

Kinderschutzkonzept von Jumpers gGmbH

1. Vision von Jumpers gGmbH & Zielsetzung des Kinderschutzkonzeptes	2
2. Kinderrechte	3
3. Kindeswohlgefährdung & Kinderschutz-Leitlinien	4
3.1 Kinderschutz-Leitlinien von Jumpers gGmbH	5
3.1.1 Mitarbeit	5
3.1.2 Umgang mit Kindern und Jugendlichen	6
3.1.3 Strukturen & Situationen	8
3.2 Handlungsschritte bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung	11
4. Beteiligung & Beschwerdemanagement	15
4.1 Möglichkeiten der Beteiligung	15
4.2. Beschwerdemanagement	16
4.2.1 Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden	16
5. Kontakt	17
Selbstverpflichtungserklärung	18

1. Vision von Jumpers gGmbH & Zielsetzung des Kinderschutzkonzeptes

Jumpers ist ein christlich-soziales Unternehmen, das sich bundesweit in Stadtteil- und Schulprojekten für Kinder und Familien engagiert, um ihren Selbstwert zu stärken und die persönliche Entwicklung zu fördern. Wir leben Wertschätzung und entwickeln Perspektiven für jedes Kind.

In einer Welt, in der Kinder in emotionaler und finanzieller Armut aufwachsen und unter fehlender Chancengleichheit und familiären Brüchen leiden glauben wir, dass Jumpers durch bedingungslose Wertschätzung und Verlässlichkeit einen entscheidenden Unterschied in der Entwicklung von Kindern macht.

Darum sind wir ein innovativ, professionell und leidenschaftlich agierendes Sozialunternehmen und bieten nachhaltige Förderung im Bildungs-, Sport-, Musik- und Kreativbereich für Kinder, Jugendliche und Familien aus sozial angespannten Verhältnissen, die ein besseres Lebensumfeld gestalten und Zukunftsperspektiven entwickeln wollen und die wertschätzende und verlässliche Begleitung brauchen.

Von anderen sozialen Werken heben wir uns ab durch unsere starke Verbindung aus unternehmerischem Denken, professioneller Arbeit und die Vermittlung christlicher Inhalte und Werte. Wir arbeiten auf eine Zukunft zu, in der jedes Kind wertgeachtet und in seiner persönlichen Entwicklung nachhaltig gestärkt und gefördert wird.

Um eine Transparenz und Sicherheit für die uns anvertrauten Kinder und Familien herzustellen, sollen Standards und Leitlinien im Bereich des Kinderschutzes ein Fundament für die Arbeit bilden. Kinder und Jugendliche sind eigenständige Persönlichkeiten und haben Rechte - diese wollen wir bewahren und Raum dafür schaffen, um diese durchsetzen zu können.

Die Arbeitsbereiche von JUMPERS sind sehr vielfältig. Gerade deshalb ist es umso relevanter, einheitliche Standards auch für den Kinderschutz einführen. Wir sehen unseren Auftrag darin, sozialer Not professionell und nachhaltig zu begegnen.

Die „Gefährdung des Wohls des Kindes einzuschätzen, ist ein zentrales Anliegen im Kinderschutz und basiert auf entsprechenden gesetzlichen Grundlagen. Aus diesem

Grund ist es notwendig und unabdingbar, Qualitätsstandards und Kriterien für den Kinderschutz einzuführen. Für eine Sicherstellung dessen ist es wichtig, dass Fachkräfte zusammenarbeiten, ein Bewusstsein für die Relevanz von Kinderschutz geschaffen wird und MitarbeiterInnen entsprechend geschult sind. Mit diesem Kinderschutzkonzept wird ein Standard und eine Richtlinie für die Arbeit von Jumpers gGmbH gesetzt. Kinder und Jugendliche sollen in einem sicheren Umfeld aufwachsen und gesunde Persönlichkeiten entwickeln.

Wir wollen eine sichere Anlaufstelle für Kinder und Eltern sein und Verantwortung für unsere Schützlinge übernehmen. So können wir eine Vertrauensbasis und eine Grundlage schaffen, damit gesunde Beziehungen in einem transparenten Umfeld entstehen.

2. Kinderrechte

Kinder haben Rechte und diese wollen wir schützen. Daraus ergeben sich konkrete Handlungsanweisungen für MitarbeiterInnen, welche in einem Verhaltenskodex zusammengefasst sind. Diese Selbstverpflichtungserklärung befindet sich im Anhang. Der folgende Rechtekatalog ist an die UN-Kinderrechtskonvention angelehnt.

1. *Recht auf Gleichberechtigung.*

Jedes Kind wird gleich behandelt. Niemand wird bevorzugt oder benachteiligt.

2. *Recht auf Schutz vor Gewalt und gewaltfreie Erziehung.*

Jedes Kind hat das Recht, gewaltlos zu leben, nicht geschlagen, diskriminiert oder beleidigt zu

werden. Jeder hat das Recht auf Hilfe bei Gewalt.

3. *Recht auf Schule und Ausbildung.*

Jeder hat das Recht, zur Schule zu gehen, bei Bedarf entsprechend unterstützt zu werden

und einen Beruf zu erlernen. Man hat ein Mitspracherecht bei der Wahl.

4. *Recht auf Meinungsfreiheit.*

Bei Entscheidungen, welche die Kinder selbst betreffen, dürfen diese ihre eigene Meinung

äußern und diese sollte akzeptiert und berücksichtigt werden.

5. *Recht auf eine Familie, elterliche Fürsorge und ein sicheres Zuhause.*

Jedes Kind sollte Unterstützung und Geborgenheit erfahren, egal ob von den Eltern oder von Betreuern.

6. *Recht auf Privatsphäre.*

Jedes Kind hat das Recht auf Privatsphäre, einen Rückzugsort und privates Eigentum. Private Informationen müssen Kinder nicht preisgeben.

7. *Recht auf Gesundheit.*

Jedes Kind hat das Recht, im Krankheitsfall Hilfe zu bekommen, zum Arzt zu gehen und Medikamente zu erhalten.

8. *Recht auf Spiel und Freizeit.*

Jedes Kind kann die eigenen Hobbys selbst wählen und sich aussuchen, mit welchen Freunden die Freizeit verbracht wird.

9. *Recht auf Eigentum.*

Jedes Kind hat das Recht, eigene Sachen zu besitzen und zu behalten.

10. *Recht auf Freiheit.*

Jedes Kind hat das Recht auf altersgemäßen Ausgang. Kein Kind darf eingesperrt werden.

11. *Recht auf Fürsorge bei Behinderung.*

Jedes Kind hat das Recht auf Unterstützung, Förderung und Gleichberechtigung.

3. Kindeswohlgefährdung & Kinderschutz-Leitlinien

Das Wohl von Kindern und Jugendlichen steht mit dem Schutzauftrag § 8a SGB VIII im Mittelpunkt.

Eine Kindeswohlgefährdung liegt dann vor, wenn das geistige, körperliche oder seelische Wohl von Kindern oder Jugendlichen gefährdet ist, die Erziehungsberechtigten nicht bereit oder in der Lage sind, diese Gefahr abzuwenden und somit Schäden und Entwicklungsbeeinträchtigungen zu erwarten sind.

Hierbei geht es nicht nur um sexuelle oder körperliche Gewalt und Übergriffe, sondern auch um psychisch-seelische Misshandlungen, Vernachlässigungen jeglicher Form und das Vorenthalten von entscheidenden Entwicklungschancen.

Die Aufsichtspflicht muss sorgfältig und aufmerksam wahrgenommen werden. Die Verantwortung der ProjektleiterInnen ist es, diese Aufsichtspflicht und somit das Wohl der Kinder zu gewähren. Sobald gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung vorliegen, müssen entsprechende Handlungsschritte erfolgen. Um dem Schutzauftrag nach SGB VIII nachzugehen und gewissenhaft für das Wohl der Kinder einzustehen, besitzt Jumpers gGmbH wichtige Kinderschutz-Leitlinien.

3.1 Kinderschutz-Leitlinien von Jumpers gGmbH

3.1.1 Mitarbeit

Alle MitarbeiterInnen von Jumpers gGmbH sind umfangreich informiert und sensibilisiert und handeln aus diesem Wissen professionell im Umgang mit Kinderschutz.

Folgende Punkte sind hierbei relevant:

- ***Regelmäßige Mitarbeiterschulungen***

Alle MitarbeiterInnen der Einrichtung/des Projektes sollten ausreichend zu Kinderschutz-Themen geschult und für das Thema der Kindeswohlgefährdung sensibilisiert werden. Dies betrifft sowohl hauptamtliche als auch ehrenamtliche MitarbeiterInnen, die mit Kindern und Jugendlichen sowie schutzbefohlenen Erwachsenen arbeiten. Die Schulung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen liegt in der Verantwortung der jeweiligen Projektleitung.

- ***Selbstverpflichtungserklärung***

Alle pädagogischen MitarbeiterInnen unterschreiben eine Selbstverpflichtungserklärung sowie eine praktische Ausführung zum Thema „Grenzen wahren“ (siehe Anhang)

- ***Polizeiliches Führungszeugnis***

Alle MitarbeiterInnen müssen ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen.

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen müssen dies je nach Aufgabenbereich und im Ermessen ihrer Projektleitung tun. Bei überwiegend pädagogischem Arbeitsanteil wird dies dringend empfohlen.

- ***Regelmäßige Intervision***

Regelmäßige Reflexionsrunden und Dienstbesprechungen dienen dem Austausch innerhalb des Teams. Hier werden aktuelle Themen, Einzelfälle, stattgefundenen Angebote und Vorfälle sowie konkrete Handlungsschritte besprochen.

- ***Gespräche mit potenziellen MitarbeiterInnen***

Mit allen potenziellen MitarbeiterInnen werden Gespräche geführt, bei welchen u.a. auch die Motivation erfragt wird. Das Wohl der Kinder steht im Vordergrund und deshalb findet die Einstellung neuer MitarbeiterInnen mit viel Sorgfalt statt.

- ***Aufgabenverteilung***

MitarbeiterInnen werden entsprechend ihres Aufgabenbereiches bewusst ausgewählt.

Aufgaben an Ehrenamtliche, Praktikanten etc. werden mit Bedacht und je nach Fähigkeiten der MitarbeiterInnen verteilt. Die Verantwortung hierfür liegt bei der Projektleitung.

3.1.2 Umgang mit Kindern und Jugendlichen

- ***Grenzverletzungen***

Grenzverletzungen liegen dann vor, wenn sich Minderjährige in einer Situation subjektiv verletzt oder persönlich angegriffen fühlen. MitarbeiterInnen bei Jumpers haben die wichtige Aufgabe, Grenzverletzungen wahrzunehmen, zu verhindern, damit entsprechend umzugehen und dies nicht einfach zu tolerieren. Hierzu gehört auch, dass Kindern vermittelt wird, dass ihr Körper ihnen selbst gehört und sie selbst bestimmen können, von wem sie Nähe wollen und wann eine Grenze überschritten ist.

- **Kontakt zu Kindern**

MitarbeiterInnen dürfen keinen zu engen Kontakt zu den Kindern aufbauen. Generell soll eine gesunde Distanz zwischen Kindern und MitarbeiterInnen gewahrt werden.

- **Private Kommunikation**

Mit Kindern soll nur innerhalb der Arbeitszeiten über soziale Medien kommuniziert werden. Für andere Absprachen bestehen Ausnahmen, wenn ein Abstand gewahrt wird und es sich um Jumpers-Termine, Einladungen oder Verabredungen für die Arbeitszeit handelt. Der Kontakt darf nur innerhalb für Kinder angemessene Zeiten sein. (Nicht nach 20 Uhr)

Es sollte kein privater Kontakt über Handys, Facebook u.a. bestehen.

MitarbeiterInnen besprechen mit Kindern nicht ihre privaten Probleme. Falls die Kinder sich Hoffnung auf mehr als Freundschaft machen halten MitarbeiterInnen und Kinder halten keinen privaten Kontakt.

Kindern werden keine liebevollen Worte gesagt/geschrieben die romantisch oder sexualisiert sind. Beziehungen zu Minderjährigen sind strengstens untersagt.

- **Rollenverständnis**

Die MitarbeiterInnen bleiben jederzeit in ihren Rollen als Verantwortliche und BetreuerInnen. Auch außerhalb von Jumpers sind sie BegleiterInnen für die Kinder. Eine Verschiebung dieser Rolle, so dass die Kinder für die MitarbeiterInnen persönliche Zuhörer oder Stütze sind, ist nicht erlaubt.

- **Körperkontakt**

Körperkontakt zwischen MitarbeiterInnen und Kindern darf nicht von den MitarbeiterInnen ausgehen, und nicht egoistisch genutzt werden.

Wertschätzende Gesten zwischen Kindern und MitarbeiterInnen sind stets da um das Kind zu stärken, niemals um dem/der Mitarbeitenden Bestätigung zu geben.

Wir berühren Kinder, wenn möglich, nur an den Schultern und achten auf ihre individuellen Grenzen. Ausnahmen sind der Schutz der Kinder vor sich selbst oder von anderen, bei jüngeren Kindern zum Trost.

Es sollten einheitliche Regeln zum Thema Körperkontakt gelten. Verschiedene Situationen mit Kindern erfordern entsprechend unterschiedliches Verhalten, aber dies sollte in regelmäßigen Besprechungen festgehalten werden

- **Transparenz**

Falls Kinder sich den MitarbeiterInnen mitteilen und der Inhalt sich um schwierige, fragwürdige oder Kindeswohlgefährdende Situationen handelt, sind die MitarbeiterInnen verpflichtet, dies der Projektleitung mitzuteilen.

Die Projektleitung/ Gesamtleitung muss die MitarbeiterInnen schützen können. Die Leitung ist verpflichtet professionell zu handeln. Jumpers ist verpflichtet Kinder zu schützen/ ihnen zu helfen.

Es darf keine Heimlichkeiten im Umgang mit den Kindern vor der Projektleitung geben. MitarbeiterInnen erzählen von schweren Gesprächen.

- **Kontakt zum anderen Geschlecht**

Seelsorgerliche Gespräche innerhalb der Projektzeiten werden wenn möglich mit gleichgeschlechtlichen MitarbeiterInnen/Kindern geführt. Generell sollte eine gesunde Distanz zum anderen Geschlecht bestehen.

- **Aktives Beobachten**

Eine Gefährdung des Kindeswohls kann nur dann rechtzeitig festgestellt werden, wenn die MitarbeiterInnen von Jumpers das Sozialverhalten der Minderjährigen im Blick haben und insbesondere Auffälligkeiten beobachten.

3.1.3 Strukturen & Situationen

- ***Reflexionen im Team***

Um die Transparenz und Qualität der Arbeit zu fördern, sollten regelmäßige Dienstbesprechungen und Reflexionen durchgeführt werden. Jeder sollte neu aufgestellte Regeln kennen und sich daran halten. Eine gute Kritikfähigkeit und Fehlerkultur sind unerlässlich.

- ***Ansprechpartner***

Jede Einrichtung/jedes Projekt benötigt einen oder mehrere Ansprechpartner, welchen sich die Kinder oder Jugendlichen öffnen können.

- ***Dokumentation***

Reflexionen, Gespräche, Vorfälle und unternommene Handlungsschritte sollten für die Nachvollziehbarkeit eines Falles entsprechend dokumentiert werden.

- ***Handlungsleitfaden***

Jede Einrichtung/jedes Projekt sollte einen Handlungsleitfaden besitzen, welche Schritte im Krisenfall gegangen unternommen werden.

- ***Geschäftsführung***

Ein regelmäßiger Kontakt zur Geschäftsführung und Berichterstattung sind wichtig und sorgen für eine transparente Arbeit. Sobald es die Dringlichkeit einer Situation erfordert, sollte direkt Kontakt zur Geschäftsführung aufgenommen werden.

- ***Kontakt zur offenen Jugendhilfe***

Die Einrichtung/das Projekt sollte vor Ort Kontakte zur offenen Jugendhilfe besitzen und in Notfällen hier Meldung erstatten.

- ***Regeln***

Ein Regelkatalog/Verhaltenskodex ermöglicht Einheitlichkeit und hilft insbesondere neuen Mitarbeitern, die Regeln in der jeweiligen Jumpers-Einrichtung zügig zu lernen.

Jeder muss sich an die Regeln halten. Kindern werden klare Grenzen gesetzt und die Umsetzung von Regeln bzw. Konsequenzen für ihr Verhalten klar aufgezeigt.

Das Jugendschutzgesetz bleibt in jedem Fall unberührt.

- **Freiwilligkeit**
Generell gilt bei Jumpers das Prinzip der Freiwilligkeit. Bei Körperkontakt besteht eine absolut klare Grenze im subjektiven Empfinden, welche es einzuhalten gilt.

- **Transparenz**
Das Prinzip der offenen Türen sorgt für Transparenz und Sicherheit. Insbesondere sollte dies gelten, wenn Mitarbeitende allein mit einem Kind im Zimmer ist. Mitarbeitende sollten nicht allein mit einem Kind in den Keller o.ä. gehen. Wenn möglich, sollten mind. 2 Kinder oder Mitarbeitende dabei sein.

- **1:1 Betreuung**
1:1 Betreuung darf stattfinden (z.B. in der Hausaufgabenbetreuung), jedoch sollen unangenehme Situationen bzw. Risiken vermieden werden. Im Zweifelsfall sollte die Räumlichkeit gewechselt werden, die Tür offen stehen o.ä. Dies gilt insbesondere im Umgang mit dem anderen Geschlecht. Wenn Erwachsene mit Kindern allein sind, sollte die Situation im Blick behalten und aufmerksam beobachtet werden.

- **Räumlichkeiten**
Alle Räume/Winkel der Einrichtung sollten bekannt sein und entsprechend beaufsichtigt werden. Jedes Team sollte die Räumlichkeiten gemeinsam begehen, versteckte Ecken und schlecht einsehbare Räume gut im Blick haben bzw. sie abschließen, falls die Beaufsichtigung nicht gewährleistet werden kann.

- **Gemeinsame Unterbringung**
Grundsätzlich gilt bei Jumpers die Regel, dass bei Übernachtungen die Unterbringung geschlechtergetrennt erfolgt. Ausnahmen können Veranstaltungen Übernachtungen in Massenquartieren/großen Räumlichkeiten darstellen. Dies findet in vorheriger Absprache und Information der Eltern und Kinder statt. Bei einer Übernachtung dieser Art werden die Räume in Bereiche nach Geschlechtern und Alter getrennt eingeteilt.

3.2 Handlungsschritte bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung

Jumpers hat den Auftrag, betreute Kinder und Jugendliche vor Gewalt, Missbrauch und Vernachlässigung zu schützen. Dem Schutzauftrag nach § 8a SGB VIII wird in Zusammenarbeit mit der Leitung und den Jugendämtern nachgegangen. Sobald der Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung vorliegt, sind verschiedene Schritte einzuleiten. Der Schutzauftrag nach §8a SGB VIII unterliegt insbesondere dem Träger der offenen Jugendhilfe (Jugendämter). Um das Vertrauen mit den Familien aufrechtzuerhalten, ist ein professioneller Umgang mit Thematik der Kindeswohlgefährdung notwendig.

Sobald es die Dringlichkeit einer Situation erfordert, ist die Geschäftsführung einzubeziehen und muss informiert werden.

Folgender Ablauf ist dann relevant, wenn der Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung bestehen und die Gesamtsituation unverändert bleibt bzw. die Gefährdung weiterhin besteht:

1. **Risikowahrnehmung/ - beobachtung** & Dokumentation → Mitteilung an die Projektleitung

2. **Risikobewertung:** Beratung der Projektleitung, Gefahren- & Risikoeinschätzung

Gefährdungseinschätzung im Team (kollegiale Fallberatung)

Die Sorgeberechtigten sind von Beginn an zu beteiligen, solange dies dem Schutz des Kindes nicht entgegensteht.

Mitarbeitende können sich an die Fachberatung eines anderen Trägers wenden und den Fall anonymisiert darstellen.

3. **Gespräch mit den Sorgeberechtigten** suchen → Beobachtungen austauschen, Probleme erörtern.

Welche Unterstützung wird benötigt/ was kann Jumpers dazu beitragen? Was kann getan werden, um die Gefahr abzuwenden? Sind die Sorgeberechtigten einsichtig, dass eine Gefährdung vorliegt?

4. **Hilfeplanung/Meldung nach §8a SGB VIII**

Wenn Unterstützung benötigt wird und die Ressourcen dafür nicht vorhanden sind, sollte auf die Inanspruchnahme weiterer Hilfeleistungen hingewiesen werden (Erziehungsberatung, Familienhilfe ...).

Wenn die vereinbarten Hilfen nicht ausreichend oder ungeeignet sind bzw. abgelehnt werden, ist eine Zusammenarbeit mit dem Jugendamt notwendig.

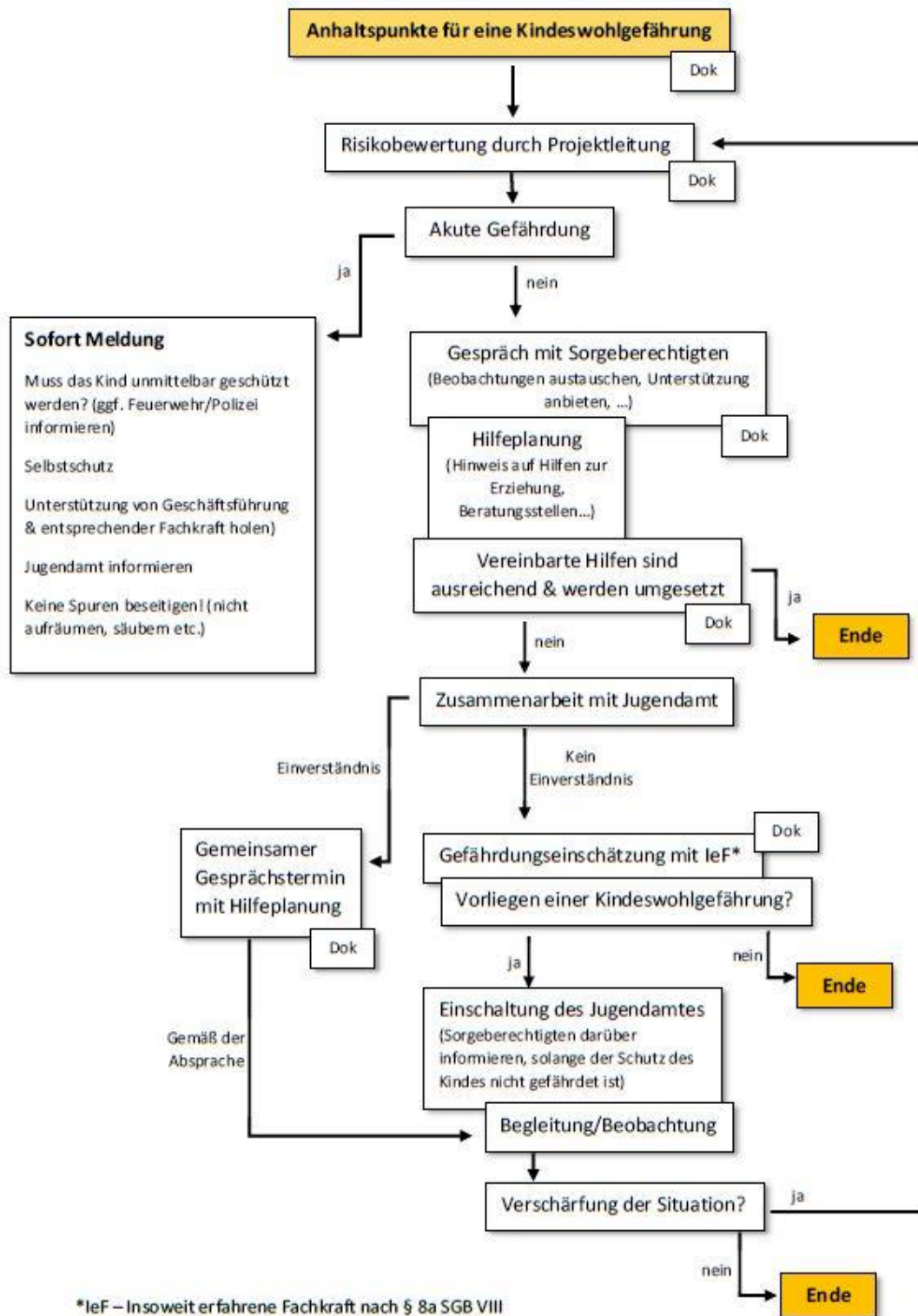
- Bei Einverständnis der Sorgeberechtigten schlägt die Projektleitung ein gemeinsames Gespräch der Beteiligten vor und organisiert einen Termin.
- Sind die Sorgeberechtigten nicht einverstanden, ist vor der Meldung beim Jugendamt eine Gefährdungseinschätzung mit einer insoweit erfahrenen Fachkraft (§ 8a SGB VIII) notwendig. An dieser Beratung nimmt die Projektleitung teil und dokumentiert die Beratungsergebnisse. Ergibt die Beratung das Vorliegen einer Kindeswohlgefährdung, muss das Jugendamt auch ohne Einverständnis der Sorgeberechtigten eingeschaltet werden. Solange der wirksame Schutz des Kindes dem nicht entgegensteht, sind die Sorgeberechtigten darüber zu informieren.

5. **Weitere Beobachtung/ Begleitung**

Weitere Auffälligkeiten werden dokumentiert und bewertet.

Das Kind und die Sorgeberechtigten werden in Absprache weiterhin begleitet.

Verfahrensablauf bei einer vermuteten Kindeswohlgefährdung



4. Beteiligung & Beschwerdemanagement

Jumpers möchte einen Ort der Wertschätzung und des Vertrauens für Kinder, Jugendliche und Familien schaffen. Sie sollen Beteiligung und Transparenz erfahren. Hierfür schaffen die einzelnen Standorte von Jumpers einen Raum, dass die BesucherInnen Anliegen entsprechend äußern und aussprechen können. Außerdem hat Jumpers ein Beschwerdemanagement entwickelt. Beschwerden und Rückmeldungen helfen, um die Arbeit weiterzuentwickeln und an Verbesserungen zu arbeiten. Wir wollen Kindern, Jugendlichen und Familien den Raum geben, sich selbst aktiv und eigenverantwortlich einzubringen und ihre Bedürfnisse ernst nehmen.

4.1 Möglichkeiten der Beteiligung

Je nach Standort und Projekt gibt es verschiedene Arten der Beteiligung bei Jumpers. Je nach Altersgruppe und Entwicklungsstand der Kinder kann jede Einrichtung/ jedes Projekt konkrete Beteiligungsmöglichkeiten für Kinder finden und umsetzen. Für Erwachsene sollte ebenfalls ein Raum geschaffen werden, in welchen sie aktiv werden und sich äußern können.

Beispielsweise kann dies wie folgt aussehen:

- **Abschlusskreis mit Kindern:** direkter Austausch über positive und negative Erlebnisse des Tages
- **Kinderkonferenzen** - Was läuft nach Meinung der Kinder gut/was nicht? Welche Wünsche haben sie?
- **Beschwerdebox**
- **Umfragen durchführen**
- **Feedbackrunden**
- **Planungsgespräche** für gemeinsame Veranstaltungen/Programme
- **Einzelgespräche mit Eltern**
- **Reflexions- und Auswertungsgespräche** mit allen Mitarbeitern und Ehrenamtlichen über bestimmte Themen, Einzelfälle & Vorkommnisse

Jedes Projekt und jede Einrichtung sollte feste Regeln haben, welche unumstößlich sind. Diese müssen entsprechend verständlich begründet werden und praktiziert

werden. Viele Entscheidungen sollten als Team gemeinsam getroffen und umgesetzt werden, damit alle im Team sie mittragen können. Je nach Notwendigkeit sollten Kinder, Eltern und die Geschäftsführung mit einbezogen werden.

4.2. Beschwerdemanagement

Beschwerden der Kinder, Jugendlichen und Mitarbeiter können sowohl bei den MitarbeiterInnen als auch in der Geschäftsstelle in Kassel eingehen. Sie können in unterschiedlicher Form auftreten (Verbesserungsvorschläge, Nachfragen, Anregungen, Kritik etc.). Durch einen angemessenen Umgang mit Beschwerden wollen wir das Vertrauen zu Kindern, Jugendlichen und Eltern stärken und die Zusammenarbeit mit ihnen fördern. Eine fehlerfreundliche Kultur und das Schaffen einer Atmosphäre, in welcher Beschwerden ohne Angst geäußert werden können, sind hierbei besonders wichtig.

Eine wichtige Rolle spielt der regelmäßige Kontakt mit den Eltern und deren Anhörung. Kinder, Jugendliche und Eltern haben die Möglichkeit, mit Mitarbeitenden das Gespräch zu suchen, oder auf anderen Wegen die Projektleitung oder die Geschäftsleitung zu kontaktieren.

Mit Beschwerden wird stets professionell umgegangen. Wir wollen sie als eine Möglichkeit der Verbesserung und Optimierung sehen.

4.2.1 Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden

- 1. Sachliche und neutrale Anhörung der Beschwerde** - Erfassen des Problems

Der Dialog soll auf Augenhöhe stattfinden. Kinder können sich oft nicht verbal ausdrücken, deswegen sollte hier viel beobachtet und auf nonverbale Mitteilungen geachtet werden.

- 2. Ein geeigneter Zeitpunkt für ein Gespräch** sollte gefunden werden.

Durch die zahlreichen Aktivitäten mit Kindern und Familien werden oft ungünstige Zeitpunkte für eine Beschwerde gewählt.

3. **Ideen und Verbesserungsmöglichkeiten** erfragen und gemeinsam überlegen. Keine schnellen Antworten und Lösungen geben.
4. **Die Beschwerde zeitnah verfolgen** und somit auch ernst nehmen. Einen Zeitpunkt für ein erneutes Gespräch vereinbaren.
5. **Die Beschwerde im Team beraten** und gemeinsam eine Lösung finden. Eine gemeinsame Problemanalyse durchführen.
6. **Transparenz der Beschwerde:** wer wird in das Verfahren mit einbezogen? Den Kreis so klein wie möglich, aber so groß wie nötig halten.
7. **Eventuell die Geschäftsführung informieren.**
8. **Konkrete Schritte gehen & umsetzen.**

Die Verantwortung für das Beschwerdemanagement liegt bei der Projektleitung. Beschwerden werden geprüft und angemessen verfolgt

5. Kontakt

Kontakte der Projektleitung:
Jeweilige Standorte auf www.jumpers.de

Kontakt der Geschäftsleitung:

Jumpers – Jugend mit Perspektive gGmbH
GF: Thorsten Riewesell

Anschrift: Wolfsangerstrasse 89
34125 Kassel
E-Mail: info@jumpers.de
Telefon: 056182079580

Selbstverpflichtungserklärung

Als Mitarbeiter/in, der/die bei Jumpers – Jugend mit Perspektive gemeinnützige GmbH, Kinder- und Jugendarbeit leistet oder zukünftig leisten möchte, verpflichte ich mich nach folgenden Grundsätzen zu arbeiten:

- Ich achte die Empfindungen der mir anvertrauten Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, versuche, soweit möglich, bei meinen Angeboten darauf einzugehen und versuche sie in ihrer Persönlichkeitsentwicklung zu unterstützen.
- Ich werde Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bei ihrer Selbstverwirklichung zu angemessenem sozialen Verhalten gegenüber anderen Menschen anleiten.
- Ich werde das Recht des mir anvertrauten Kindes, Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf körperliche und seelische Unversehrtheit achten und keine Form psychischer, physischer oder sexueller Gewalt ausüben.
- Ich biete bei meinen Angeboten die Möglichkeit der Mitbestimmung für die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen.
- Ich werde hinsichtlich der zwischenmenschlichen Regeln in unserer Gesellschaft Vorbild für die mir anvertrauten Kinder, Jugendlichen und jungen Volljährigen sein.
- Ich fühle mich den Gedanken zur Menschenwürde, zur persönlichen Freiheit, zum Gleichheitsgrundsatz, zur Glaubens-, Gewissens- und Bekenntnisfreiheit sowie zur Meinungsfreiheit, wie sie im Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland formuliert sind, verpflichtet und versuche diese Gedanken in meinen Maßnahmen umzusetzen – in der Verantwortung vor Gott.

Durch meine Unterschrift verpflichte ich mich zur Einhaltung der in dieser Erklärung genannten Punkte.

Unterschrift

Ort/Datum

