

Gewaltschutzkonzept für die Unterkünfte des Wohnungslosen- und Flüchtlingsbereiches der Landeshauptstadt München

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel.....	2
2. Fachstelle Gewaltschutz.....	3
3. Grundlagen.....	3
3.1 Rechtliche Grundlagen.....	3
3.2 Städtische Grundlagen.....	4
4. Das Arbeitsfeld des Wohnungslosen- und Flüchtlingsbereiches.....	5
5. Grundsätze des Gewaltschutzkonzepts.....	5
5.1 Gewaltschutz für alle Bewohner*innen.....	5
5.2 Gewaltschutz für das Personal.....	6
5.3 Haltung und Bewusstsein.....	6
5.4 Verhaltenskodex.....	7
5.5 Erweitertes polizeiliches Führungszeugnis.....	7
5.6 Diverse Zusammensetzung des Personals.....	8
5.7 Schulungen.....	8
6. Gewaltschutzmaßnahmen.....	8
6.1 Allgemeines.....	8
6.2 Prävention von Gewalt und Schritte der Deeskalation.....	10
6.3 Standardisierte Verfahrensweise bei Verdacht auf Gewalt.....	11
6.4 Standardisierte Verfahrensweise bei Gewaltvorfällen.....	13
6.5 Gefährdungslage nach Gewalt einschätzen.....	14
6.6 Hinzuziehen der Polizei und der Bezirkssozialarbeit.....	15
6.7 Von Gewalt betroffene Personen über ihre Rechte aufklären und Unterstützung bieten	16
6.8 Arbeit mit Täter*innen – weitere Gewaltvorfälle verhindern.....	16
7. Mindeststandards für bauliche Schutzmaßnahmen.....	16
8. Monitoring und Evaluierung des Schutzkonzepts.....	18
9. Anhänge zum Gewaltschutzkonzept.....	18

Gewaltschutzkonzept für die Unterkünfte des Wohnungslosen- und Flüchtlingsbereiches der Landeshauptstadt München

1. Präambel

In einer Unterkunft für Wohnungslose und Geflüchtete wohnen viele Menschen unfreiwillig auf engem Raum zusammen. Die Privatsphäre ist stark eingeschränkt. Schon deshalb birgt diese Unterkunftsart ein erhöhtes Konflikt- und Risikopotential, weshalb der Opferschutz besonders fokussiert werden muss. Es ist daher wichtig, dass die unterschiedlichen Betreiber*innen dafür sorgen, dass menschenwürdige, schützende und fördernde Rahmenbedingungen geschaffen werden.

Der Bereich der Unterbringung wohnungsloser und geflüchteter Menschen in München ist durch die hohe Zahl der benötigten Bettplätze, der besonderen Schutzbedürftigkeit bei gleichzeitiger Inhomogenität der betroffenen Zielgruppen, der Unterschiedlichkeit der Unterkünfte und deren Betreiber*innen und dem sehr angespannten Immobilienmarkt in München eine komplexe Herausforderung.

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept wurde in einem zweijährigen Prozess zusammen mit den betroffenen Abteilungen im Amt für Wohnen und Migration, den städtischen Fachstellen und der betroffenen Ämtern der Stadtverwaltung, unter Einbezug der freien Träger, verschiedener Fachberatungsstellen der freien Träger und durch eine Befragung der Mitarbeiter*innen vor Ort erstellt.

Das Konzept versteht sich als Rahmenkonzept für die unterschiedlichen Unterkunftsformen. Die Flüchtlingsunterkünfte und die Unterkünfte der Wohnungslosenhilfe unterscheiden sich nach ihrer Funktion und ihrer Größe, ihrer Lage, der Zusammensetzung der Bewohner*innen, der Träger*innen bzw. gewerblicher Betreiber*innen und der räumlichen und personellen Ausstattung. Das Rahmenkonzept soll es ermöglichen, die Einheitlichkeit in Qualität und Zielsetzung mit der notwendigen Unterschiedlichkeit in der konkreten Ausgestaltung von Gewaltschutzmaßnahmen zu verbinden.

Ziel dieses Gewaltschutzkonzepts ist es, alle Formen von Gewalt in den Unterkünften, unabhängig davon von wem und an wem sie verübt wird, möglichst zu vermeiden. Alle Einrichtungen müssen individuelle Schutzkonzepte entwickeln und vollziehen, die sich an den beschriebenen Standards orientieren. Dies bedeutet, einen so hohen Standardisierungsgrad wie möglich zu erreichen, gleichzeitig aber die Besonderheiten der Einrichtung zu berücksichtigen und organisatorische Verantwortlichkeiten zuzuweisen. Es ist ein erster Schritt, den

Gewaltschutz standardisiert für alle Unterbringungsformen zu implementieren und es bedarf einer kontinuierlichen Weiterentwicklung und Ausdifferenzierung, die dabei insbesondere die betroffenen Personen- als auch den Eigenschutz in den Blick nimmt. In diesem Prozess werden schon bestehende Vorgaben und Konzepte der Träger*innen und Betreiber*innen miteinbezogen.

Die Schutzkonzepte sind schrittweise qualitativ weiterzuentwickeln und regelmäßig auf einrichtungsspezifische Besonderheiten hin zu überprüfen. Dies gelingt nur dann nachhaltig, wenn im weiteren Prozess die Mitarbeiter*innen vor Ort, die Ehrenamtlichen, besonders aber auch die Bewohner*innen an den Evaluierungsprozessen und der Weiterentwicklung partizipativ beteiligt werden. Dabei sind zukünftig bereits vorhandene Netzwerke der Partizipation, im Sinne der Gewaltprävention, zu nutzen und dahingehend auszubauen.

Die Schutzkonzepte richten sich an alle Personen, die haupt- und ehrenamtlich¹ mit dem Betrieb und der Betreuung in den Unterkünften befasst sind, um bei auftretenden Fällen von Gewalt angemessen und unverzüglich reagieren zu können.

2. Fachstelle Gewaltschutz

Zur Sicherstellung der Implementierung und Weiterentwicklung des Gewaltschutzkonzeptes wird eine Fachstelle eingerichtet, die bei der Amtsleitung des Amtes für Wohnen und Migration angesiedelt ist.²

3. Grundlagen

3.1 Rechtliche Grundlagen

Das Gewaltschutzkonzept wurde nach den Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und der UNICEF³ erarbeitet. Diese Grundlagen sind auf die Wohnungslosenhilfe ebenfalls übertragbar, da die Schutzbedarfe auch in Wohnungslosenunterkünften gegeben sind.

Das Gewaltschutzkonzept verdeutlicht die Verpflichtungen zur Einhaltung bestehender nationaler (z. B. Grundgesetz, Gesetz zum zivilrechtlichen Schutz

- 1 Im Konzept werden verschiedene Benennungen für Personal genutzt (Fachkräfte, Ansprechpersonen, Mitarbeiter*innen des Sozialdienstes oder Einrichtungsleitungen). Dies ist aufgrund der unterschiedlichen Personalsituation vor Ort sowie unterschiedlichen Zuständigkeiten von verschiedenen Professionen, je nach Einrichtungstyp, notwendig.
- 2 Aufgaben der Fachstelle sind der Beschlussvorlage „Zuschaltung einer Fachstelle zur Implementierung eines Gewaltschutzkonzeptes in den Münchner Unterkünften“ zu entnehmen.
- 3 Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften (2018). Berlin. BMFSFJ und Unicef: https://www.gewaltschutz-gu.de/themen/die_mindeststandards/

vor Gewalttaten und Nachstellungen – Gewaltschutzgesetz [GewSchG] sowie weiterer rechtlicher Gewaltschutzvorschriften und internationaler Vorschriften (z. B. die Konvention des Europarates zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (sog. Istanbul-Konvention) und die Europäische Charta für die Gleichstellung von Frauen und Männern auf lokaler Ebene, die UN-Kinderrechtskonvention, die UN-Frauenrechtskonvention, die Europäische Charta für Menschenrechte, die Konvention zur Bekämpfung des Menschenhandels sowie die EU-Aufnahmerichtlinie 2013/33/EU, die UN-Behindertenrechtskonvention).

3.2 Städtische Grundlagen

Der Münchner Gesamtplan zur Integration von Flüchtlingen⁴ und der regionale Gesamtplan 3 Wohnungslosenhilfe benennt zudem folgende Punkte:

- Die LH München setzt sich für die Zusammenarbeit mit der Regierung von Oberbayern (ROB) bezüglich der Umverlegung von Geflüchteten zwischen den Unterküften der ROB und der LH München ein. Damit soll gewährleistet werden, dass Zielgruppen mit spezifischen Bedarfen (u. a. Geflüchtete mit Behinderung bzw. chronischer Erkrankung, geflüchtete LGBTIQ* und Frauen) in städtischen Einrichtungen untergebracht werden können, wenn die Unterbringung dort spezifischer erfolgen kann.
- Außerdem setzt sich die LH München für die Schaffung weiterer zielgruppenspezifischer Unterbringungsplätze im Flüchtlings- und im Wohnungslosenbereich ein. Daran geknüpft ist die Erarbeitung von Betriebs-, Schutz- und Belegungskonzepten für die zu eröffnenden Einrichtungen, die spezifisch auf die jeweilige Zielgruppe sowie die Gegebenheiten vor Ort eingehen. Die Belegung soll im Idealfall erst nach der Ausarbeitung dieser Konzepte erfolgen, damit die zum Schutz der Geflüchteten entwickelten Einrichtungen tatsächlich Schutz bieten.
- Zusätzlich ist die Bereitstellung von mehr adäquatem Anschlusswohnen, wie beispielsweise durch das Bauprogramm Wohnen für alle (WAL), erforderlich, damit die geflüchteten und wohnungslosen Menschen so kurz wie möglich in Unterküften leben und Integration stattfinden kann. Herausforderung wird dabei sein, allen bedürftigen Gruppen in München gerecht zu werden, um den sozialen Frieden in der Stadt zu stützen.

Grundlage ist zudem der 1. Aktionsplan der Landeshauptstadt München im Rahmen der Europäischen Charta zur Gleichstellung von Frauen und Männern auf lokaler Ebene hinsichtlich der dort beschriebenen Aufgaben zur Prävention und dem Schutz vor geschlechtsspezifischer Gewalt.

4 Münchner Gesamtplan zur Integration von Flüchtlingen:
<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt/Interkult/Gesamtplan.html>

4. Das Arbeitsfeld des Wohnungslosen- und Flüchtlingsbereiches

Das Gewaltschutzkonzept bezieht sich auf ein inhomogenes Feld von Einrichtungen/Unterkünften der LH München für wohnungslose und geflüchtete Menschen. Es gibt einen Rahmen vor, auf dessen Basis alle Unterkünfte vor Ort ein hausinternes Gewaltschutzkonzept verfassen müssen.

Sofern die Leistungen durch freie Träger oder gewerbliche Dienstleister*innen erbracht werden, erfolgt die Konzepterstellung gemeinsam mit der Unterstützung der zuständigen Fachsteuerung im Amt für Wohnen und Migration bzw. im Flüchtlingsbereich auch in Abstimmung mit der Operativen, und wird im Rahmen des Kontraktmanagements in den Verträgen und Leistungsbeschreibungen festgeschrieben.

5. Grundsätze des Gewaltschutzkonzepts

Ziel des Konzeptes ist es, die Bewohner*innen und die Mitarbeiter*innen in den Unterkünften bestmöglich vor Gewalt zu schützen und den Mitarbeiter*innen vor Ort eine Handreichung zur Verfügung zu stellen, die das (präventive) Tätigwerden erleichtert und Orientierung ermöglicht. Für die städtischen Mitarbeiter*innen gilt die Dienstanweisung Gewaltprävention am Arbeitsplatz bzw. es gelten trägerspezifische Regelungen.

5.1 Gewaltschutz für alle Bewohner*innen

Das Gewaltschutzkonzept der Landeshauptstadt München gilt für alle Bewohner*innen.

Bestimmte Personengruppen sind aufgrund ihres Status besonders schutzbedürftig. Der Anhang 1 des Konzeptes gibt eine Orientierung über die Formen und Betroffenenengruppen von Gewalt. Die Auflistung versteht sich nicht als abschließend. Insbesondere sind dabei aber die besonders schutzbedürftigen Gruppen (vulnerable Zielgruppen) im Blick zu behalten. Hierzu zählen Frauen, Kinder und Jugendliche, Menschen mit psychischer und/oder physischer Behinderung, LGBTIQ*-Personen, religiöse Minderheiten und Menschen, die von Folter, Menschenhandel und Vergewaltigung betroffen waren sowie sonstige Formen psychischer und/oder physischer Gewalt erlebt haben (Anhänge 4 - 7). Dabei ist zu beachten, dass Menschen von mehreren Formen von Gewalt betroffen sein können oder aufgrund ihres Alters, ihres Geschlechts, ihrer geschlechtlichen Identität, ihrer sexuellen Identität oder Gender-Identität, ihrer Behinderungen, ihrer Religionszugehörigkeit, ethnischer, nationaler oder sozialer Herkunft, politischer Überzeugung oder ihres Gesundheitszustandes besonders von Gewalt betroffen waren oder sind.

5.2 Gewaltschutz für das Personal

Da die physische wie psychische Arbeitsbelastung in diesem Arbeitsfeld hoch ist, kommt dem Sicherheitsgefühl und der Zufriedenheit des Personals eine hohe Bedeutung zu. Dies gilt auch für alle Ehrenamtlichen, die in den Unterkünften tätig sind. Es bedarf hier Schulungs- und Gruppenangeboten, damit alle Ehrenamtlichen informiert sind, wie sie bei Gewaltvorfällen richtig reagieren und sich selbst schützen können. Das Wohlbefinden im Team ist für ein gewaltfreies und harmonisches Miteinander genauso wichtig wie das der Bewohner*innen, um ein gutes Arbeiten überhaupt erst zu ermöglichen. Maßnahmen, die dies sicherstellen, sind z. B. kollegiale Beratungsangebote, Supervision und betriebliches Wiedereingliederungsmanagement. Dazu gibt es für die Mitarbeitenden Möglichkeiten, belastende Situationen mit der betrieblichen Sozialarbeit oder dem Betriebsrat/der Mitarbeiter*innenvertretung zu besprechen und bestehende Angebote zu nutzen.

Für die städtischen Mitarbeiter*innen gelten die städtischen Regelungen zur Sicherheit am Arbeitsplatz und zum Gesundheitsschutz.

Für die freien Träger der Wohnungslosen- und Flüchtlingshilfe gelten die speziellen Regelungen des Spitzenverbands und des jeweiligen Trägers. Im Bereich der gewerblichen Beherbergung obliegt die Umsetzung eines Gewaltschutzkonzepts den Betreiber*innen. Bei der Beschaffung von Plätzen ist im Vergabeverfahren die Vorlage eines Gewaltschutzkonzeptes bereits jetzt ein zwingendes Kriterium.

5.3 Haltung und Bewusstsein

Grundsätzlich gilt ein Null-Toleranz-Gebot bei allen Formen von Gewalt.

Die Maßstäbe des Sozialreferates für den Umgang mit Bürger*innen (2018)⁵ gelten für die Mitarbeiter*innen aller Unterkünfte als Grundlage.

Entsprechend unseres Selbstverständnisses wird von allen ein **Bewusstsein** erwartet, das

- die Bürger*innen nicht als Bittsteller*innen sieht;
- sich mit den gesellschaftlichen Auswirkungen auf individuelle Lebenssituationen kritisch auseinandersetzt;
- erkennt, dass starre Regeln und Routine der sozialen Wirklichkeit mit all ihrer Dynamik nicht gerecht werden und die erforderliche, helfende Beziehung beeinträchtigen können.

Entsprechend unseres Selbstverständnisses wird von allen ein **Verhalten** erwartet, das

- den Menschen in seiner persönlichen Betroffenheit ernst nimmt; [und in

5 Veröffentlicht im Intranet für die Mitarbeiter*innen des Sozialreferates. Seite des SOZ-Sozialreferat München:

<https://wilma.muenchen.de/pages/sozialreferat/apps/wiki/selbstverstaendnis/list/view/bbab897c-696c-4f15-a091-b4552ecdc702?currentLanguage=NONE>

- seinen Rechten wahrnimmt]
- geeignet ist, das Machtgefälle zwischen Behörden und Bürger*innen abzubauen;
- sich nicht von Vorurteilen lenken lässt;
- die Kontroll- und Schutzelemente, die Teil der Leistung sein können, den Bürger*innen verständlich macht.

Entsprechend unseres Selbstverständnisses wird von allen eine **Dienstleistung** erwartet, die

- umfassend über Rechte und Pflichten informiert;
- vorausschauend und präventiv das Entstehen weiterer Probleme zu verhindern sucht;
- nicht Abhängigkeit, sondern Eigenkräfte stärkt;
- Mut macht, Vertrauen aufbaut und Rückhalt bietet;
- sich kompetent auf andere Lebensformen und die unterschiedlichsten sozialen Bereiche einstellt.

Diese Haltung wird den Bewohner*innen vermittelt.

5.4 Verhaltenskodex

Der Verhaltenskodex (Anhang 3) dient den Mitarbeiter*innen als Orientierungsrahmen für einen grenzachtenden Umgang und formuliert Regelungen für Situationen, die für Gewalt leicht ausgenutzt werden könnten. Der Verhaltenskodex zielt auf den Schutz vor sexuellem Missbrauch und Gewalt und schützt zugleich die Mitarbeiter*innen vor falschem Verdacht. Er ist für städtische Mitarbeiter*innen verbindlich. Mitarbeiter*innen aller Berufsgruppen und ehrenamtlich tätige Personen werden bereits im Vorstellungsgespräch in Form von Fragen für diesen Themenkomplex sensibilisiert.

Die gewerblichen Beherbergungsbetriebe und die freien Träger werden im Rahmen ihrer jeweiligen Verträge bzw. Leistungsbeschreibungen durch die Fachsteuerungen auf den Verhaltenskodex und dessen Umsetzung hingewiesen.

5.5 Erweitertes polizeiliches Führungszeugnis

Um sicherzustellen, dass nur festangestelltes Personal und dauerhaft ehrenamtliche Helfer*innen mit der Betreuung von Kindern, Jugendlichen und anderen besonders schutzbedürftigen Personen betraut werden, die über eine fachliche sowie eine persönliche Eignung verfügen, legen alle Mitarbeiter*innen vor der Anstellung ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis nach § 30a Abs. 1 Bundeszentralregistergesetz vor.

Die Vorlagepflicht ist für städtische Mitarbeiter*innen und Personal bei freien Trägern bereits umgesetzt.

Für Personal der gewerblichen Beherbergungsbetriebe wird dieser Standard in

zukünftigen Ausschreibungen für das gesamte Personal der Betreiber*innen verpflichtend festgeschrieben. Für bereits bestehende Vereinbarungen bedarf es hier z. T. einer Anpassung der laufenden Verträge.

5.6 Diverse Zusammensetzung des Personals

Beim Personal ist darauf zu achten, dass die Zusammensetzung der Mitarbeiterschaft derart gestaltet ist, dass sowohl weibliche als auch männliche Ansprechpartner*innen in den unterschiedlichen Berufsgruppen anwesend sind.

Auch darüber hinaus wird auf eine vielfältige Zusammensetzung des Personals z. B. in Hinblick auf Alter, Herkunft oder geschlechtliche Identität geachtet. Ziel ist es, insbesondere beim Sicherheitspersonal einheitliche Standards in zukünftigen Ausschreibungen und Verträgen verpflichtend festzuschreiben.

5.7 Schulungen

Für alle Arbeitsfelder soll über Fortbildungen sichergestellt werden, dass sämtliche Mitarbeiter*innen, auch der freien Träger und Beherbergungsbetriebe sowie Ehrenamtliche für besondere Schutzbereiche und Rechte sensibilisiert werden. Hierzu werden über die bereits in unterschiedlicher Form bestehenden Angebote hinaus im Zuge der Einführung des Gewaltschutzkonzeptes Schulungen konzipiert und ggf. in Kooperation mit bestehenden lokalen Gewaltschutz- und Präventionsprojekten angeboten.

Die finanziellen Mittel hierfür wurden bereits vom Stadtrat in jährlicher Höhe von 75.000 Euro bewilligt. Die Konzeptionierung, Umsetzung und Organisation übernimmt die Fachstelle Gewaltschutz.

6. Gewaltschutzmaßnahmen

Alle Gewaltschutzmaßnahmen sind unter Beachtung des Datenschutzes vorzunehmen.

6.1 Allgemeines

Satzung: In den vorhandenen Satzungen wird ein Passus zum Gewaltschutz eingefügt:

Wohnungslosenhilfe:

Notquartiere-Benutzungssatzung, Satzung über die Benutzung der Clearinghäuser der Landeshauptstadt München, Satzung über die Benutzung der angemieteten und überlassenen Wohnungen der Landeshauptstadt München, Satzung über die Benutzung der Wohnprojekte und Wohngemeinschaften zur Unterbringung von unbegleiteten heranwachsenden Flüchtlingen (UF) der Landeshauptstadt München (UF-Quartiere-Benutzungssatzung)

Flüchtlingshilfe:

Satzung über die Benutzung der Flüchtlingsunterkünfte der Landeshauptstadt

München, Satzung Wohnprojekte und Mischobjekte für anerkannte Geflüchtete, vorwiegend aus humanitären Aufnahmeprogrammen

Hausordnung: Eine Hausordnung, in der das Gewaltschutzleitbild, die Grundregeln für ein friedliches Zusammenleben und das Vorgehen gegen Gewalttäter*innen festgelegt ist, dient dem Schutz aller Bewohner*innen, dem Personal und Gästen.

Alle Unterkünfte müssen zukünftig über eine eigene Hausordnung verfügen. Diese werden ggf. überarbeitet und zusätzlich mit einer Präambel versehen, die den wertschätzenden und toleranten Umgang aller Personen vor Ort betont. Für Menschen mit einer so genannten geistigen Behinderung sowie Menschen, welche die deutsche Sprache erst erlernen und/oder Analphabet*innen sind, ist die Hausordnung in einfacher Sprache, untermalt mit Piktogrammen anzubieten und regelmäßig zu besprechen.

Beschwerdemanagement: Gewaltfreiheit, Schutz vor jeglicher Form von Gewalt und Achtung der Würde sind die Voraussetzung für die Unterbringung und Aufnahme wohnungsloser und geflüchteter Menschen. Gewalt ist oftmals auch eine Folge von ungelösten Konflikten. In diesem Rahmen stellt ein Beschwerdemanagement für wohnungslose und geflüchtete Menschen in Unterkünften ein zentrales Instrument des Gewaltschutzes mit präventiver Wirkung dar. Es bildet einen niederschweligen und gleichzeitig umfassenden Zugang zur Wahrung ihrer Rechte und Ahndung von Menschenrechtsverletzungen jeglicher Art.

Das Beschwerdemanagement soll sich nicht ausschließlich mit (vermuteter) Gewalt befassen, sondern allen Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen grundsätzlich zu allen Themen bzgl. Gewaltschutz offenstehen. Das Konzept für ein Beschwerdemanagement wird unter der Federführung der Fachstelle Gewaltschutz mit der Arbeitsgruppe erarbeitet. Grundlage des Beschwerdemanagements sind geeignete Informationsveranstaltungen für die Bewohner*innen der Unterkünfte über ihre Rechte in der Unterkunft.

Informationen zu Hilfsangeboten: Informationen über bestehende interne und externe Hilfesysteme sind in unterschiedlichen Sprachen und barrierefrei vorhanden und sichtbar in der Unterkunft ausgehängt.

Dolmetscherdienst: Die Stadt München koordiniert einen Pool freiberuflicher Dolmetscher*innen, auf die städtische Mitarbeiter*innen zugreifen können. Die freien Träger erhalten Zuschüsse, Dolmetscher*innen zu beauftragen. Die Koordinationsstelle für Dolmetschertätigkeiten des Amtes für Wohnen und Migration schult die Dolmetscher*innen in regelmäßigen Abständen zu verschiedenen

Themenbereichen, unter anderem auch zu Themen, die für die Zielgruppe der LGBTIQ*-Personen besonders relevant sind wie z. B. Einsatzbereiche (Settings) und Arten des Dolmetschens.

Zugang zu Beratung und Kursangeboten: Die jeweils zuständigen pädagogischen Fachkräfte bieten themenbezogenen Beratung zur Unterstützung an (z. B. zu Formen von Gewalt, Schutzmöglichkeiten etc.) Die Bewohner*innen werden zudem über externe Kursangebote informiert.

Umgang mit traumatisierten Bewohner*innen: Rund die Hälfte der Menschen, die Krieg, Vertreibung, Folter oder Vergewaltigung erlebt haben, erkrankt an den traumatischen Erlebnissen. Viele der Erkrankten entwickeln eine posttraumatische Belastungsstörung.

In der neuen Auflage der Mindeststandards des BMSFSJ und der UNICEF wurde auch ein dritter Anhang zur Umsetzung der Standards für geflüchtete Menschen mit Traumafolgestörungen formuliert. Sowohl in der Flüchtlings- als auch in der Wohnungslosenhilfe sind Bewohner*innen mit Traumafolgestörungen und/oder psychischen Erkrankungen in einer hohen Anzahl vertreten.^{6,7}

Daher ist zu empfehlen, die Mitarbeiter*innen vor Ort durch Schulungen weiterzubilden und diese auch mit Überweisungswissen für Fachberatungsstellen zu entlasten.

Nachbarschafts- und Öffentlichkeitsarbeit/Kooperationen: Die frühzeitige Einbindung der Bevölkerung in den Prozess der Unterbringung und späteren Integration ist eine wichtige Voraussetzung dafür, etwaige Ängste und Unsicherheiten auf beiden Seiten offen aufzugreifen und so Spannungen zu vermeiden. Insofern ist eine proaktive Nachbarschafts- und Öffentlichkeitsarbeit seitens der jeweiligen Einrichtung wesentlich.

In allen Unterkunftsarten erfolgt eine Kooperation mit den verschiedenen Stellen (wie z. B. Schule, Kita, Frauenhäuser), soweit dies erforderlich ist.

6.2 Prävention von Gewalt und Schritte der Deeskalation

Im Rahmen der Schulungen zum Gewaltschutzkonzept wird die Fachstelle Gewaltschutz auch das Thema Risikoanalyse in den einzelnen Unterkünften ansprechen, um die Weiterentwicklung eines eigenen, auf das jeweilige Objekt

6 Siehe hierzu: Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften (2018:45ff). Berlin. BMFSFJ und Unicef: https://www.gewaltschutz-gu.de/themen/die_mindeststandards/

7 Psychische Erkrankungen bei wohnungslosen Frauen und Männern. Darstellung der Problemlagen und Handlungsbedarfe. Positionspapier der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (2008: 1ff). https://www.bagw.de/de/publikationen/pos-pap/position_gesundheit.html

zugeschnittenen Schutzkonzeptes zu unterstützen.⁸

Zur Bearbeitung von Konflikten werden die Schritte zur Deeskalation angewendet. Diese sind Kontaktaufnahme, Beziehungsaufbau, Verstehen und Konkretisieren und Eingehen auf Bedürfnisse. Sollte eine Deeskalation nicht mehr funktionieren, soll ggf. die Polizei hinzugeholt werden und der Schutz der Betroffenen, der anderen Bewohner*innen sowie der Selbstschutz beachtet werden.

6.3 Standardisierte Verfahrensweise bei Verdacht auf Gewalt

Wenn in der Unterkunft der Verdacht entsteht, dass einzelne Bewohner*innen oder Familien unter einer Form von Gewalt leiden, müssen schnellstmöglich Maßnahmen eingeleitet werden, um die betroffenen Personen zu schützen und weitere Gewaltvorfälle zu verhindern. Dabei ist zu berücksichtigen, dass alle in der Unterkunft tätigen Personen Beobachtungen und Verdachtsmomente an die richtigen Stellen weiterleiten müssen. Dafür muss aber bekannt sein, welche Vorfälle relevant sind. Hierzu sind die Mitarbeiter*innen hinsichtlich der verschiedenen Formen von Gewalt zu sensibilisieren und hinreichend zu schulen (vgl. Anhang 1). Dies betrifft sowohl die Verwaltung und den Sozialdienst, aber auch Assistenzkräfte, Ehrenamtliche, Sicherheits- und Reinigungspersonal, aber auch andere Bewohner*innen. Daher sind alle in der Unterkunft tätigen Personen sowie auch die Bewohner*innen darüber aufzuklären und barrierefrei zu informieren, an wen sie sich bei dem Verdacht, der tatsächlichen Beobachtung oder der eigenen Betroffenheit schnellstmöglich wenden können. Dabei ist sicherzustellen, dass eine hauptamtliche Person ansprechbar ist. Jeder Verdacht auf Gewalt ist ernst zu nehmen und wird daher grundsätzlich nachverfolgt. In Anhang 2 finden sich Hilfestellungen für die Erstellung von Notfallplänen bei Gewaltvorfällen, die von allen Unterkünften erstellt werden müssen.

1. Es muss zu jeder Zeit allen Personen vor Ort bekannt sein, wen sie informieren müssen. Dies kann je nach Art der Unterkunft oder Tageszeit unterschiedlich sein. Mitarbeiter*innen der Verwaltung, Assistenzkräfte, Ehrenamtliche oder das Sicherheits- oder Reinigungspersonal wenden sich mit dem Verdacht unverzüglich an die Haus- oder Einrichtungsleitung, Sozialarbeiter*innen oder den Sozialdienst vor Ort.
2. Die Haus- oder Einrichtungsleitung/die zuständige Sozialarbeiter*in dokumentiert den Verdacht in erforderlichem Umfang und sammelt relevante Informationen hinsichtlich gewichtiger Anhaltspunkte zur Einschätzung einer

8 Grundlagen zur Erarbeitung einer partizipativen Risikoanalyse: <https://www.gewaltschutz-gu.de/fuer-die-praxis/toolbox-schutzkonzepte>

möglichen Personengefährdung. Für die Dokumentation wird ein standardisiertes Formblatt verwendet.

3. Die Haus- oder Einrichtungsleitung/die zuständige Sozialarbeiter*in fordert kollegiale Beratung ein und thematisiert den Verdacht mit den jeweils anderen relevanten Akteur*innen vor Ort. Erzieher*innen und Sozialpädagog*innen, die nach dem § 8a SGB VIII arbeiten, und Träger, die die Münchner Vereinbarung unterschrieben haben, sind verpflichtet, zur Abklärung einer möglichen Kindeswohlgefährdung eine Beratung durch eine IseF (insoweit erfahrene Fachkraft) einzuholen. Andere Personen, die mit Kindern arbeiten, haben nach § 8b SGB VIII das Recht auf eine Beratung durch eine IseF.

Sollte die*der vermutete Täter*in auch Mitarbeiter*in sein, muss unverzüglich die Führungskraft darüber informiert werden. Hier sind arbeitsrechtliche Grundlagen sowie strafrechtliche Folgen, aber auch mögliche Falschverdächtigungen zu beachten. Insbesondere ist auch auf den Datenschutz und die Anonymität der von Gewalt betroffenen Person, aber auch der*des vermutete*n Täter*in zu achten. Ein unfreiwilliges Outing von LGBTIQ*-Personen oder Stigmatisierung aufgrund nachlässigem Preisgeben von Diagnosen muss ausgeschlossen werden.

4. Der Sozialdienst vor Ort oder die*der zuständige Bezirkssozialarbeiter*in, also spezifisch geschultes Personal, informieren sich, holen eventuell weiteres Fachwissen oder Unterstützung durch Fachberatungsstellen ein und bieten ein Gespräch mit der anscheinend betroffenen Person an. Ist kein Sozialdienst vor Ort, informiert die Einrichtungsleitung die zuständige Bezirkssozialarbeit.⁹

Sollte sich der Verdacht nach dem ersten Gespräch nicht bestätigen, beobachten die Fachkräfte die Situation weiter. Wenn sich der Verdacht bestätigt, ist die standardisierte Verfahrensweise bei Gewaltvorfällen anzuwenden.

9 Iris Hannig; www.opferhilfe-hamburg.de zitiert in Gewaltschutzkonzept Stadt Hamburg: Notfallplan bei Gewalt gegen Erwachsene Anlage 1: <https://www.hamburg.de/fluechtlinge/7040758/gewaltschutz-einrichtungen/>

6.4 Standardisierte Verfahrensweise bei Gewaltvorfällen

Sollte sich ein Verdacht auf Gewalt bestätigen oder ein Gewaltvorfall beobachtet oder gemeldet worden sein, sind folgende Verfahrensschritte durchzuführen¹⁰:

1. Die aktuelle Gefährdungslage ist einzuschätzen, das heißt, es ist zu klären, ob akut weitere Gefahr für die betroffene Person droht oder auch andere Bewohner*innen/Mitarbeiter*innen gefährdet sind.
2. Die Haus- oder Einrichtungsleitung oder Sozialarbeiter*innen und ggf. die Leitung des Sozialdienstes oder der BSA informieren die Mitarbeiter*innen vor Ort über die Situation und besprechen gemeinsam das weitere Vorgehen. Sollte keine der Fachkräfte mehr vor Ort sein, ist der Sicherheitsdienst über die richtige Handlungsweise in Kenntnis zu setzen. Sollte es keinen Sicherheitsdienst geben, müssen die Bewohner*innen informiert sein, wie sie sich und andere schützen können (z. B. die Polizei anrufen).
3. Die Einrichtungsleitung trifft räumliche Schutzmaßnahmen (z. B. Verlegung in ein Krisenzimmer, räumliche Trennung von der*dem vermutete*n Täter*in). Weitere mögliche Maßnahmen ggf. in Abstimmung mit den zuständigen Stellen sind: Erteilung eines Hausverbotes, Hinzuziehen der Polizei (in Abstimmung mit der von Gewalt betroffenen Person), eventuell Verlegung der betroffenen Person in eine Schutzeinrichtung. Der Vorfall muss dokumentiert werden und je nach Einrichtungsart an die zuständige Stelle weitergeleitet werden.
4. Parallel dazu bietet ein*e Mitarbeiter*in des Sozialdienstes/der Bezirkssozialarbeit der von Gewalt betroffenen Person ein Gespräch an. Dabei soll die Person beruhigt und Sicherheit vermittelt werden. Die betroffene Person ist über ihre Rechte aufzuklären und auf die Möglichkeit einer Strafanzeige gegen die*den Täter*in hinzuweisen. Zudem sind weitere Unterstützungsangebote aufzuzeigen. Wenn keine Fachkraft vor Ort ist, kann die Polizei die betroffene Person über ihre Rechte aufklären. Die Haus- oder Einrichtungsleitung ist dafür verantwortlich, den Vorfall in Absprache mit der betroffenen Person an den Sozialdienst oder die Bezirkssozialarbeit, sofern vorhanden, zu melden. Diese bieten der betroffenen Person zeitnah ein Unterstützungsgespräch an. Bei Bedarf ist ein*e Dolmetscher*in hinzuzuziehen.

¹⁰ Freie Träger und gewerbliche Betreiber*innen können vergleichbare, eigene Verfahrensweisen anwenden. Sie sind im einrichtungsinternen Gewaltschutzkonzept darzustellen.

5. Sollte der Vorfall den Kinderschutz betreffen, ist grundsätzlich die/der zuständige Bezirkssozialarbeiter*in zu informieren. Die zuständigen Mitarbeiter*innen der Unterkunft haben Anspruch auf eine IseF-Beratung/Beratung durch eine insoweit erfahrene Fachkraft (§ 8 SGB VIII + § 4 KKG). Insofern die Bezirkssozialarbeit (z. B. nachts) nicht erreichbar ist, muss die Polizei von dem anwesenden Personal hinzugezogen werden wenn Leib und Leben in Gefahr ist. Die Leitstelle des Jugendamtes bietet ihre IseF-Beratung von Montag bis Freitag von 16.00 – 22.00 Uhr an (außer an gesetzlichen Feiertagen).¹¹
6. Die Einrichtungsleitung oder/und die pädagogische Fachkraft führt mit der*dem Täter*in, je nach Verbleib, ein Krisengespräch über den Gewaltvorfall. Dabei ist deutlich zu machen, dass Gewalt keinesfalls toleriert wird und dies strafrechtliche Konsequenzen hat/haben kann. Zudem sind der Person Unterstützungsangebote für Täter*innen zu empfehlen. Der Person wird erneut die Hausordnung verdeutlicht. Bei Bedarf ist ein*e Dolmetscher*in hinzuzuziehen.
7. Sollte Gefahr für Leib oder Leben bestehen, ist die Polizei, auch ohne Einverständnis der betroffenen Person, zu informieren. Ein sofortiges Hausverbot kann ausgesprochen werden, auch wenn eine alternative Unterbringung nicht (sofort) gewährleistet ist. Gewalttätige Mitarbeiter*innen werden aus der Situation herausgenommen und es werden arbeitsrechtliche Schritte geprüft, dies ist von der vorgesetzten Person einzuleiten. Bei Ehrenamtlichen wird der Einsatz sofort beendet.

6.5 Gefährdungslage nach Gewalt einschätzen

1. Die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen führen eine Fallbesprechung durch. Es wird gemeinsam überprüft, ob alle zuständigen Fachpersonen, bei Bedarf die Polizei und alle Mitarbeiter*innen vor Ort über den Vorfall informiert sind. Der Fall wird gemeinsam dokumentiert und das standardisierte Formblatt an die zuständige Stelle im Amt für Wohnen und Migration weitergeleitet.
2. Es wird darauf geachtet, dass die betroffene Person geschützt untergebracht ist und keine weiteren Übergriffe möglich sind. Die betroffene Person hat erste Unterstützung erhalten und eine feste Ansprechperson kümmert sich weiterhin um die Betreuung dieser.

¹¹ Leitstelle Kinderschutz München:
<https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Jugendamt/Kinderschutz/Leitstelle-Kinderschutz-Inobhutnahmen.html>

3. Bei Schichtwechsel oder wenn das Personal den Dienst vor Ort beendet, werden alle notwendigen Informationen weitergegeben oder die Sicherheit der Person bis zum nächsten Tag gewährleistet. Sollte es einen Sicherheitsdienst geben, wird dieser für die Situation sensibilisiert. Sollte nachts keine Betreuung vorhanden sein, wird die betroffene Person darüber aufgeklärt, dass sie jederzeit die Polizei zu Hilfe rufen kann.
4. Die Haus- oder Einrichtungsleitung entscheidet bzw. klärt ab, ob die*der Täter*in in der Einrichtung verbleibt, Hausverbot erhält oder verlegt wird. Die Person wird aufgeklärt, dass Verstöße zur Anzeige gebracht werden. Wenn möglich wird die alternative Unterkunft über den Vorfall mit der*dem Täter*in informiert. Hier muss bei LGBTIQ* Personen, die durch Gewalt betroffen sind, in besonderem Maße geprüft werden, ob ein Verbleib in der Einrichtung möglich ist oder ob eine Verlegung der LGBTIQ*Person, vorzugsweise in die geschützte Unterbringung, eingeleitet werden muss, da in der Regel bei LGBTIQ* feindlichen Vorfällen mehrere Täter*innen beteiligt sind bzw. eine Solidarisierung mit feindseligen Haltungen oder Taten bei weiteren Bewohner*innen vorhanden ist.
5. Zum weiteren Verlauf wird der Fall besprochen und geklärt, ob er hätte verhindert werden oder Maßnahmen getroffen werden können, damit solche Situationen nicht erneut entstehen.

6.6 Hinzuziehen der Polizei und der Bezirkssozialarbeit

Grundsätzlich gilt, dass bei Gewaltvorfällen mit akuter Gefährdung die Polizei hinzugezogen wird. Bei Verdacht auf Gewalt oder Gewaltvorfällen, bei denen der Schutz der betroffenen Personen gewährleistet werden kann, werden die von Gewalt betroffenen Personen in die Entscheidung, die Polizei anzurufen, miteinbezogen. Die Polizei muss bei allen hoch eskalierten Situationen angerufen und bei Abwesenheit eines Sozialdienstes darum gebeten werden, dass die betroffenen Personen von dieser über ihre Rechte informiert werden. Allerdings sollte möglichst am nächsten Werktag eine pädagogische Fachkraft noch einmal ein Krisengespräch mit der betroffenen Person führen und dieses erneut aufklären, an Gewaltschutzstellen verweisen und zu einer psychischen Stabilisierung beitragen. Wenn notwendig, sollte hier ein*e Dolmetscher*in hinzugezogen werden.

In Unterkünften, für die die BSA von S-III-WP-O zuständig ist, muss diese vom Personal bei Kenntnis eines Verdachtes oder eines Gewaltvorfalles informiert werden. Die BSA leitet dann die notwendigen Schritte ein. Die zuständige BSA informiert außerdem die Bewohner*innen, wie diese sie bei Verdacht oder Vorfäl-

len zügig kontaktieren können. Wenn der Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung vorliegt, muss die BSA umgehend informiert werden (siehe hierzu: Anhang 5) bzw. in akuten Fällen der Bereitschaftsdienst und/oder die Polizei.

Grundsätzlich haben die Mitarbeiter*innen bei Fragen und/oder Unsicherheiten Anspruch auf eine Beratung durch eine IseF (insoweit erfahrene Fachkraft). Sie können sich auch an die zuständige BSA wenden (§ 8b SGB VIII – Anspruch auf Beratung bei fachlicher Tätigkeit mit Kindern und Jugendlichen).

6.7 Von Gewalt betroffene Personen über ihre Rechte aufklären und Unterstützung bieten¹²

Nach einem Vorfall/einer Eskalation ist es wichtig, die betroffene Person zuerst vor erneuter Gewalt zu schützen und psychisch zu stabilisieren. Danach wird die*der Betroffene über ihre/seine Rechte aufgeklärt und über weiterführende Unterstützungsangebote informiert (z. B. Frauennotruf bei sexualisierter Gewalt oder Frauenhilfe bei Gewalt in der Partner*innenschaft; IMMA bei Mädchen etc.).

131415

6.8 Arbeit mit Täter*innen – weitere Gewaltvorfälle verhindern

Um (erneute) Gewalt zu verhindern, muss mit Täter*innen gearbeitet werden. Täter*innen erhalten ebenso ein Gesprächsangebot und Informationen über weiterführende Angebote (z. B. Violentia, MIM, therapeutische Angebote) wie die Geschädigten.

In der Arbeit mit Täter*innen ist es wesentlich, ob die*der Täter*in einsieht, dass ihr*sein gewalttätiges Verhalten nicht akzeptabel ist und bereit ist, Hilfe anzunehmen. Dabei ist die Haltung entscheidend, dass Gewalt nicht toleriert wird. Insbesondere Täter*innen, die diese Haltung nicht akzeptieren, sind die Konsequenzen der Tat(en) aufzuzeigen. Bei der Verhängung von Hausverboten, Verlegungen oder Strafanzeigen ist es wichtig, diese mit der*dem Täter*in zu besprechen. Wenn Täter*innen verlegt werden müssen, ist die Hausordnung erneut und für die Person verständlich darzulegen.

7. Mindeststandards für bauliche Schutzmaßnahmen

Als unverzichtbarer Bestandteil zum Schutz vor Gewalt gelten bauliche Maßnahmen. Schwerpunktmäßig sollte darauf geachtet werden, dass die Privatsphäre der untergebrachten Personen gewährleistet und geschützt wird und dass das Bedürfnis nach Rückzugsorten und Räumlichkeiten, in denen sie ungestört sein

12 MUM – Münchener Unterstützungs-Modell bei häuslicher Gewalt:

<https://www.polizei.bayern.de/schuetzenvorbeugen/beratung/index.html/8867>

13 Opferfibel (2018): <https://www.bmjv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Opferfibel.html>

14 <https://www.stmas.bayern.de/gewaltschutz/beratung/index.php>

15 <https://www.polizei.bayern.de/muenchen/schuetzenvorbeugen/beratung/frauenundkinder/index.html/699>

können, nicht eingeschränkt wird. Insbesondere bei der Unterbringung weiblicher Geflüchteter sowie wohnungsloser Frauen und Kinder und Frauen mit Behinderung wird baulich auf ihre besonderen Bedürfnisse Rücksicht genommen (Anhang 4, 5 und 7).

Die Empfehlungen und Anregungen für bauliche Schutzmaßnahmen reichen von der Gestaltung des Wohnumfeldes bis hin zu Beleuchtung, Alarmmöglichkeiten und Sicherung der Wohneinheiten.

Präventiv wirken auch eine ansprechende und gepflegte Gestaltung aller Räumlichkeiten sowie des Außenbereiches der Unterkunft. Eine einladende Gestaltung trägt zu einer freundlicheren Grundstimmung bei.

Hygienestandards: Hygienestandards sind gesetzlich geregelt und werden in der Praxis mit dem Referat für Gesundheit und Umwelt abgestimmt.

Rückzugsmöglichkeiten und Privatsphäre: Grundsätzlich muss darauf geachtet werden, dass das Bedürfnis nach Privatsphäre gewährleistet wird. Es sollten abschließbare und wenn möglich barrierefreie Wohneinheiten mit guten Lichtverhältnissen zur Verfügung stehen. Darüber hinaus sollte auch auf die familiären Verhältnisse geachtet und dafür Sorge getragen werden. Deshalb ist es sinnvoll, in allen Bereichen der Unterkunft gewisse Rückzugsmöglichkeiten (z. B. Krisenzimmer, Aufenthaltsräume) für die Bewohner*innen, je nach einrichtungsspezifischen, örtlichen Möglichkeiten, bereitzuhalten.

Kinderfreundliche Orte und Angebote: Bei den Standorten für Familien werden Kinderbetreuungsräume (inklusive ggf. einer räumlich abgetrennten Möglichkeit, in Ruhe Hausaufgaben zu machen) und ein kindgerechtes Außengelände (z. B. mit Spielplatz) vorgehalten. Erzieherische Fachkräfte unterstützen die Familien durch die Förderung der Erziehungsfähigkeit der Eltern, Vermittlung von Hilfeangeboten bzw. in Tagesbetreuungseinrichtungen und ergänzenden Angeboten für die Kinder. Bei zukünftigen Planungen soll darauf geachtet werden, dass ab einem Alter von 6 Jahren bei der Unterbringung darauf geachtet wird, dass die Kinder einen eigenen Schlafräum haben, d. h. nicht im Zimmer der Eltern schlafen müssen.

Regelmäßige Freizeit- und Beratungsangebote für Kinder, Jugendliche und Familien sowie Elternarbeit werden vor Ort, in Sprechstunden oder durch Angebote gewährleistet.

Wenn die Mindeststandards nicht vorhanden sind, ist es notwendig, durch Personal und Angebote vor Ort einen Ausgleich zu ermöglichen.

8. Monitoring und Evaluierung des Schutzkonzeptes

Monitoring bezeichnet die Überwachung von Vorgängen und dient der Evaluierung von Maßnahmen. Ziel ist es, durch das Monitoring das Schutzkonzept in seiner Anwendbarkeit zu überprüfen und ggf. eingreifen zu können, wenn Maßnahmen nicht wie gewünscht umgesetzt werden. Dieser Prozess muss, in Form von Selbstprüfungsverfahren und/oder geeigneten Evaluationsverfahren, regelmäßig stattfinden, um somit eine stetige Verbesserung der Umsetzung der Mindeststandards zu gewährleisten. Wie oben ausgeführt, erfolgt dies unter der Federführung der Fachstelle Gewaltschutz und einer Arbeitsgruppe zum Thema Evaluation und Dokumentation.

9. Anhänge zum Gewaltschutzkonzept

Bestandteil dieses Gewaltschutzkonzepts sind folgende Anhänge:

Anhang 1: Formen von Gewalt

Anhang 2: Notfallpläne bei Gewaltvorfällen

Anhang 3: Verhaltenskodex für Mitarbeiter*innen

Anhang 4: Gewaltschutz von (alleinreisenden/alleinstehenden) Frauen und Müttern

Anhang 5: Sonderstandards Kindeswohl und Kindeswohlgefährdung

Anhang 6: Sonderstandards LGBTIQ*-Personen

Anhang 7: Besondere Bedarfe „Menschen mit Behinderungen“