



ÖJAB-Schutzkonzept

mit Schwerpunkt junge Menschen

Inhalt

1. Präambel	3
2. Anwendungsbereiche und Zielgruppen dieses Schutzkonzepts	4
2.1. Junge Menschen.....	5
2.2. Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende, Dienstleister:innen und Partner:innen.....	6
3. Definition von Gewalt.....	7
3.1. Hintergrund	7
3.2. Formen von Gewalt	7
Körperliche Gewalt.....	7
Sexualisierte Gewalt.....	7
Psychische Gewalt	7
Ökonomische Gewalt	7
Vernachlässigung.....	8
Cyber-Mobbing.....	8
Strukturelle Gewalt und Genderdimension	8
4. Maßnahmen zur Prävention.....	9
4.1. Risikoanalyse	9
4.2. Anforderungsprofil schutzbeauftragte Person.....	9
4.3. Verhaltenskodex.....	10
4.4 Personal und Strafregisterbescheinigung	11
4.5. Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation.....	11
5. Beschwerdemanagement.....	12
6. Fallmanagement.....	13
6.1. Allgemeine Standards.....	13
6.2. Rolle der schutzbeauftragten Person	13
6.3. Verdachtsfälle.....	13
6.4. Ablauf des Fallmanagements	14
7. Monitoring und Evaluation.....	15

1. Präambel

Die ÖJAB (Österreichische Jungarbeiterbewegung) wurde 1946 als partei- und konfessionsunabhängige Organisation gegründet und ist heute einer der größten Studierendenheimträger Österreichs. Derzeit (Stand Ende 2023) finden in 23 Studierenden- und Jugendwohnheimen junge Menschen einen Ort zum Leben. Darüber hinaus unterstützt die ÖJAB jährlich 1.600 überwiegend sozial benachteiligte Jugendliche und Erwachsene auf ihrem Bildungsweg, qualifiziert sie für den Arbeitsmarkt und beteiligt sich an europäischen Bildungsprojekten.

Die ÖJAB hat in ihrer Rolle als Jugendorganisation die große Verantwortung, den Menschen in ihrer Obhut ein sicheres und gewaltfreies Umfeld zu bieten. Einen besonderen Schutz benötigen dabei vulnerable Gruppen, wie Jugendliche aus prekären sozialen Verhältnissen, oder Flüchtlinge – sowohl minderjährige, als auch erwachsene. Dieses Schutzkonzept legt einen Schwerpunkt auf diese vulnerablen Gruppen, auf junge Menschen bis zum 30. Lebensjahr und auf Mitarbeiter:innen, die mit ihnen arbeiten.

Mit diesem Schutzkonzept setzt die ÖJAB verbindliche Standards zum Schutz von jungen Menschen in der eigenen Organisation.

Das Schutzkonzept der ÖJAB orientiert sich in seiner Ausarbeitung am Leitfaden des Österreichischen Bundeskanzleramts zur Erstellung eines Kinderschutzkonzeptes, am Schutzkonzept der Bundesjugendvertretung (BJV) und an (Kinder-)Schutzkonzepten verschiedener Jugendorganisationen und Sozialeinrichtungen.

Dieses Schutzkonzept versteht sich als offenes Dokument, das einer laufenden Weiterentwicklung und regelmäßigen Evaluation durch die schutzbeauftragte Person unterliegt.

2. Anwendungsbereiche und Zielgruppen dieses Schutzkonzepts

Die ÖJAB respektiert die persönliche Würde und Rechte von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen und sieht es in ihrer Verantwortung, die Rechte aller jungen Menschen zu stärken, sie zu befähigen und ihre Entwicklungschancen zu verbessern.

In diesem Schutzkonzept meint die ÖJAB in Einklang mit der in Österreich üblichen Begrifflichkeit und der österreichischen Rechtsprechung

- mit „Kindern“ Menschen bis zum 14. Lebensjahr
- mit „Jugendlichen“ Menschen vom vollendeten 14. bis zum 18. Lebensjahr und
- mit „jungen Menschen“ alle Menschen bis zum 30. Lebensjahr.

Die ÖJAB unternimmt gemeinsam mit ihren haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden alle nötigen Anstrengungen, um unter Berücksichtigung von individuellen Bedürfnissen ein sicheres Umfeld für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, darunter insbesondere für jene in vulnerablen Situationen, zu gewährleisten. Außerdem soll Machtmissbrauch sowie sämtlichen Formen von Gewalt und Diskriminierung vorgebeugt und sichergestellt werden, dass die Würde, Privatsphäre und Sicherheit von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen gewahrt bleibt. Mit ihrem Schutzkonzept setzt die ÖJAB Leitlinien zum Schutz von jungen Menschen, haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden sowie Dienstleister:innen und entwickelt Qualitätsstandards für Projekte und Kooperationen. Die Aktivitäten der ÖJAB werden dabei stets unter Einhaltung der entsprechenden nationalen und internationalen Bestimmungen durchgeführt. Darüber hinaus sieht es die ÖJAB als ihre Aufgabe, das Bewusstsein zu dem Thema innerhalb der ÖJAB, ihres Netzwerks und unter ihren Partner:innen sowie politischen Entscheidungsträger:innen zu stärken.

Das vorliegende Schutzkonzept bezieht sich auf die ÖJAB in ihrer Gesamtheit als österreichweit und international tätige Organisation und legt in der derzeitigen Entwicklungsphase einen Schwerpunkt

- auf junge Menschen und Personen, die mit ihnen arbeiten, (d.h. alte Menschen in der Generationen- und Pflegearbeit der ÖJAB werden in diesem Konzept derzeit nicht behandelt) und
- auf Menschen in Österreich und Europa (d.h. junge Menschen in der Entwicklungszusammenarbeit der ÖJAB in Westafrika werden in diesem Konzept derzeit nicht behandelt).

Das ÖJAB-Schutzkonzept bezieht sich ausschließlich auf die ÖJAB, nicht auf ihre Tochterunternehmen, die eigene Rechtspersönlichkeit haben.

2.1. Junge Menschen

Junge Menschen finden in unterschiedlichen Bereichen zur ÖJAB und nehmen ihre Angebote in Anspruch. Das sind einerseits die 23 Jugend- und Studierendenwohnheime (Stand Ende 2023) und andererseits der Bildungsbereich der ÖJAB, der die von der ÖJAB betriebenen Standorte von AusbildungsFit in Wien und Niederösterreich, Maßnahmen an den zwei Standorten des Berufspädagogischen Instituts der ÖJAB, Teilnehmer:innen von internationalen Jugendprojekten, Schüler:innen der Pflegeschule der ÖJAB und Geflüchtete in ÖJAB-Häusern umfasst.

In den folgenden ÖJAB-Bereichen sind Kinder, Jugendliche und junge Menschen in Österreich und Europa zu finden:

Kinder bis 14 Jahre: Die ÖJAB ist eine Jugendorganisation, keine Kinderorganisation. Sie arbeitet nicht mit Kindern, sondern mit Jugendlichen ab ca. 15 Jahren. Die einzige Ausnahme bilden Kinder, die gemeinsam mit ihren Familien als geflüchtete Menschen in ÖJAB-Häusern aufgenommen wurden und werden. Hierbei handelt es sich organisationsweit um ca. 50 Kinder, die in den beiden ÖJAB-Häusern Mödling und Eisenstadt mit ihren Eltern leben. Diese Kinder-Zielgruppe ist im Rahmen des ÖJAB-Schutzkonzeptes zu berücksichtigen.

Jugendliche von 15 bis 18 Jahren finden sich in der ÖJAB in folgenden Bereichen:

- AusbildungsFit in Wien und Niederösterreich, eine sozialpädagogische Fördermaßnahme für ab 15-Jährige.
- Berufspädagogisches Institut der ÖJAB in Wien und Mödling mit Maßnahmen der beruflichen Orientierung, Lehrabschlussvorbereitungen, überbetrieblichen Lehrausbildungen, Vorbereitungskursen für Lehre/HTL: Ein kleiner, variierender Anteil der insgesamt rund 900 Teilnehmer:innen sind unter 18 Jahre alt.
- In den Studierenden- und Jugendwohnheimen, die rund 4.000 Heimplätze bieten, wohnt österreichweit eine variierende Anzahl von Jugendlichen unter 18 Jahre, organisationsweit ca. 200 Jugendliche.
- Anlass- bzw. projektbezogenen Teilnehmer:innen bei europäischen Jugendprojekten

Junge Menschen von 18 bis 30 Jahren finden sich in der ÖJAB in folgenden Bereichen:

- der Großteil der Teilnehmer:innen am Berufspädagogischen Institut der ÖJAB in Wien und Mödling.
- der Großteil der Bewohner:innen der Studierenden- und Jugendwohnheime, die rund 4.000 Heimplätze bieten, und nahezu alle ehemaligen Bewohner:innen, die als außerordentliche Mitglieder weiterhin Kontakt halten und evtl. zu Veranstaltungen kommen.
- ein variierender Anteil der Schüler:innen an der Pflegeschule der ÖJAB.
- Anlass- bzw. projektbezogenen Teilnehmer:innen bei europäischen Jugendprojekten

2.2. Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende, Dienstleister:innen und Partner:innen

Neben den jungen Menschen selbst sind die Menschen, die mit ihnen arbeiten, Zielgruppe dieses Schutzkonzeptes:

- Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende der ÖJAB: Heimleiter:innen und Mitarbeiter:innen in den Studierenden- und Jugendwohnheimen, Trainer:innen, Coach:innen und Management-/Verwaltungspersonal im Berufspädagogischen Institut der ÖJAB einschließlich EU-Abteilung, an den AusbildungsFit-Standorten und an der Pflegeschule der ÖJAB.
- Dienstleister:innen: Personen, die im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit direkten Kontakt zu jungen Menschen haben, z.B. Prozessbegleitung, Moderation bei Veranstaltungen, Workshop-Leitung etc.
- Projekt- und Kooperationspartner:innen einschließlich ÖJAB-Tochterunternehmen und Fördergeber:innen: Sofern diese Personen im Rahmen einer ÖJAB-Aktivität direkten Kontakt zu jungen Menschen in der ÖJAB haben, werden sie über das Bestehen der Leitlinien und Schutzmaßnahmen informiert

Dieses Schutzkonzept soll einerseits sicherstellen, dass sich diese Akteur:innen sowohl im beruflichen als auch im privaten Kontext achtsam und verantwortungsbewusst verhalten.

Diese Leitlinien dienen zudem dem Schutz der Personen selbst und legen fest, wie im Verdachtsfall vorgegangen wird. Dazu zählen u.a. ein faires Verfahren zur Aufklärung sowie allfällige Maßnahmen zur Wiederherstellung der Reputation der betreffenden Person und Organisation.

3. Definition von Gewalt

3.1. Hintergrund

Gewalt gegen junge Menschen verletzt ihr Recht auf körperliche und psychische Integrität. Seit 1989 gibt es in Österreich ein absolutes Gewaltverbot in der Erziehung, seit 1992 ist die UN-Kinderrechtskonvention ratifiziert und dennoch ist Gewalt an jungen Menschen immer noch ein großes Problem.

Gewalt gegen junge Menschen hat unterschiedliche Formen. Sie kann unter Ausnützung eines Machtverhältnisses durch andere (ältere) Personen erfolgen oder durch junge Menschen gegenüber jungen Menschen, und sie kann bei Personen auftreten, die einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind, wie Mädchen, Fluchtwaisen oder Menschen mit Behinderung. Die vorliegende Richtlinie soll jegliche Form von Gewalt einbeziehen. Dabei hat es keine Bedeutung, ob bewusst oder ungewollt gehandelt wird.

3.2. Formen von Gewalt

Körperliche Gewalt

Unter körperlicher Gewalt versteht man Handlungen, die dem jungen Menschen tatsächlichen körperlichen Schaden oder körperliche Qualen zufügen, sowie potentielle körperliche Verletzungen. Dabei ist die Intensität unerheblich; grobe Berührungen fallen genauso darunter wie bspw. Treten, Schütteln, Prügeln, Festhalten, an den Haaren ziehen. Sofern schutzbedürftige Personen nicht vor körperlichen Verletzungen bewahrt werden, stellt das ebenfalls körperliche Gewalt dar.

Sexualisierte Gewalt

Sexualisierte Gewalt bezeichnet sexuelle Handlungen, die an oder vor einem jungen Menschen vorgenommen werden, solche, zu denen ein junger Mensch aufgefordert wird, oder solche, die angedroht werden. Dazu zählen alle Formen sexueller Aktivitäten wie Geschlechtsverkehr, unsittliche Berührungen etc. Neben physischer sexualisierter Gewalt werden darunter auch sexuelle Handlungen ohne direkten körperlichen Kontakt verstanden wie z.B. sexualisierte Sprache, das Zeigen von pornografischem Material, pornografische Aufnahmen.

Psychische Gewalt

Psychische Gewalt meint Zurückweisung sowie alle Handlungen und Äußerungen an oder vor einem jungen Menschen, welche die seelische oder körperliche Entwicklung oder das Verhalten des jungen Menschen negativ beeinträchtigen. Dazu zählt u.a., den jungen Menschen in Angst zu versetzen, zu demütigen, zu beschimpfen, ständig zu kritisieren, zu ignorieren, aber auch Gewalt an Gegenständen wie z.B. mit Türen zu knallen.

Ökonomische Gewalt

Die ökonomische Gewalt gehört zur psychischen Gewalt und beinhaltet Fälle wie dem jungen Menschen Geld oder Dinge wegzunehmen und zu verkaufen oder keine ausreichenden Geldmittel für die Versorgung von Kindern und Jugendlichen aufzuwenden.

Vernachlässigung

Vernachlässigung geschieht dann, wenn einem jungen Menschen Leistungen vorenthalten werden, welche er für seine Grundversorgung und Entwicklung benötigt. Vernachlässigung kann körperlich und gesundheitlich, kognitiv und erzieherisch, sozial, psychisch und emotional erfolgen und damit Bedürfnisse bezüglich Ernährung, Gesundheit, Unterkunft, Bildung etc. betreffen.

Cyber-Mobbing

Beim Cyber-Mobbing kommt es mithilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien über das Internet bzw. Mobiltelefone zur Diffamierung, Diskriminierung, Belästigung, Nötigung etc. von anderen Menschen oder Organisationen. Dies kann auch mittels Beschaffung einer fremden (virtuellen) Identität geschehen.

Strukturelle Gewalt und Genderdimension

Strukturelle Gewalt bezieht sich auf das Gesellschaftssystem und das vorherrschende Machtungleichgewicht, welches ungleiche Chancen je nach Geschlecht, Alter, kulturellem Hintergrund, Lebensform etc. bedeutet. Hier ist auch auf junge LGBTQIA+, welche Gewalt im Zusammenhang mit geschlechtsspezifischen Situationen erfahren, Bedacht zu nehmen.

4. Maßnahmen zur Prävention

4.1. Risikoanalyse

Die ÖJAB führt in all ihren oben im Kapitel 2 definierten Bereichen, in denen mit jungen Menschen gearbeitet wird, eine Risikoanalyse durch. Die Expertise dieser bezüglich Jugendarbeit erfahrenen und kompetenten Mitarbeiter:innen wird in das Schutzkonzept eingearbeitet. Die Erkenntnisse stellen einen bedeutenden Aspekt für die praktische Umsetzung und Wahl der geeignetsten Präventionsmaßnahmen dar.

Risikoanalysen sind ein laufender und widerkehrender Prozess. Die einzelnen Risikoanalysen werden in der ÖJAB zentral gesammelt, behandelt und archiviert und enthalten teilweise auch Informationen, die im Sinne der betroffenen Personen vertraulich zu behandeln sind.

Beispielhaft fassen wir hier zentrale Ergebnisse der Risikoanalysen in den Bereichen Bildung und Studierenden- und Jugendwohnheime zusammen:

Durch die vielfältigen Angebote für junge Menschen in der ÖJAB zeigt sich ein breites Spektrum an unterschiedlichen Gefahrenszenarien in den Bereichen der Jugendarbeit der ÖJAB. In der Bildungsmaßnahme AusbildungsFit (AFit) finden junge Menschen, die in ihrer Vergangenheit teilweise bereits mehrere in Punkt 4. genannte Formen von Gewalt erfahren haben, Unterstützung. Das verlangt einfühlsame, kompetente Betreuung durch hochqualifizierte Jugendarbeiter:innen und unkomplizierten Austausch innerhalb des Teams, sodass Gefahrensituationen effizient vermieden bzw. minimiert werden können. Regelmäßige Workshops mit den jungen Programmteilnehmer:innen sowie Fortbildungen für Mitarbeiter:innen verbessern die Kommunikation innerhalb und zwischen den Gruppen und spielen eine wichtige Rolle zur Risikominimierung. Eine eigene von AFit erstellte und geltende Hausordnung trägt bereits dazu bei, ein gewaltfreies Miteinander zu gewährleisten.

Die Europa-Projekte der ÖJAB finden manchmal in Verbindung mit AusbildungsFit statt. Durch die enge Zusammenarbeit wird sichergestellt, dass auch Personen, die den jungen Menschen schon vertraut sind und im Team mit ihnen arbeiten, anwesend sind. Andere Risikosituationen können beim Kontakt mit europäischen Partner:innen entstehen, bei denen im Vorfeld nicht immer klar ist, welche:r Jugendarbeiter:in der Partnerorganisation direkten Kontakt mit den jungen Menschen haben wird.

Der Bereich der Studierenden- und Jugendwohnheime der ÖJAB sieht sich im Vergleich zum Bildungsbereich weniger mit der Herausforderung konfrontiert, jungen Menschen aus besonders vulnerablen bzw. prekären Lebenssituationen zur Seite zu stehen. Dennoch kann durch das Zusammenleben im selben Wohngebäude Konfliktpotential entstehen, das durch die psychischen Belastungen, die in neuen Lebenslagen (z.B. Umzug in eine neue Stadt und Studienbeginn) entstehen, noch erhöht wird. Hier wirkt die ÖJAB vor allem dadurch gegen, dass die Heimleiter:innen der jeweiligen Wohnheime vor Ort wohnen, also gut für die Bewohner:innen kontaktierbar sind und in möglichen Konflikten schnell vermitteln können.

4.2. Anforderungsprofil schutzbeauftragte Person

Sämtliche Maßnahmen im Rahmen des Schutzkonzepts müssen im Interesse von schutzbedürftigen Personen geschehen. Um dies sicherzustellen, wird von der Geschäftsführung aus dem Kreis der hauptamtlichen ÖJAB-Mitarbeitenden eine schutzbeauftragte Person bestimmt. Diese fungiert als Ansprech-

person für Fragen des Schutzes junger Menschen sowie im Beschwerdefall. Zusätzlich wird eine Stellvertretung ernannt, wobei diese beiden Funktionen nach Möglichkeit geschlechterparitätisch besetzt sein sollen.

Das Anforderungsprofil der schutzbeauftragten Person und Stellvertretung beinhaltet:

- 1) Grundqualifikationen (folgende Hintergründe können als Orientierung dienen, werden aber nicht zwingend vorausgesetzt: z.B. Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik, therapeutischer oder juristischer Hintergrund), ggf. mit entsprechender Zusatzqualifikation im Präventionsbereich
- 2) Aus- oder Fortbildung zur Prävention von Gewalt bzw. sexualisierter Gewalt (optional)
- 3) Sexualpädagogische Aus- oder Weiterbildung (Umgang mit Sexualität, insbesondere sexuelle Entwicklung bei Buben und Mädchen) (optional)
- 4) Gesprächsführung in Krisensituationen; Deeskalation bei Gewalt inklusive sexualisierter Gewalt (optional)
- 5) Reflektierter Umgang mit Gewalt und Sexualität
- 6) Sehr gute Kenntnisse der Strukturen und Hierarchien der eigenen Organisation sowie gute Vernetzung zu Fachkreisen und Hilfsstellen

Zu den Aufgaben der schutzbeauftragten Person und Stellvertretung gehören u.a.:

- 1) Sicherstellung der Umsetzung des Schutzkonzepts
- 2) Monitoring und jährliche Evaluation des Schutzkonzepts
- 3) Vorbereitung eines halbjährlichen Berichts an die Geschäftsführung der ÖJAB
- 4) Ansprechperson bei Verdachtsfällen

Im Verdachtsfall haben die schutzbeauftragte Person und Stellvertretung folgende Aufgaben:

- 1) Interne Gesprächsführung mit unmittelbar Beteiligten und ggf. Involvierung von externen Expertinnen und Experten.
- 2) Fallmanagement (siehe unten)
- 3) Dokumentation des Ablaufs und DSGVO-konforme Sicherung der Protokolle

4.3. Verhaltenskodex

Alle Personen, die für die ÖJAB haupt- oder ehrenamtlich tätig sind bzw. beauftragt werden, unterzeichnen den Verhaltenskodex der ÖJAB und verpflichten sich dadurch, Regeln einzuhalten, die ein geschütztes Umfeld für junge Menschen und andere vulnerable Gruppen gewährleisten.

Der Verhaltenskodex hat zum Ziel, allen genannten Personengruppen einen Leitfaden für den Kontakt mit jungen Menschen zu geben und damit einen professionellen Schutzstandard zu gewährleisten. Zusätzlich sollen Personen vor falschen Anschuldigungen hinsichtlich ihres Verhaltens gegenüber jungen Menschen geschützt werden.

Alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden können Dritte über das Bestehen des Schutzkonzeptes sowie die schutzbeauftragte Person informieren. Das beinhaltet das Ablaufschema, wie Meldungen an diese herangetragen werden können.

4.4 Personal und Strafregisterbescheinigung

Alle Stellenbeschreibungen enthalten einen Hinweis auf die Schutzstandards der ÖJAB. Während des Auswahlverfahrens und speziell bei Vorstellungsgesprächen werden Bewerber:innen auf das Schutzkonzept hingewiesen.

Mit Inkrafttreten des Schutzkonzepts sind bei Aufnahme von Mitarbeitenden folgende Faktoren Voraussetzung für eine Einstellung:

- 1) Identifikation mit dem Schutzkonzept der ÖJAB
- 2) Unterzeichnung des Verhaltenskodex
- 3) Übermittlung einer erweiterten Strafregisterbescheinigung „Kinder- und Jugendfürsorge“ gem. § 10 Abs. 1a Strafregistergesetz auf eigene Kosten der Mitarbeitenden

Im Zuge des Onboarding-Prozesses werden neue Mitarbeiter:innen in einem persönlichen Gespräch detailliert über das Schutzkonzept informiert.

Die schutzbeauftragte Person informiert auch bestehende Mitarbeiter:innen über dieses Schutzkonzept, berät sie dazu und informiert ggf. über Änderungen im Konzept.

4.5. Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation

Alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden sowie Dienstleister:innen der ÖJAB verpflichten sich durch ihre Unterschrift unter den Verhaltenskodex zu einem respektvollen, transparenten und gewaltfreien Umgang in der Kommunikation mit jungen Menschen.

Bei jeglichen Aktivitäten mit Kommunikation nach außen wird auf die Persönlichkeitsrechte von genannten und/oder abgebildeten jungen Menschen Rücksicht genommen. Wann immer auch nur eine geringe Gefahr besteht, dass ihre berechtigten Interessen durch eine Veröffentlichung verletzt werden könnten, wird die Veröffentlichung unterlassen oder es wird vorab dazu ein klärendes Gespräch gesucht, in welchem die Tragweite einer Veröffentlichung erläutert wird und die betroffene Person nach ihrem Einverständnis oder ihrer Ablehnung gefragt wird. Da es sich um Persönlichkeitsrechte handelt, ist ein Einverständnis einer erziehungsberechtigten Person hier nicht ausreichend, sondern der junge Mensch selbst ist zu befragen.

Gleichzeitig sieht sich die ÖJAB in der modernen, von jungen Menschen vielfach genutzten digitalen Medienwelt (Social Media) in der Pflicht, auch dann proaktiv Bewusstsein bei jungen Menschen für Gefahren einer Veröffentlichung zu schärfen, wo sich diese jungen Menschen durch Veröffentlichung eigener persönlicher Inhalte Schaden selbst zufügen können.

Die bestehende Datenschutzerklärung der ÖJAB wird in jedem Fall eingehalten.

Außerdem wird in der Kommunikation auf eine allgemein verständliche, positive, gewaltfreie und gendergerechte Sprache geachtet.

5. Beschwerdemanagement

Voraussetzung für ein gutes Beschwerdemanagement ist die Bekanntheit der schutzbeauftragten Person und ihrer Stellvertretung. Die schutzbeauftragte Person und ihre Stellvertretung werden innerhalb der ÖJAB über die auch für andere wichtige organisationsinterne Informationen üblichen Kommunikationswege bekannt gemacht. Dazu zählen u.a.:

- für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter:innen: E-Mail an definierte Verteiler, Veröffentlichung im Intranet, Onboarding-Unterlagen für neue Mitarbeiter:innen, zusätzliche mündliche Information in Team-Meetings.
- für Heimbewohner:innen und Teilnehmer:innen: Informationsunterlagen, die sie beim Erstkontakt mit der ÖJAB und im weiteren Verlauf ihrer Teilnahme per E-Mail oder Aushang erhalten. Junge Menschen, die mit der ÖJAB in Kontakt kommen, werden in zielgruppengerechter Sprache darüber informiert, an wen sie sich im Bedarfsfall wenden und wie sie diese Person kontaktieren können.
- Verfolgt die ÖJAB vorübergehende, kurzfristige oder zeitlich begrenzte Aktivitäten bzw. Projekte, bei denen ein direkter Kontakt mit weiteren jungen Menschen gegeben ist, werden auch diese sowie die in die Aktivität involvierten Personen über die entsprechenden Vorgehensweisen aufgeklärt, um ebenfalls weiterhelfen zu können.

Meldungen, Beschwerden und Fälle können per E-Mail an die schutzbeauftragte Person herangetragen werden. Außerdem kann die schutzbeauftragte Person und ihre Stellvertretung auch telefonisch oder persönlich konsultiert werden.

Die ÖJAB nimmt jede Meldung ernst und alle darin angeführten Informationen werden vertraulich behandelt und Persönlichkeitsrechte bleiben gewahrt.

Die schutzbeauftragte Person prüft eingegangene Meldungen (u.a. mit Befragungen). Wenn sich ein Verdacht erhärtet, beginnt das interne Prozedere des Fallmanagements (siehe unten Fallmanagement) zu greifen.

Anonyme Beschwerden werden ebenfalls soweit wie möglich aufgenommen und berücksichtigt. Hierbei kann allerdings keine vollständige Bearbeitung und Rückmeldung garantiert werden.

6. Fallmanagement

6.1. Allgemeine Standards

Die ÖJAB trifft Vorkehrungen für den Umgang und die Verfolgung von Verdachtsfällen von Missbrauch und Misshandlung sowie sämtlichen Formen von Gewalt und Diskriminierung. Grundlage aller Entscheidungen innerhalb des Fallmanagement-Systems sind das Wohl und der Schutz des jungen Menschen.

Ziel des Fallmanagement-Systems ist es, bei Verdachtsfällen eine adäquate und schnelle Untersuchung der jeweiligen Situation zu ermöglichen und Fälle von Missbrauch und Misshandlung frühzeitig zu erkennen. Zudem soll gewährleistet werden, dass betroffene junge Menschen geschützt werden und Zugang zu besonderen Hilfsangeboten bekommen, um weiteren Schaden von ihnen abzuwenden.

Das Fallmanagement-System der ÖJAB soll sowohl Entscheidungsträger:innen, als auch relevanten Akteur:innen einen Bezugsrahmen geben und den Informationsfluss sicherstellen.

6.2. Rolle der schutzbeauftragten Person

Die schutzbeauftragte Person ist verantwortlich für die Umsetzung der Leitlinien (z.B. Unterzeichnung des Verhaltenskodex), deren regelmäßige Evaluation sowie Besprechung (z.B. Themensetzung in Bürositzungen) und die Vorbereitung des halbjährlichen Berichts an die Geschäftsführung.

Jede Meldung wird ernst genommen und mit höchster Priorität verfolgt. Das bedeutet, dass die schutzbeauftragte Person ihr zeitnah und strukturiert nachgeht. Eine Erstabklärung mit der betroffenen Person soll innerhalb von 24 Stunden ab Bekanntwerden des Verdachts stattfinden. Die schutzbeauftragte Person dokumentiert die Meldung und leitet die laut Fallmanagement nächsten Schritte ein. Dabei ist zu beachten, dass sich die jeweilige Vorgehensweise aus dem Einzelfall ableitet. Bei Erhärtung von Verdachtsfällen werden in Rücksprache mit der Geschäftsführung notwendige Maßnahmen ergriffen.

Die schutzbeauftragte Person soll ca. einmal im Jahr an einschlägigen Weiterbildungen im Präventionsbereich teilnehmen. Das gilt nach Möglichkeit auch für die Stellvertretung.

6.3. Verdachtsfälle

Die ÖJAB behandelt Verdachtsfälle, die sich gegen haupt- oder ehrenamtliche Mitarbeitende der ÖJAB oder Dienstleister:innen richten. Meldungen können sich auf Situationen innerhalb oder außerhalb (im Privatbereich) des direkten Arbeitsbereiches der ÖJAB beziehen.

Die Meldung eines Verdachtsfalles an die ÖJAB bzw. die schutzbeauftragte Person kann dabei auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen (mündlich, schriftlich).

Die schutzbeauftragte Person trägt die Verantwortung für eine schnelle und unmittelbare weitere Verfolgung des Verdachts. Es ist von großer Bedeutung, dass das weitere Vorgehen nach einer Meldung unmittelbar und vertraulich mit den Akteur:innen, von denen die Information gekommen ist, oder mit weiteren involvierten Personen unter Einhaltung geltender Datenschutzbestimmungen und Verschwiegenheitspflichten abgeklärt wird. Sofern sich ein Verdachtsfall erhärtet, benachrichtigt die schutzbeauftragte Person die Geschäftsführung. Das weitere Vorgehen (ggf. Hinzuziehen von Jugend-schutzexpert:innen) hängt davon ab, wie schwerwiegend der gemeldete Verdachtsfall ist und wie viele

Informationen darüber vorliegen. Alle Verdachtsfälle werden von der schutzbeauftragten Person gesichert und geschützt dokumentiert.

Allgemein gilt bei allen Verdachtsfällen, Ruhe zu bewahren und sowohl die betroffene/n Person/en als auch die verdächtige Person nie in gleichzeitiger Anwesenheit zum Vorfall zu befragen. Der Opferschutz hat höchste Priorität und gebietet eine sensible Vorgehensweise.

6.4. Ablauf des Fallmanagements

Die Meldung eines Verdachtsfalls trifft bei der schutzbeauftragten Person / Stellvertretung ein.

Die schutzbeauftragte Person / Stellvertretung überprüft den Fall durch Kontakt mit der meldenden Person.

Falls sich der Fall nicht bestätigt: Fallabschluss, Dokumentation, Aufnahme in die halbjährliche Berichtslegung.

Falls sich der Fall erhärtet, *Fallmanagementstufe 1*:

Die schutzbeauftragte Person / Stellvertretung informiert gleichzeitig sowohl die Einrichtungsleitung (beispielsweise Heimleitung), als auch die Bereichsleitung (z.B. Bereichsleitung Studierende und Jugendliche).

Falls sich der Fall mit diesen genannten leitenden Personen lösen lässt (ohne dass weitere evtl. externe Expertise herbeigeholt werden muss): Fallabschluss, Dokumentation, Aufnahme in die halbjährliche Berichtslegung.

Falls sich der Fall mit diesen genannten leitenden Personen nicht lösen lässt, *Fallmanagementstufe 2*:

Die schutzbeauftragte Person / Stellvertretung informiert gleichzeitig sowohl die Personalleitung, als auch die gesamtverantwortliche geschäftsführende Person und, sofern angestellte Personen bei diesem Fall betroffen sind, den Betriebsratsvorsitzenden.

In dieser Konstellation wird eine Lösung des Falles herbeigeführt, ggf. unter Beziehung externer pädagogischer und juristischer Expertise. Die Lösung wird je nach Fall unterschiedlich sein, muss somit individuell gefunden werden und bedarf jedenfalls einer eingehenden Überprüfung der Vorwürfe. Die Lösung kann beispielsweise in der Trennung von einer beschuldigten Person bestehen (Auszug, Teilnahme-Ende, Kündigung), ggf. verbunden mit Strafanzeige. Sie kann jedoch auch in einer Rehabilitation der beschuldigten Person bestehen, in einer Verwarnung, in einer Mediation oder ergänzend in der Vermittlung einer Supervision, eines Coachings oder einer Weiterbildung.

Auch in dieser Stufe bleibt die schutzbeauftragte Person / Stellvertretung bis zum Abschluss des Falles in alle Vorgänge und Entscheidungen involviert, und sie hat zum Abschluss wiederum die Aufgaben der Dokumentation und Aufnahme in die halbjährliche Berichtslegung.

In all diesen Stufen des Fallmanagements verpflichten sich die jeweils prüfenden und handelnden Personen zu höchstmöglicher Diskretion und Vertraulichkeit im Sinne des Opferschutzes.

7. Monitoring und Evaluation

Das vorliegende Dokument wird laufend weiterentwickelt, die Leitlinien werden überprüft und bei Überarbeitungsbedarf adaptiert.

Zu diesem Zweck soll einmal pro Jahr Feedback von Mitarbeiter:innen und von der Geschäftsführung eingeholt werden.