Schutzkonzept Münchner Flüchtlingsrat e.V.

Februar 2024



Inhalt:

1.	Leitbild/Selbstverständnis Münchner Flüchtlingsrat	2
2.	Allgemeiner Verhaltenskodex	3
	Hauptamtliche	3
	Ehrenamtliche in der Präsenzberatung (Berater*innen, Dolmetscher*innen)	4
	Ehrenamtliche in der Anhörungsvorbereitung (Berater*innen, Dolmetscher*innen)	5
	Ehrenamtliche Telefondolmetscher*innen	5
	Praktikant*innen	6
	Pat*innenschaft	6
3.	Veranstaltungen	7
4.	Öffentlichkeitsarbeit	8
	Bilder	8
	Soziale Medien	8
	Zusammenarbeit mit Journalist*innen	9
5.	Kooperationen	9
6.	Umgang mit Suizidalität	9
7.	Externe Kindeswohlgefährdung	9
8.	Internes Beschwerdemanagement	12
9.	Ansprechpersonen	12

1. Leitbild/Selbstverständnis Münchner Flüchtlingsrat

Der Münchner Flüchtlingsrat wurde vor über 30 Jahren von Einzelpersonen und Flüchtlingsinitiativen als Plattform für Erfahrungs- und Informationsaustausch sowie gemeinsame Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit gegründet. Seitdem setzt sich der Münchner Flüchtlingsrat für die Rechte der Geflüchteten und Migrant*innen in München und darüber hinaus ein. Wir fordern die Wahrung der Menschenrechte für alle Menschen unabhängig ihrer Herkunft und Nationalität. Dazu gehört für uns insbesondere das Recht auf ein unversehrtes, selbstbestimmtes Leben auch außerhalb des eigenen Herkunftslandes.

Die Gründe, weshalb sich Menschen auf die Flucht begeben, sind sehr vielfältig und individuell. Der Differenzierung und Bewertung der verschiedenen Fluchtgründen stellen wir uns entschieden entgegen. Die Betroffenen benötigen Schutz und keine Ausgrenzung durch Isolation und diskriminierende Gesetze. Der Münchner Flüchtlingsrat ist parteiisch im Sinne der Klient*innen und setzt sich politisch und rechtlich für die Wahrung ihrer Interessen ein.

Unsere oberste Priorität in der Arbeit ist die Achtung der Würde jedes Menschen. Respekt und Wertschätzung sind grundlegende Prinzipien im Umgang mit unseren Klient*innen. Wir verurteilen kategorisch jede Form von Rassismus, Antisemitismus, Ableismus, Klassismus, LGBTQIA*-Feindlichkeit und anderer gruppenbezogener Diskriminierung und setzen uns aktiv für die Rechte von betroffenen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen ein.

Unter geflüchteten Menschen befinden sich viele besonders vulnerable Personengruppen, beispielsweise Frauen, Angehörige sexueller Minderheiten, Personen mit psychischen Erkrankungen oder Kinder und Jugendliche, die teilweise bei ihren Familien leben und teilweise als unbegleitete Minderjährige alleine nach Deutschland gekommen sind. Ein vorrangiges Anliegen in unserer Beratungs- und Arbeitstätigkeit liegt im Schutz dieser Personengruppen. Aus diesem Grund hat der Münchner Flüchtlingsrat dieses Konzept entwickelt, in dem der Umgang mit den Themen Nähe und Distanz, Machtgefälle und Selbstreflektion eine bedeutende Rolle spielt.

Der Münchner Flüchtlingsrat unterstützt insbesondere durch asyl- und aufenthaltsrechtliche Beratung. So möchten wir unseren Klient*innen Wissen über ihre Rechte vermitteln und ihnen Unterstützung bei sozialer und kultureller Teilhabe, Vernetzung und Selbstorganisation bieten. Unsere Arbeit basiert auf Respekt, Wertschätzung und Vertrauen. Der Kontakt mit unseren Klient*innen findet stets auf Augenhöhe statt. Wir legen großen Wert darauf, dass vulnerable Personengruppen ihre persönlichen Grenzen respektiert sehen und die Mitarbeitenden als vertrauenswürdige und zuverlässige Ansprechpersonen wahrnehmen. Unser Schutzkonzept dient dazu, präventive Maßnahmen zum Schutz der Klient*innen und der Mitarbeiter*innen zu ergreifen und im Falle einer notwendigen Intervention angemessen zu handeln. Es sensibilisiert alle Mitarbeiter*innen und strebt eine gewaltfreie Kultur an, die von respektvollem und wertschätzendem Umgang geprägt ist.

Darüber hinaus setzen wir uns durch Öffentlichkeitsarbeit für die langfristige Verbesserung der Lebensbedingungen von Geflüchteten ein. Dies tun wir durch Veranstaltungen, Veröffentlichungen, Pressearbeit oder Lobbyarbeit. Gleichzeitig sind wir uns bewusst, dass wir als überwiegend weiße Mitarbeiter*innen ohne Fluchthintergrund nur bedingt im Namen der Geflüchteten auftreten können. Wir verstehen unsere politische Arbeit als stets gemeinsam mit den Betroffenen. Wir möchten diesen eine Stimme geben und nicht unsere Position in den Vordergrund drängen. In unserer Personalentwicklung berücksichtigen wir insbesondere Diversitätsaspekte - Migrationserfahrungen und Fluchthintergrund sehen wir als wertvolle Bereicherung für unser Team.

Der Münchner Flüchtlingsrat übernimmt auch gegenüber seinen Arbeitnehmer*innen eine umfassende Verantwortung, die in diesem Schutzkonzept ebenfalls widergespiegelt wird. Wir erkennen an, dass die Arbeit in unserem Bereich mitunter mit psychischen Belastungen einhergehen kann. Daher stellen wir sicher, dass angemessene Unterstützungssysteme vorhanden sind, um den Mitarbeiter*innen bei Bedarf zur Seite zu stehen.

Wir achten darauf, dass einer zu hohen Arbeitsbelastung rechtzeitig präventiv entgegengewirkt wird und setzen uns dafür ein, dass angemessene Ruhezeiten und Erholungsphasen gewährleistet sind. Insbesondere sind wir bestrebt, Überstunden zu minimieren. Wir bestärken unsere Mitarbeiter*innen, ihre Grenzen zu kommunizieren - im Fall von Überlastung beschließt das Gesamtteam eine Strategie zur Reduzierung der Belastung.

Wir überprüfen und aktualisieren unser Konzept regelmäßig, um sicherzustellen, dass vulnerable Personengruppen den bestmöglichen Schutz innerhalb unserer Organisation erhalten. Zu diesem Zweck haben wir eine Ansprechperson benannt, die für die Einhaltung des Schutzkonzepts verantwortlich ist. Im Falle einer Beschwerde über einen Verstoß gegen das Schutzkonzept erarbeiten die Ansprechperson für den Kindesschutz gemeinsam mit der betreffenden Projektleitung und/oder der Geschäftsführung das weitere Vorgehen. Der genaue Ablauf des Fallmanagements wird im Folgenden erläutert.

2. Allgemeiner Verhaltenskodex

Hauptamtliche

Vor der Einstellung:

- Im Bewerbungsgespräch wird über das Schutzkonzept aufgeklärt und inhaltliche Fragen gestellt.
- Vor Jobantritt oder spätestens innerhalb der ersten drei Monate wird durch die Geschäftsführung ein erweitertes Führungszeugnis abgefragt.
- Parallel zum Arbeitsvertrag wird das Schutzkonzept unterzeichnet. Außerdem wird im Arbeitsvertrag festgehalten, dass Daten von Klient*innen nicht weitergegeben und nach Ausscheiden durch die Mitarbeiter*in gelöscht werden.
- Es werden Arbeitsgeräte zur Verfügung gestellt, sodass soweit möglich keine privaten Handys oder Laptops genutzt werden.

Im Arbeitsalltag:

- Alle drei Jahre wird durch die Geschäftsführung ein neues erweitertes Führungszeugnis angefordert.
- Regelmäßig bieten wir Supervision und selbstkritische Schulungen, beispielsweise zu Hierarchien in Beratungskontexten, Rassismus oder Kinderschutz an.

Während der Tätigkeit:

- Unsere Mitarbeiter*innen unterhalten keine Privatkontakte mit aktiven Klient*innen, die innerhalb der letzten sechs Monate in Beratung waren. Ein Rollenwechsel von Klient*in zu Ehrenamtliche*r ist jedoch möglich, dieser findet aber über den regulären Prozess der Ehrenamtskoordination statt.
- Privatnummern werden nur im äußersten Notfall/ wenn es sich nicht anders vermeiden lässt an Klient*innen weitergegeben. Es wird klargestellt, dass diese Nummer nur für diese Einzelsituation zu benutzen ist und nach entsprechender Situation wird die Nummer der Klient*in blockiert und gelöscht.
- Auf privaten Geräten werden keine klient*innenbezogenen Daten abgespeichert, die Speicherung erfolgt ausschließlich im Cloud-System bzw. auf Arbeitsgeräten. Falls dies in Ausnahmefällen unvermeidbar ist, werden die Daten danach unverzüglich gelöscht.
- Daten bzw. Unterlagen von Klient*innen werden nicht offen sichtbar im Büro liegen gelassen. Bei Abwesenheit vom Arbeitsplatz werden die Unterlagen weggeräumt oder verdeckt.
- Gespräche mit Klient*innen finden soweit möglich nie alleine statt (bspw. andere Personen im Büro anwesend, wenn auch in anderen Räumen) und nicht alleine an nicht-öffentlichen Orten (bspw. ein geeigneter Ort wäre ein Café, ungeeignet ist eine Privatwohnung).
- Gespräche mit als besonders vulnerabel eingestuften Personen bspw. bei Anhörungsvorbereitung oder Beratung im Infobus finden immer mindestens zu zweit statt (bspw. eine dolmetschende und eine beratende Person oder zwei beratende Personen).
- Es gibt keinen Kontakt auf Social Media zwischen Klient*innen und Hauptamtlichen.
- Körperkontakt wird, soweit es möglich ist, vermieden und nie von den Mitarbeitenden initiiert. Signale der Klient*innen werden wahrgenommen und individuelle Grenzen geachtet.
- Sollten Mitarbeiter*innen kleine Geschenke (bspw. Süßigkeiten) erhalten, werden diese mit dem Team geteilt. Unverhältnismäßig teure oder unangemessene Geschenke werden abgelehnt.
- Wenn Klient*innen einer Mitarbeiter*in irgendeiner Weise zu nahe kommen, wird der Fall der Fall diskutiert und ggfs. abgegeben.

Ehrenamtliche in der Präsenzberatung (Berater*innen, Dolmetscher*innen)

Vor Beginn der Tätigkeit:

- Ehrenamtliche unterschreiben die Ehrenamtsvereinbarung und das Schutzkonzept.
- Alle Ehrenamtlichen besuchen einen Einführungsabend, der sie über die Tätigkeit, den Vereinund ihre Rolle informiert.
- Ehrenamtliche erhalten eine hauptamtliche Ansprechperson.
- Nach Bedarf werden Termine zur Supervision für Ehrenamtliche angeboten, außerdem gibt es regelmäßige Ehrenamtstreffen, die Raum für Austausch und Reflektion bieten.
- Es werden Arbeitsgeräte zur Verfügung gestellt, sodass keine privaten Handys oder Laptops genutzt werden müssen.

Während der Tätigkeit:

• siehe 1. Hauptamtliche "Während der Tätigkeit"

Nach Beendigung der Tätigkeit:

• Klient*innen dürfen grundsätzlich nicht über das Ende der Tätigkeit hinaus weiterbetreut werden. Gegenebenfalls noch offene Fälle werden an Hauptamtliche übergeben.

Ehrenamtliche in der Anhörungsvorbereitung (Berater*innen, Dolmetscher*innen)

Vor Beginn:

siehe "2. Ehrenamtliche in der Präsenzberatung", zusätzlich:

- Dolmetscher*innen und Berater*innen erhalten eine spezielle Schulung mit Fokus auf die Anhörungsvorbereitung. Besonders wird dabei der Umgang mit Traumatisierung thematisiert.
- Vor Beginn der Tätigkeit wird bei mindestens zwei Terminen mit einem*r erfahrenen Berater*in hospitiert.

Während:

- Die Anhörungsvorbereitung wird soweit möglich von mindestens zwei Personen gemeinsam durchgeführt (Dolmetscher*in wird mitgerechnet).
- Erste Hilfe Möglichkeiten im Umgang mit traumatisierten Personen liegt als Checkliste vor.
- Es gibt keinen Körperkontakt mit Klient*innen.
- Kinder von Klient*innen dürfen bei den sensiblen Teilen der Gespräche nicht anwesend sein (ab einem Alter in dem sie das gesagte verstehen können).
- Es wird eine Gesprächsnotiz oder ein Protokoll geführt.

Nach Beendigung:

- Nach der Anhörungsvorbereitung besteht eine Möglichkeit zur Nachbesprechung des Erlebten.
- Abgesehen von einer eventuellen Anhörungsbegleitung gibt es keinen weiteren Kontakt und keinen Austausch der Telefonnummern.

Ehrenamtliche Telefondolmetscher*innen

Vor Beginn der Tätigkeit/Aufnahme in die WhatsApp-Gruppe:

- Es findet ein Einführungsabend oder Gespräch mit einem*r hauptamtlichen Mitarbeiter*in des Münchner Flüchtlingsrats statt. Dabei wird sichergestellt, dass die entsprechenden Sprachen ausreichend beherrscht werden und über grundlegende Voraussetzungen des Engagements und den Verein aufgeklärt.
- Ehrenamtliche Telefondolmetscher*innen unterschreiben die Ehrenamtsvereinbarung.
- Sie erhalten eine Ansprechperson im Verein, an die sie sich bei Problemen wenden können.
- Aufgrund der erforderlichen Kenntnisse zu Abläufen in Deutschland muss die Person in Deutschland leben oder gelebt haben.

Während der Tätigkeit:

- Private Handynummer der Telefondolmetscher*in darf nie an Klient*innen gegeben werden.
- Telefondolmetscher*innen werden einmal pro Jahr zu Ehrenamtstreffen eingeladen.

Praktikant*innen

Vor Beginn des Praktikums / Beginn des Praktikums:

siehe Hauptamtliche "vor der Einstellung", zusätzlich:

- Praktikant*innen erhalten eine Ansprechpartner*in, die sie bei wichtigen Fragen/Problemen kontaktieren können.
- Für die jeweiligen Projekte gibt es einen Praktikumsleitfaden, der über die wichtigen Themen der Tätigkeit aufklärt.

Während des Praktikums:

• siehe Hauptamtliche "Während der Tätigkeit".

Zum Abschluss des Praktikums:

- Ein Abschlussgespräch mit der Projektleitung bzw. dem*der Ansprechpartner*in wird durchgeführt, um Fälle zu übergeben und das Praktikum gemeinsam zu reflektieren.
- Nach der Fallübergabe findet kein Kontakt mehr mit Klient*innen statt (innerhalb der nächsten sechs Monate). Sollten noch Unterlagen oder Kontaktdaten gespeichert sein, werden diese umgehend gelöscht.

Pat*innenschaft

Vor Beginn einer Pat*innenschaft:

- Bei jeder Patenschaft muss ein erweitertes Führungszeugnis vorgelegt werden.
- Ehrenamtsvereinbarung (mit Verweis auf Schutzkonzept) wird unterschrieben.
- Die angehenden Pat*innen müssen zwei vorbereitende Workshops besuchen.
- Informationen zu den Themen Vorurteile und Rassismus werden verteilt.
- Vor Vermittlung werden die eventuellen Risiken einer Pat*innenschaft erklärt und dann auf die Selbsteinschätzung der Leute vertraut.

Regeln für die Pat*innenschaft:

- Vor der Vermittlung der Pat*innenschaft werden geflüchtete Personen über ihre Rechte/Grenzen aufgeklärt und sowohl Ehrenamtliche als auch Geflüchtete bekommen einen Kontakt, an den sie sich bei Problemen oder mit Rückfragen wenden können (Gemeinsam Aktiv/safe ways).
- In der Pat*innenschaft wird Hilfe zur Selbsthilfe gegeben. Dabei übernimmt der*die Pat*in aber nicht die Verantwortung für die Familie/den*die Geflüchtete*n. Beispielsweise nimmt die Pat*in nicht die Anwesenheit bei Elternabenden oder Lehrergesprächen ab oder erzieht seine/ihre Kinder dazu, ihre Hausaufgaben zu machen; beides liegt in der Verantwortung der Eltern.
- Der*die Pat*in geht für die Familie/den*die Geflüchtete*n keine finanzielle Verpflichtung ein.
- Mind. die ersten zwei Treffen innerhalb der Pat*innenschaft finden im öffentlichen Raum statt.
- Bei Problemen mit dem Jobcenter, der Ausländerbehörde o.ä. wird der*die Pat*in nicht aktiv, ohne vorher mit dem*der betreuenden Sozialpädagog*in Rücksprache zu halten.

- Die Beziehung zu den Geflüchteten wird transparent gestaltet und es wird verantwortungsbewusst mit Nähe und Distanz umgegangen, insbesondere bei Kindern und alleinstehenden Frauen. Individuelle Grenzen der Geflüchteten und der Ehrenamtlichen werden unbedingt respektiert. Intime Beziehungen sind nicht erlaubt.
- Als Pat*innen erfahren Personen sehr viele persönliche Details über die Familie, z.B. über die finanzielle Situation, Krankheiten, Fluchtgeschichten... Mit derartigen Informationen wird sorgsam umgegangen; der*die Pat*in enthüllt keine sensiblen Informationen, z.B. Krankheitsbild, Schuldenhöhe, Traumatisierung, Verletzungen auf der Flucht...
- Wenn der*die Pat*in einen Ausflug zusammen mit den minderjährigen Kindern der Familie/des*der unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten unternehmen möchte, informiert er*sie die Eltern/den*die Vormund*in, holt die Erlaubnis für den Ausflug ein und fragt nach, ob eine Allergie oder Krankheit (z.B. Diabetes) zu berücksichtigen ist.
- Ist es eine Pat*innenschaft für eine Familie mit Kindern/einen unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten, achtet der*die Pat*in auf Altersfreigaben (z.B.: bei Filmen, Computerspielen, Alkohol usw.)
- Der*die Pat*in ist nicht befugt mit der Presse über die Pat*innenschaft oder über eine*n Geflüchtete*n zu sprechen, auch wenn dieser damit einverstanden ist. Jeglicher Kontakt zur Presse im Rahmen der Pat*innenschaft koordiniert der*die Pat*in vorerst mit den Mitarbeiter*innen von Gemeinsam Aktiv/safe ways.
- Im Rahmen der ehrenamtlichen Tätigkeit verpflichtet sich der*die Pat*in, während der Dauer der Pat*innenschaft und auch nach Ausscheiden über alle Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Das gilt insbesondere für alle Daten und Informationen bezüglich der Geflüchteten, die der*die Pat*in während seiner/ihrer Tätigkeit kennengelernt und unterstützt hat. Bei Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit sind alle während der Tätigkeit angefertigten Abschriften oder Kopien und Unterlagen an den Verein herauszugeben.
- Hat der*die Pat*in Fragen zur Pat*innenschaft, berät ihn/sie Gemeinsam Aktiv/safe ways; er/sie kann dort Informationen einholen und um Vermittlung an eine Fachstelle bitten.
- Bei einem Konflikt oder einer Unstimmigkeit während der Pat*innenschaft, bietet Gemeinsam Aktiv/safe ways der Familie/dem*der Geflüchteten und/oder dem*der Pat*in ein Coaching/eine Supervision an oder organisiert ein Vermittlungsgespräch/Mediation.

3. Veranstaltungen

Vor der Veranstaltung:

- Der Münchner Flüchtlingsrat berücksichtigt in der Planung von Veranstaltungen explizit den Schutz besonders vulnerabler Personen. Darunter fallen insbesondere Geflüchtete, Kinder und Angehörige sexueller Minderheiten.
- Die für die Planung hauptverantwortliche Person ist außerdem Ansprechperson für schutzwürdige Belange. Bei Fragen oder Problemen ist diese ansprechbar.
- Bei der Planung des Veranstaltungsinhalts wird sichergestellt, dass dieser entsprechend dem Alter der Zielgruppe gestaltet wird. Ebenso werden andere Auswirkungen des Inhalts auf die Teilnehmenden berücksichtigt (bspw. Retraumatisierung bei expliziten Schilderungen) und gegebenenfalls im Vorfeld darauf hingewiesen ("Triggerwarnung").

- Je nach Größe und Rahmen der Veranstaltung wird ein gesondertes Awarenesskonzept entworfen.
- Es wird abgeklärt, von wem und in welchem Rahmen Fotos gemacht werden dürfen. Insbesondere sind hierbei die Bildrechte und der Kinderschutz zu berücksichtigen.

Während der Veranstaltung:

- Sollten Betroffene als Teil des Programms auftreten, soll sich dies nicht zu ihrem persönlichen Nachteil auswirken. Insbesondere zu berücksichtigen sind dabei (Re-)Traumatisierung, Wahrung von Persönlichkeitsrechten und die aufenthaltsrechtliche Situation.
- Sollten Kinder als Teil des Programms auftreten, sind insbesondere die gesetzlich vorgeschriebenen Regeln zum Kindesschutz zu berücksichtigen.
- Sonstige gesetzliche Bestimmungen zum Kinderschutz, bspw. keine Alkoholausgabe an Minderjährige, werden ebenfalls berücksichtigt.
- Sollten an der Veranstaltung Ehrenamtliche mitwirken gelten für sie die gleichen Regelungen wie für Ehrenamtliche in der Präsenzberatung.

4. Öffentlichkeitsarbeit

Bilder

Fotos, auf denen Einzelpersonen erkennbar sind, werden nicht ohne ihr vorheriges Einverständnis angefertigt. Insbesondere wird hierbei abgefragt, ob sie einer Veröffentlichung zustimmen. Soweit dies in der Situation möglich ist, wird die Zustimmung schriftlich festgehalten. Im Fall von Minderjährigkeit wird das Einverständnis sowohl des Kindes als auch der gesetzlichen Vertretung eingeholt.

Bei der fotografischen Darstellung von Einzelpersonen ist darauf zu achten, welche Wirkung und Botschaft das Bild transportiert. Insbesondere soll die Person nicht abwertend oder negativ dargestellt werden. Auch sollte in der Außendarstellung darauf geachtet werden, Personen nicht eindimensional darzustellen, also sie beispielsweise nicht lediglich auf ihre Fluchtgeschichte zu reduzieren.

Soziale Medien

Auch bei der Kommunikation in den sozialen Medien steht das Wohl unserer Klient*innen im Vordergrund. Wir verpflichten uns zu sensiblem Umgang mit Informationen, Bildern und Geschichten entsprechend den Leitlinien dieses Schutzkonzepts. Eine Kommunikation mit Klient*innen findet nicht über Social Media statt. Sollten dort Anfragen eingehen, werden diese umgehend an die reguläre Beratung verwiesen.

Zusammenarbeit mit Journalist*innen

Insbesondere beim Vermitteln von Klient*innen an Journalist*innen haben die Mitarbeiter*innen eine besondere Verantwortung. Durch Vorgespräche soll sichergestellt werden, dass die Journalist*innen sensibel mit der Geschichte der Person umgehen und dass im Gespräch keine Retraumatisierung erfolgt. Im Vordergrund steht das Wohl der Klient*in und nicht das Ziel, eine möglichst gute Geschichte zu veröffentlichen.

Sollte es sich um ein Interview mit einer minderjährigen Person handeln, ist sicherzustellen, dass ein Elternteil oder, falls dies nicht möglich ist, ein*e Mitarbeiter*in des Münchner Flüchtlingsrats anwesend ist.

5. Kooperationen

Der Münchner Flüchtlingsrat geht nur Kooperationen mit Organisationen ein, die auch das Leitbild des Münchner Flüchtlingsrats vertreten. Der Münchner Flüchtlingsrat behält sich das Recht vor, Kooperationen aufzulösen, sollte gegen das Leitbild verstoßen werden.

6. Umgang mit Suizidalität

Der Münchner Flüchtlingsrat hat einen Handlungsleitfaden zum Umgang mit suizidalen Klient*innen entwickelt. Dieser ist im Anhang des Schutzkonzepts und wird griffbereit in den Büroräumen und den Beratungsmobilen ausgelegt.

7. Externe Kindeswohlgefährdung

Einschätzung einer externen Gefährdungssituation (z.B. im Beratungskontext)

Im Verdachtsfall einer möglichen Kindeswohlgefährdungen sind die Angestellten dazu verpflichtet, die Situation mit den betroffenen Personen oder den Erziehungsberechtigten zu besprechen, sofern dies die Sicherheit der Kinder nicht gefährdet. Falls erforderlich, sollten sie darauf hinwirken, Unterstützungsmöglichkeiten in Anspruch zu nehmen, und es kann ratsam sein, den örtlichen Träger der Jugendhilfe für Beratung hinzuzuziehen.

Anzeichen, die auf eine Gefährdung des Kindes hinweisen können

- Äußere Erscheinung des Kindes oder Jugendlichen
 - Anzeichen von Verletzungen
 - o fehlende Körperhygiene
- Äußerungen über
 - körperliche oder psychische Gewalt
 - o häufiges Alleingelassen werden

- sexualisierte Handlungen
- o Gefährdungen anderer Kinder und Jugendlicher
- Verhalten des Kindes oder Jugendlichen
 - starke Stimmungsschwankungen ohne konkrete Erklärung
 - o Beratungsabbruch
 - starke Veränderung des Sozialverhaltens
 - Selbstverletzungen
 - o aggressives Verhalten gegenüber anderen
 - o Drogenkonsum
- Verhalten der Eltern / Sorgeberechtigten
 - o gewalttätiges und aggressives Verhalten
 - deutliche Geringschätzung und Ablehnung des Kindes
 - Verweigern von emotionaler Unterstützung
 - jegliche Ansprache von sich weisend
- Familiäre und persönliche Situation der Eltern / Sorgeberechtigten
 - Gewalt zwischen den Eltern
 - o Drogenkonsum
 - o psychiatrische Erkrankung oder akute psychische Überlastung
 - o Behinderung bei gleichzeitiger Ablehnung von Hilfe

Fallmanagement bei drohender externer Kindeswohlgefährdung

Falls ein Mitglied des Flüchtlingsrats konkrete Hinweise auf mögliche Gefährdungen für das Wohl eines Kindes oder eine*r Jugendlichen erhält oder wenn ein betroffenes Kind oder Jugendliche*r selbst Schutz sucht, wird umgehend die Ansprechperson für Kindesschutz beim Münchner Flüchtlingsrat eingeschaltet. Die derzeitige Verantwortlichkeit in diesem Bereich ist in einem Anhang dieser Richtlinie festgehalten. Bei jeglichen Beschwerden oder Meldungen beschäftigen sich die Ansprechperson für Kinderschutz und das betreuende Teammitglied gemeinsam mit dem Fall und entscheiden situativ über die nächsten Schritte.

Weitere Schritte im Rahmen des Fallmanagements

- 1. Es steht jederzeit offen (und sollte im Zweifel), die Fachberatung der Stadt München für Fachkräfte in Anspruch zu nehmen unter: 089/233-49999
- 2. Es soll ein Gespräch zwischen dem Kind und den Eltern/ Vormund*in arrangiert werden, um die Situation gemeinsam zu besprechen. Dieses Gespräch soll ggfls. mit einer Dolmetscher*in stattfinden.
- 3. Bei Bedarf werden das Kind und die Eltern/ Vormund*in motiviert, Hilfe und Unterstützung an Anspruch zu nehmen.
- 4. Wenn die Bemühungen, eine potenzielle Gefahr abzuwenden, nicht erfolgreich sind, soll der Kinder und Jugendnotdienst (München: 089/82990314) eingeschaltet werden. Dies kann auch gegen den Willen der Eltern/ Vormund*in geschehen, wobei der Schutz des Kindes gewährleistet sein muss.

Bei akuter Gefahr für Leib und Leben

Immer Informationen an die Geschäftsführung weiterleiten und zur akuten Gefahrenabwehr die Polizei einschalten.

Websites und Telefonnummern für Kinder in Gewaltsituationen:

- Hilfetelefon "Sexueller Missbrauch" 0800 22 55 530
- Für Betroffene von sexualisierter Gewalt sowie deren Angehörige und Vertraute. https://nina-info.de/
- Hilfetelefon "Nummer gegen Kummer" 116 111 (Kinder und Jugendliche) und 0800 111 0550 (Eltern)
 - Hilfetelefon für Kinder, Jugendliche und Eltern. https://www.nummergegenkummer.de/
- Der Deutsche Kinderschutzbund, Landesverband Bayern_berät schnell, kompetent und unbürokratisch und vermittelt an die entsprechende Stelle vor Ort: https://kinderschutzbund-bayern.de/
- Fachkräfteportal <u>www.sicher-aufwachsen.org</u>: interdisziplinäre Plattform, die pädagogische Fachkräfte unterschiedlichster Felder bei der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen im Kontext von Partnerschaftsgewalt unterstützt.

Wichtige Kontakte

- Beratung zum Kinderschutz im Stadtjugendamt: Luitpoldstr. 3, Tel: 089/23349999
- LHM, Referat für Bildung und Sport, Geschäftsbereich KITA Fachberatung: Landsbergerstr. 30, Tel: 089/23384254
- Katholische Jugendfürsorge: Freischützstr. 94, Tel: 089/21937930
- Pro familia München: Bodenseestr. 225, Tel: 089/8976730
- Caritas Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche Perlach, Caritas München Ost: Lüdersstr. 10, Tel: 089/67820224
- Caritasverband: Hansastr. 136, Tel: 089/7104810
- Psychologische Information und Beratung für Schüler/innen, Eltern und Lehrkräfte (PIBS) im Evangelischen Bildungszentrum München e.V.: Echardinger Str. 63, Tel: 089/59048270
- Madhouse gGmbH, Familien-, Lebens- und Erziehungsberatung für Sinti und Roma: Landwehrstr. 43, Tel: 089/7167222500
- Initiative für Münchner Mädchen (IMMA) e.V.: Jahnstr. 38, Tel: 089/2607531
- LHM Sozialreferat, Städtische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Sozialregion Schwabing/Freimann: Aachener Str. 11, Tel: 089/23383050
- LHM Sozialreferat, Städtische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Sozialregion Pasing-Obermenzing/Allach-Untermenzing: Hillernstr. 1, Tel: 089/35467360
- LHM Sozialreferat, Städtische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Sozialregion Giesing-Harlaching: Oberbibergerstr. 49, Tel: 089/23335959
- LHM Sozialreferat, Städtische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Sozialregion Schwanthaler Höhe/Laim/Kleinhadern/Blumenau: Westendstr. 193, Tel: 089/23349697
- LHM Sozialreferat, Städtische Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche, Sozialregion Neuhausen-Moosach: Dantestr. 27, Tel: 089/15989712
- Deutscher KinderschutzBund München e.V.: Kapuzinerstr. 9, Tel: 089/555356
- SOS Kinderdorf, SOS-Beratungs- und Familienzentrum München: Sankt-Michael-Str. 7, Tel: 089/4369080
- Evangelisches Beratungszentrum München e.V.: Landwehrstr. 15, Tel: 089/59048130 oder 089/59048180

- Beratung am Harthof FamilienWelten e.V.: Neuherbergstr. 106, Tel: 089/225436
- Erziehungs-, Jugend- und Familienberatungsstelle der Diakonie Hasenbergl e.V.: Riemerschidstr. 16, Tel: 089/452235280
- Lebens- und Erziehungsberatung Milbertshofen Verein Stadtteilarbeit e.V.: Georgenschwaigstr.
 27, Tel: 089/35651503
- Kinderschutz e.V., KIBS Kontakt, Informations- und Beratungsstelle für männliche Opfer sexueller Gewalt: Landwehrstr. 34, Tel: 089/2317169120
- Caritasverband der Erzdiözese München und Freising e.V.: Schertlinstr. 4, Tel: 089/72449060

8. Internes Beschwerdemanagement

Ansätze und Aufgaben des Beschwerdemanagements

Der Münchner Flüchtlingsrat bestimmt eine Person des ehrenamtlichen Vorstands als Beschwerdemanager*in. Die aktuelle personelle Zuständigkeit ist am Ende dieser Richtlinie festgelegt. Diese ist ansprechbar im Fall von Verstößen gegen das Schutzkonzept und bietet Beratung und Begleitung im weiteren Prozess. Wenn eine Mitarbeiter*in des Flüchtlingsrats gewichtige Anhaltspunkte für die interne Gefährdung des Wohls einer Klient*in hat, wird unverzüglich die Beschwerdemanager*in eingeschaltet. Die Beschwerdemanager*in verpflichtet sich zur Verschwiegenheit. Die Beschwerde wird zunächst vertraulich behandelt und das weitere Vorgehen wird mit der betroffenen Person abgestimmt.

Im Einzelfall kann eine Mitarbeiter*in des Vereins (in der Regel die entsprechende Projektleitung) hinzugezogen werden. In begründeten internen Verdachtsfällen wird die Geschäftsführung sowie der gesamte Vorstand informiert, um ein umfassendes Kontrollgremium sicherzustellen. Die zuständigen Personen werden für die Umsetzung dieser Aufgabe freigestellt, ggfls. erforderliche Sachmittel werden vom Verein bereitgestellt.

Zugang zum Beschwerdemanagement:

Auf das Beschwerdemanagement wird durch Aushang im Büro und auf der Website des Münchner Flüchtlingsrates gut sichtbar hingewiesen. Das Beschwerdemanagement ist über die E-Mail-Adresse beschwerde@mfr.ngo erreichbar. Der Erstkontakt zum Beschwerdemanagement findet per E-Mail statt.

9. Ansprechpersonen

Verantwortliche Fallmanagement (Geschäftsführung)

Verantwortliche Fallmanagement (Personalvorstand)

Verantwortliche Kindesschutz (Projektleitung Infobus Ingolstadt)