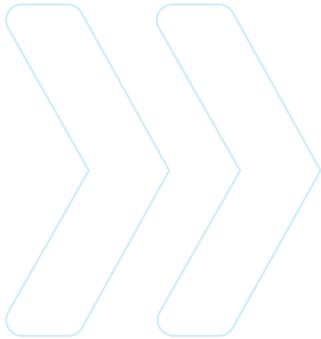
**Wie hat man sich geeinigt, oder was wurde vereinbart?**

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

**War die Maßnahme erfolgreich?**

<input type="text"/>
<input type="text"/>

Stand: 03.12.2015



## Impressum

Herausgeber: Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit mbH, Wilhelmshaven

Geschäftsführer: Klaus Puschmann

Text: Petra Mingo

Kontakt: Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit mbH Wilhelmshaven,

Banter Weg 12, 26389 Wilhelmshaven, Tel.: 04421 206-0,

E-Mail: [gpsinfo@gps-wilhelmshaven.de](mailto:gpsinfo@gps-wilhelmshaven.de), [gps-wilhelmshaven.de](mailto:gps-wilhelmshaven.de)

**Stand: Oktober 2024**

Gemeinnützige Gesellschaft für Paritätische Sozialarbeit mbH,  
Wilhelmshaven  
Banter Weg 12  
26389 Wilhelmshaven

☎ 04421 2060

@ [gpsinfo@gps-wilhelmshaven.de](mailto:gpsinfo@gps-wilhelmshaven.de)

🌐 [gps-wilhelmshaven.de](http://gps-wilhelmshaven.de)

**GPS**   
PARITÄT

gemeinsam  
unterstützen