

Schutzkonzept

EBZ Akademie



Inhalt

1. Leitbild des EBZ in Bochum	3
2. Ziel des Schutzkonzeptes	4
3. Grundverständnis und Leitprinzipien	4
4. Gewaltformen und Definitionsrahmen	5
4.1 Physische Gewalt	5
4.2 Psychische (emotionale) Gewalt	5
4.3 Sexualisierte Gewalt	5
4.4 Vernachlässigung	6
4.5 Querschnittsthema: Digitale Gewalt	6
5. Unterscheidung Grenzverletzung – Übergriffigkeiten	6
6. Rechtliche Grundlagen	7
6.1 Strafgesetzbuch (StGB)	8
6.2 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	8
7. Statistische Einordnung	9
8. Personenkreise	10
9. Minderjährige als besonders schützenswerter Personenkreis	10
10. Verhaltenskodex der EBZ Akademie	11
10.1 Wertschätzung	11
10.2 Reflektierte Verantwortung	12
10.3 Kommunikation	12
11. Beschwerdemanagement	13
11.1 Einordnung von Mängeln, Beschwerden, Grenzverletzungen und Gewalt	13
11.2 Grundsätze im Umgang mit Beschwerden	14
11.3 Beschwerdewege und -kanäle	15
11.4 Dokumentation und Aufbewahrung	15
12. Beratungsstellen zur niederschweligen Hilfe	16
13. Literaturverzeichnis	17
Anhang: Belehrung nach dem Jugendschutzgesetz (JuSchG)	19

Dieses Schutzkonzept zeigt, wie die EBZ Akademie Grenzverletzungen, Diskriminierung und Gewalt vorbeugt und wie Betroffene Unterstützung erhalten. Wer einen Vorfall erlebt oder beobachtet, kann sich an die unmittelbar beteiligte Person, die zuständige Produktverantwortung oder Bereichsleitung wenden oder den geschützten Forms-Link für eine anonyme Meldung nutzen. Bei akuter Gefahr haben der Schutz der betroffenen Person und die unverzügliche Einleitung geeigneter Schutzmaßnahmen Vorrang. Meldungen werden vertraulich, nachvollziehbar und ohne Benachteiligung der meldenden Person bearbeitet.

1. Leitbild des EBZ in Bochum

Die EBZ Akademie ist Teil des Europäischen Bildungszentrums der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft (EBZ) – gemeinnützige Stiftung – und bekennt sich zum gemeinsamen **Leitbild** der Stiftung:

„Das EBZ unterstützt und begleitet die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft als Dienstleister für Bildung, Forschung und Beratung.

Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Wir verstehen uns als kompetenter, freundlicher Partner der Branche. Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Servicequalität haben höchste Priorität.

Wir streben als führende Bildungs-, Forschungs- und Beratungseinrichtung der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft höchstmögliche Qualität, Aktualität und Effizienz bei allen Angeboten an und wollen unsere Position kontinuierlich ausbauen.

Wir streben nachhaltige Wirtschaftlichkeit an, um unserem Qualitätsanspruch gerecht zu werden und die dazu notwendige Innovationskraft gewährleisten zu können.

Die professionelle, vertrauensvolle Zusammenarbeit und die Nutzung von Synergien zwischen den einzelnen Bereichen des EBZ sichert die Qualität, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfüllen ihre Aufgaben verantwortungsvoll und mit hoher Leistungsbereitschaft. Sie tragen mit ihren spezifischen Kompetenzen zum Erfolg des EBZ als Ganzem bei. Die Unternehmenskultur des EBZ ist geprägt von gegenseitiger Unterstützung und Wertschätzung jeder einzelnen Person.

Das EBZ versteht sich als attraktiver Arbeitgeber, der die Motivation, Zufriedenheit und Gesundheit seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördert sowie stetige Personalentwicklung betreibt.

Wir vertreten und entwickeln das Leitbild des EBZ in gemeinsamer Verantwortung.“

Darüber hinaus möchten wir als EBZ Akademie für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer als wirkungsvolle Bildungseinrichtung verdeutlichen, wie Lernen als positive Erfahrung gelingt, um die zukünftigen Aufgaben gemeinschaftlich, zuversichtlich und mit Tatendrang anzugehen. Allen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der EBZ Akademie ist bewusst, dass die nachhaltige und soziale Gestaltung von Wohn- und Lebensräumen eine hohe gesellschaftliche Verantwortung beinhaltet, die nur gemeinsam gestaltet werden kann.

2. Ziel des Schutzkonzeptes

Dieses Schutzkonzept dient dem Schutz aller Personen, die in der EBZ Akademie lernen, lehren oder arbeiten. Dazu gehören Teilnehmende, Dozentinnen und Dozenten, Kundinnen und Kunden sowie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Unser Ziel ist es, eine sichere, respektvolle und diskriminierungsfreie Lern- und Arbeitsumgebung zu gewährleisten.

Das Schutzkonzept beschreibt insbesondere:

- grundlegende Präventionsmaßnahmen,
- den Umgang mit Grenzverletzungen und Gewalt,
- klare Melde-, Beschwerde- und Interventionswege.

3. Grundverständnis und Leitprinzipien

Unser Handeln orientiert sich an den Werten der Menschenwürde, Gleichberechtigung, Partizipation und Transparenz unter Einhaltung des **Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG)** sowie demokratischen Grundwerten. Wir gehen davon aus, dass jede Person das Recht auf Schutz vor körperlicher, psychischer, sexualisierter, digitaler, struktureller, ökonomischer und sozialer Gewalt hat.

Leitprinzipien des Schutzkonzeptes:

- Wertschätzung und Respekt gegenüber allen Beteiligten
- Null Toleranz gegenüber jeder Form von Gewalt
- Partizipation aller Personen bei der Prävention
- Transparente Verfahren bei Meldungen, Beschwerden und Interventionen
- Schutz und Unterstützung der Betroffenen

4. Gewaltformen und Definitionsrahmen

Wir orientieren uns an international anerkannten Definitionen. Gewalt wird als jedes Verhalten verstanden, das die Unversehrtheit, Rechte oder die Würde eines Menschen verletzt.

Die WHO (2002, S.23) liefert die am weitesten verbreitete Definition von Gewalt. Sie betrachtet Gewalt nicht nur als physische Tat, sondern schließt die Absicht und die Folgen mit ein:

„Der vorsätzliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene Person, gegen eine andere Person oder gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Verarmung führt oder eine hohe Wahrscheinlichkeit hierfür in sich trägt.“

In internationalen Schutzkonzepten (Unicef, 1989, Artikel 19) wird meist zwischen vier Hauptformen der Gewalt unterschieden:

4.1 Physische Gewalt

Gemäß UNCRC ist dies jede Handlung, die eine körperliche Verletzung verursacht oder verursachen soll.

Beispiele: Schlagen, Schütteln, Brennen, Festhalten.

4.2 Psychische (emotionale) Gewalt

Nach der WHO sind dies Handlungen, die das Selbstwertgefühl oder die psychische Integrität einer Person angreifen.

Beispiele: Demütigung, Isolation, Bedrohung, ständige Kritik oder das Verweigern von emotionaler Zuwendung.

4.3 Sexualisierte Gewalt

Der Europarat verweist in der Istanbul-Konvention darauf, dass jede sexuelle Handlung oder der Versuch einer sexuellen Handlung, die ohne Zustimmung erfolgt oder bei der ein Machtgefälle ausgenutzt, sexualisierte Gewalt ist.

Beispiele: Berührungen, Nötigung zu sexuellen Handlungen, aber auch das Zeigen von Pornografie (non-kontaktuelle Gewalt).

4.4 Vernachlässigung

Laut UNICEF liegt eine Vernachlässigung beim anhaltenden Versagen, der Erfüllung der physischen oder psychischen Grundbedürfnisse einer Person vor.

Beispiele: Mangelnde Ernährung, unzureichende medizinische Versorgung, mangelnde Aufsicht oder emotionale Kälte.

4.5 Querschnittsthema: Digitale Gewalt

Gemäß BSI bezeichnet Digitale Gewalt verschiedene Formen von Gewalt, die im digitalen Raum oder durch Missbrauch von Informationstechnik begangen werden. Sie ist in der Regel eine Ausweitung von Gewalt im analogen Raum und wird - im sozialen Nahbereich - von nahestehenden Personen aus dem beruflichen oder privaten sozialen Umfeld der Betroffenen verübt.

Beispiele: Cybermobbing, Doxing, bildbasierte Gewalt

Da digitale Gewalt Formen von sexueller und psychischer Gewalt enthalten kann, wird es in diesem Schutzkonzept als Querschnittsthema angesehen.

5. Unterscheidung Grenzverletzung – Übergriffigkeiten

in Anlehnung an „Grundlagen eines ganzheitlichen Schutzkonzeptes“ von Fraya Meru (2024)

Grenzverletzung

- Unbewusstes Übertreten der persönlichen Grenzen anderer
- Einmalige oder gelegentliche Missachtung der Grenzen anderer – ohne grundlegenden Mangel an Respekt
- Nicht objektivierbar, abhängig vom subjektiven Empfinden der betroffenen Person
- Korrigierbar: Übernahme von Verantwortung, z. B. durch Entschuldigung und Vermeidung zukünftiger Grenzverletzungen

Übergriffiges Verhalten

- Absichtliche Missachtung der Grenzen anderer
- Massivität bzw. Häufigkeit von Grenzverletzungen
- Missachtung gezeigter Abwehrreaktionen
- Fehlende Verantwortungsübernahme
- Missachtung von Kritik Dritter
- Abwertung von Betroffenen, die Dritte um Hilfe bitten
- Hinwegsetzung über geltende gesellschaftliche oder kulturelle Normen
- Verbale Gewalt (z. B. rassistische oder sexistische Abwertungen), Anzüglichkeiten, Mobbing

Beispiele für Grenzverletzungen:

- Missachtung körperlicher Distanz
- Missachtung eines respektvollen Umgangs / unangemessene Kommunikation / Sprache
- Im Kontext von Bewertungen: mangelnde Akzeptanz verbindlicher Regelungen (z. B. Prüfungsordnung) sowie unangemessenes Infragestellen der Zuständigkeit und Entscheidungskompetenz Beteiligter
- Flirten mit Teilnehmenden
- Missachtung von Schamgrenzen
- Missachtung der eigenen professionellen Rolle
- Verneinung der eigenen Verantwortung für den Schutz von Teilnehmenden bei Grenzverletzungen

Die Übergänge zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und Gewalthandlungen sind fließend, aber jede Form des Übergriffs stellt immer Gewalt dar. Für die Prävention ist es wichtig, alle Formen zu berücksichtigen, alle Betroffenen ernst zu nehmen und bereits bei vermeintlich „geringfügigen Grenzverletzungen“ zu intervenieren.

6. Rechtliche Grundlagen

Für das Schutzkonzept sind folgende Rechtsgrundlagen besonders relevant:

6.1 Strafgesetzbuch (StGB)

- **Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung**
 - § 174 StGB – Sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen
 - § 176 StGB – Sexueller Missbrauch von Kindern
 - § 176a StGB – Schwerer sexueller Missbrauch von Kindern
 - § 176b StGB – Besonders schwerer Fall des sexuellen Missbrauchs von Kindern
 - § 177 StGB – Sexuelle Übergriffe; sexuelle Nötigung; Vergewaltigung
 - § 180 StGB – Förderung sexueller Handlungen Minderjähriger
 - § 182 StGB – Sexueller Missbrauch von Jugendlichen
 - § 183 StGB – Exhibitionistische Handlungen
 - § 184 ff. StGB – Straftaten im Zusammenhang mit pornografischen Schriften und Darstellungen
- **Notwehr und rechtfertigender Notstand**
 - § 32 StGB – Notwehr
 - § 34 StGB – Rechtfertigender Notstand
- **Straftaten gegen die körperliche Unversehrtheit**
 - § 223 StGB – Körperverletzung
 - § 224 StGB – Gefährliche Körperverletzung
 - § 225 StGB – Misshandlung von Schutzbefohlenen

6.2 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Das **Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)** dient dem Schutz vor Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität.

Zentrale Paragraphen im Kontext dieses Schutzkonzeptes sind u. a.:

- **§ 1 AGG – Ziel des Gesetzes**
- **§ 3 AGG – Begriffsbestimmungen** (u. a. Belästigung, sexuelle Belästigung)
- **§ 7 AGG – Benachteiligungsverbot**
- **§ 11 AGG – Stellenausschreibungen**
- **§ 12 AGG – Maßnahmen und Pflichten des Arbeitgebers**
- **§ 13 AGG – Beschwerderecht**
- **§ 14 AGG – Recht zur Verweigerung der Arbeitsleistung**
- **§ 15 AGG – Entschädigung und Schadensersatz**
- **§ 16 AGG – Maßregelungsverbot**

Für das EBZ bedeutet dies insbesondere:

- Wir sind verpflichtet, Benachteiligungen zu verhindern, Beschäftigte vor Diskriminierung zu schützen und geeignete **präventive Maßnahmen** (z. B. Schulungen) zu ergreifen.
- Beschäftigte haben das Recht, sich bei Verdacht auf Benachteiligung zu beschweren; wir stellen sicher, dass dies ohne Nachteile möglich ist.
- Bei Verstößen gegen das Benachteiligungsverbot sind angemessene Maßnahmen bis hin zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen zu ergreifen.

Im Leitbild des EBZ sind gegenseitige Unterstützung und Wertschätzung jeder einzelnen Person verankert. Daraus leitet sich ab, dass jegliche Formen von Gewalt, Belästigung und Diskriminierung strikt abgelehnt werden und ein respektvoller Umgang zwischen allen Personenkreisen als Maxime gilt.

7. Statistische Einordnung

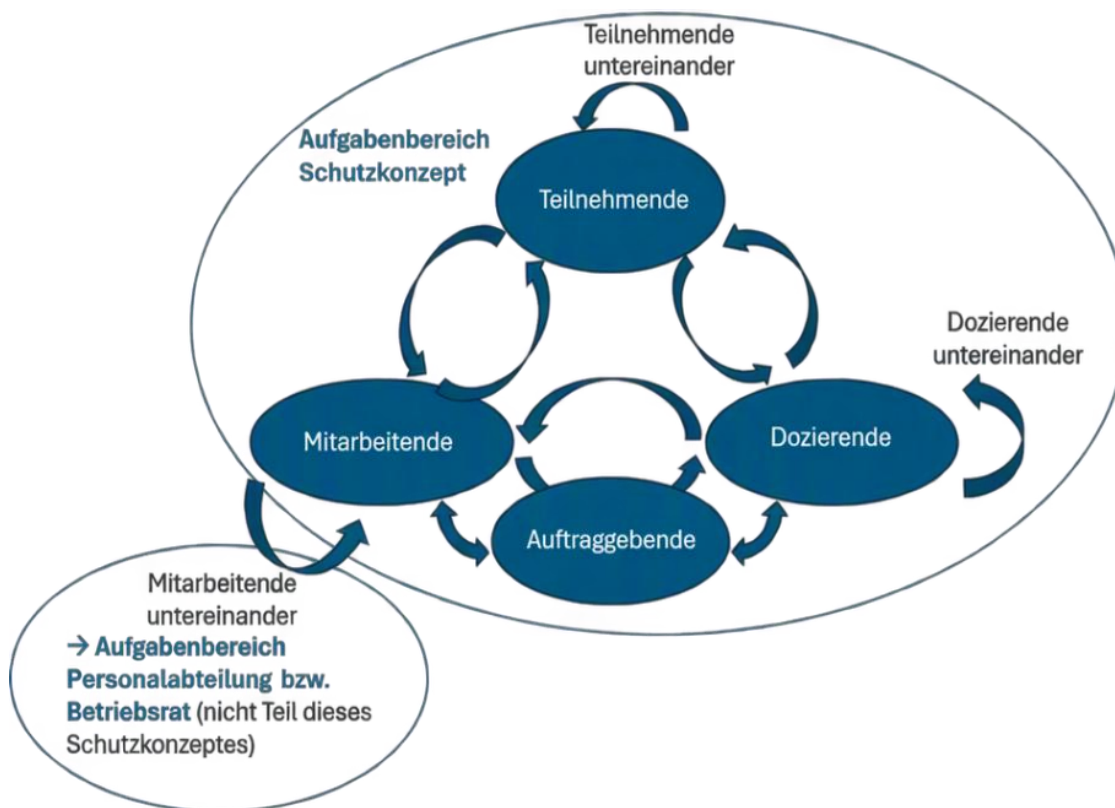
Gemäß einer Forsa-Umfrage im Auftrag der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV, 2024) berichten 37 % der Beschäftigten in der Branche „Erziehung und Unterricht“, bereits Gewalt am Arbeitsplatz erlebt zu haben. Besonders häufig werden Beleidigungen (32 %) und Schikanierungen (11 %) genannt; darüber hinaus treten Drohungen (5 %) sowie sexualisierte Gewalt (5 %) auf.

Der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) benennt als häufige Folgen u. a. Schlafstörungen, Angst, Stress sowie Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit bis hin zur Krankschreibung.

Vor diesem Hintergrund ist das ILO-Übereinkommen Nr. 190 ein wichtiger Bezugspunkt: Mit dem Gesetzesbeschluss (BMAS, Mai 2023) wird der Anspruch bekräftigt, eine Arbeitswelt frei von Gewalt und Belästigung zu schaffen. Für das EBZ ergibt sich daraus der Auftrag, präventive Strukturen und klare Verfahren zu stärken, um Mitarbeitende wirksam zu schützen und diese Anforderungen umzusetzen.

8. Personenkreise

Sämtliche Stakeholder, die für das EBZ agieren – unter Einbezug von Externen (Dozentinnen und Dozenten, Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Auftraggeberinnen und Auftraggeber, Kundinnen und Kunden) – sollen durch das Schutzkonzept vor Gewalt geschützt werden. Alle stehen in Kommunikation miteinander, sodass es in allen Konstellationen zu Vorfällen kommen kann. Betroffene sowie Täterinnen und Täter können in sämtlichen Gruppen vorkommen, auch Vorfälle innerhalb einer Personengruppe sind möglich (vgl. Schaubild).



9. Minderjährige als besonders schützenswerter Personenkreis

Als Bildungsanbieterin bietet die EBZ Akademie verschiedene Bildungsformate für Auszubildende an. Hier können Minderjährige im Kreis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sein, die durch das Jugendschutzgesetz (JuSchG) besonders geschützt werden müssen.

- Die Vorlage eines **erweiterten Führungszeugnisses** der Produktverantwortlichen, die an Formaten in Präsenz teilnehmen, ist verpflichtend. Dieses ist alle zwei Jahre bei der

Personalabteilung einzureichen; die Einhaltung wird durch die jeweiligen Führungskräfte kontrolliert.

- Bei mehrtägigen Präsenzveranstaltungen mit inkludierter Unterkunft oder aktiv angebotenem Abrufkontingent (Einzelbuchungen über das Campus-Hotel sind ausgenommen) gelten zusätzliche organisatorische Schritte (Abfrage der Volljährigkeit, Einverständniserklärungen der Erziehungsberechtigten, Übersicht minderjähriger Teilnehmender, Belehrung nach JuSchG, 24/7-Ansprechperson, Sensibilisierung externer Dienstleister:innen wie Hotels).
- Bei Inhouse-Veranstaltungen wird die Empfehlung ausgesprochen, dass die jeweiligen Ausbildungsbeauftragten an der Veranstaltung partizipieren.

Eine detaillierte Belehrung nach dem Jugendschutzgesetz ist im **Anhang** dokumentiert.

10. Verhaltenskodex der EBZ Akademie

An der EBZ Akademie lehren, lernen und arbeiten wir in einem wertschätzenden und respektvollen Umfeld. Eine Kultur des Hinschauens, der Aufmerksamkeit und eines grenzwahrenden Umgangs ist für uns unverzichtbar.

Am Campus wird jede Form von Ausgrenzung und Gewalt – auch sexualisierte Gewalt – gegenüber allen Beteiligten (Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Dozentinnen und Dozenten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen und Kunden) abgelehnt. Unser Anspruch ist, am EBZ eine Gemeinschaft zu gestalten, in der sich jede Person als „EBZ'ler:in“ sicher und geborgen fühlt, um persönlich und beruflich zu wachsen und das eigene Potenzial bestmöglich zu entfalten.

Dieses Schutzkonzept wird fortlaufend mit allen Beteiligten diskutiert und weiterentwickelt, damit wir handlungsfähig und professionell bleiben. Dies bedeutet, dass das Schutzkonzept von allen Bereichen mit einer klaren Haltung gelebt wird.

Unverzichtbarer Bestandteil unseres Präventionskonzeptes ist die Orientierung im Campusalltag an klaren Richtlinien und Handlungsvereinbarungen zum Umgang mit Normüberschreitungen.

10.1 Wertschätzung

Wir legen großen Wert auf eine Kultur der Wertschätzung. Jede Person – Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Dozentinnen und Dozenten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner– wird respektiert und in ihrer Individualität anerkannt.

Erkennbar ist dies u. a. an:

- einer angenehm freundlichen und höflichen Lern- und Arbeitsatmosphäre,
- gegenseitiger Begrüßung bei Begegnungen,
- Zeit für individuelle Anliegen und Bedürfnisse,
- konstruktivem Feedback und achtsam formulierten Verbesserungsvorschlägen,
- Orientierung an den Kommunikationsregeln der gewaltfreien Kommunikation,
- Wertschätzung unterschiedlicher Fähigkeiten im Team und Bereitschaft zur Weiterentwicklung.

10.2 Reflektierte Verantwortung

Jede Person an der EBZ Akademie trägt durch ihr Handeln Verantwortung für andere Menschen. Wir übernehmen daher reflektierte Eigen- und Gemeinschaftsverantwortung.

Dies zeigt sich z. B. in:

- verantwortungsvollem Umgang mit eigenen und fremden Emotionen,
- kritischem Hinterfragen des eigenen Denkens, Fühlens und Handelns,
- respektvollem Dialog ohne Vorwürfe und Anschuldigungen,
- einer Kultur des Hinschauens,
- Authentizität und Verlässlichkeit.

10.3 Kommunikation

Verantwortungsvolle Kommunikation an der EBZ Akademie wird getragen von Transparenz, Glaubwürdigkeit und Vertrauen.

- Inhaltliche Ansprechpersonen sind die jeweiligen Fachdozentinnen und Fachdozenten / Trainerinnen und Trainer.
- Organisatorische Ansprechpersonen sind die Produktverantwortlichen; sie bilden das Bindeglied zwischen Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie Dozentinnen und Dozenten / Trainerinnen und Trainer sowie bei Inhouse-Veranstaltungen den Auftraggebenden.
- Das Verwaltungsmanagement übernimmt die Kommunikation im administrativen Bereich.

Gelungene Kommunikation zeigt sich u. a. in:

- respektvoller, klarer und verständlicher Sprache inklusive Genders mit „:“,
- Ausschluss sexualisierter Sprache,

- Verlässlichkeit und Vertraulichkeit,
- Kommunikation im digitalen Bereich ausschließlich über definierte Lernplattformen oder E-Mail,
- Verzicht auf private soziale Netzwerke (z. B. WhatsApp, Instagram) in der offiziellen Kommunikation zwischen Produktverantwortlichen / Dozentinnen und Dozenten / Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Lernenden; LinkedIn darf als professionelle Plattform genutzt werden.

Lernende haben das Recht, Social Media als „geschützten Lernraum“ für sich zu nutzen (z. B. eigene Gruppen). Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EBZ sind keine Mitglieder dieser Gruppen und übernehmen keine Verantwortung für die Inhalte. Sie können allerdings Empfehlungen geben (angemessener Ton, relevante Themen, keine Spekulationen; bei Unklarheiten Rückfrage bei Produktverantwortlichen). Wo möglich, wird auf öffentliche, moderierte Chatfunktionen (z. B. über Moodle) verwiesen.

Offizielle Beschwerden von Teilnehmenden sind sachlich zu formulieren und schriftlich einzureichen (siehe Beschwerdemanagement).

11. Beschwerdemanagement

Jede Beschwerde innerhalb der Akademie-Bereiche wird ernst genommen und entsprechend der festgelegten Verfahren zielgruppenorientiert bearbeitet.

11.1 Einordnung von Mängeln, Beschwerden, Grenzverletzungen und Gewalt

Zur einheitlichen Bearbeitung werden Rückmeldungen, Mängel, Beschwerden und Vorfälle wie folgt eingeordnet:

Mangel: Organisatorische oder servicebezogene Unzufriedenheit, die Rahmenbedingungen betrifft, ohne die pädagogische bzw. fachliche Qualität oder Beziehungsgestaltung unmittelbar zu berühren. Beispiele sind Raumtemperatur, Verpflegung, Arbeitsmaterialien oder Fehler bei der Raumreservierung. Ziel ist die Verbesserung von Organisation, Service und Rahmenbedingungen.

Einfache Beschwerde: Konkrete Unzufriedenheit oder Kritik, die im direkten Kontakt geklärt oder gelöst werden kann und keine weitergehende Abstimmung erfordert.

Formale Beschwerde: Beschwerde mit erhöhtem Klärungsbedarf, die eine strukturierte Prüfung und die Einbeziehung weiterer Beteiligter erfordert.

Grenzverletzung: Verhalten oder Äußerungen, die von einer Person als unangemessen, respektlos oder übergriffig wahrgenommen werden und persönliche Grenzen berühren, ohne dass bereits eine Form von Gewalt vorliegt.

Gewalt: Gewalt wird als jedes Verhalten verstanden, das die Unversehrtheit, Rechte oder die Würde eines Menschen verletzt.

Diese Einordnung dient der Entscheidung, ob ein Mangel direkt behoben werden kann, eine unmittelbare Klärung ausreicht oder ob eine formale Prüfung, Dokumentation und die Einbindung weiterer Stellen erforderlich sind.

Übersicht zur Einordnung und Dokumentation:

Kategorie	Einordnung	Vorgehen / Dokumentation
Mangel	Rahmenbedingungen, Organisation oder Service sind betroffen.	Direkt beheben; soweit erforderlich kurz dokumentieren.
Einfache Beschwerde	Konkrete Unzufriedenheit oder Kritik, die im direkten Kontakt geklärt werden kann.	Direkte Klärung; Dokumentation, wenn sie für Nachverfolgung erforderlich ist.
Formale Beschwerde	Erhöhter Klärungsbedarf; strukturierte Prüfung ist erforderlich.	Formale Bearbeitung mit Einbeziehung zuständiger Personen; Dokumentation im zuständigen System.
Grenzverletzung	Persönliche Grenzen werden als unangemessen, respektlos oder übergriffig berührt.	Schutzbedarf prüfen, zuständige Stellen einbeziehen und Verlauf dokumentieren.
Gewalt	Unversehrtheit, Rechte oder Würde eines Menschen werden verletzt.	Sofortige Schutzmaßnahmen und Vorgehen nach Interventionsleitfaden; Dokumentation verpflichtend.

Aufbewahrung und Löschung: Dokumentationen zu Mängeln, Beschwerden, Grenzverletzungen und Gewalt werden für fünf Jahre aufbewahrt. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Unterlagen gelöscht bzw. vernichtet, sofern keine gesetzlichen oder vertraglichen Gründe für eine längere Aufbewahrung bestehen.

Bei akuter Gefahr gilt: Die betroffene Person wird unverzüglich aus der Gefährdungssituation gebracht und erhält die erforderliche Unterstützung. Je nach Lage werden Rettungsdienst oder Polizei verständigt. Erst danach folgen interne Meldung, Dokumentation und weitere Prüfung. Betroffene Personen werden nicht zu einer direkten Aussprache mit der beschuldigten Person gedrängt.

11.2 Grundsätze im Umgang mit Beschwerden

- **Freiwilligkeit:** Gespräche erfolgen ohne Zwang.

- **Anonymität & Datenschutz:** Personenbezogene Daten werden nur mit Einwilligung weitergegeben; bei unklaren Verdachtsfällen erfolgt allenfalls anonymisierte Berichterstattung.
- **Sanktionsfreiheit:** Personen, die Beschwerden melden, dürfen keine Nachteile erfahren.
- **Feedbackkultur:** Es erfolgt eine verlässliche und zeitnahe Rückmeldung.

11.3 Beschwerdewege und -kanäle

Grundsätzlich wünschen wir uns, Beschwerden möglichst persönlich zu klären (z. B. im direkten Gespräch mit Dozentinnen und Dozenten, Trainerinnen und Trainern oder Produktverantwortlichen). Gleichzeitig stellen wir sicher, dass auch alternative und anonyme Wege zur Verfügung stehen.

Mögliche Wege für Teilnehmende, Dozentinnen und Dozenten, Trainerinnen und Trainer, Partnerinnen und Partner sowie Kundinnen und Kunden:

1. Gespräch mit der unmittelbar beteiligten Person (z. B. Dozent:in, Trainer:in), sofern dies möglich und zumutbar ist.
2. Gespräch mit der zuständigen Produktverantwortung.
3. Kontaktaufnahme mit der jeweils zuständigen Bereichsleitung (Weiterbildungscampus, Personal- und Organisationsentwicklung, Digital Learning).
4. Schriftliche Beschwerde (E-Mail, Lernplattform, ggf. spezielles Beschwerdepostfach).
5. **Anonyme Meldung über einen geschützten Forms-Link**, auf den ausschließlich autorisierte Personen Zugriff haben (Bereichsleitung und kommissarische Schutzbeauftragte).

Anonymes Feedback an die EBZ Akademie

Der anonyme Forms-Link ist insbesondere für **Teilnehmerinnen und Teilnehmer** gedacht, die Bedenken haben, eine Beschwerde namentlich einzureichen. Hierfür muss je Bereich der Akademie ein eigener Kanal geschaffen werden.

Alle gültigen Kontaktwege und Ansprechpersonen werden zu Beginn von Lehrgängen, Coachings und Projekten bekannt gegeben sowie auf den jeweiligen Plattformen und in Informationsmaterialien dokumentiert.

11.4 Dokumentation und Aufbewahrung

Formale Beschwerden sowie Vorgänge zu Grenzverletzungen und Gewalt werden nachvollziehbar dokumentiert und nur berechtigten Personen zugänglich gemacht.

Aufbewahrung und Löschung: Dokumentationen zu Mängeln, Beschwerden, Grenzverletzungen und Gewalt werden für fünf Jahre aufbewahrt. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Unterlagen gelöscht bzw. vernichtet, sofern keine gesetzlichen oder vertraglichen Gründe für eine längere Aufbewahrung bestehen.

Der Schutz personenbezogener Daten hat hohe Priorität.

12. Beratungsstellen zur niederschweligen Hilfe

Nachfolgende Kontaktadressen werden allen Stakeholdern zwecks Weitergabe zur Verfügung gestellt und dienen einer ersten Kontaktaufnahme mit den entsprechenden Beratungsstellen.

Regionale Beratungsstellen in Bochum:

<https://diakonie-ruhr.de/einrichtungen/ev-beratungszentrum/lebensberatung>

Telefon: [0234 9133-0](tel:0234_9133-0) zwecks Terminvereinbarung oder über beratung@diakonie.de zwecks Rückmeldung per Mail Wildwasser Bochum e.V., Beratungsstelle für Opfer sexueller Gewalt, Tel. 0234 7945652, Oberstrasse 2, 44892 Bochum

Sozialpsychiatrischer Dienst der Stadt Bochum:

<https://formulardienst.bochum.de/forms/findform?shortname=F346&formtecid=3&areashortname=Amt11>, Tel. 0234 910 3239

Schulpsychologische Beratungsstelle, Liboriusstraße 39, 44807 Bochum

Tel. 0234 333942, Mail: schulpsychologie@bochum.de

Die Nightline ist das abendliche bzw. nächtliche Zuhörtelefon von Studierenden für Studierende.

<https://nightline-bochum.de/>, 01776761859

Überregionale Beratungsangebote- telefonisch, per Chat oder online erreichbar

Hilfe-Portal online über <https://www.hilfe-portal-missbrauch.de/startseite>

Hilfetelefon „Sexueller Missbrauch“, Tel.: 0800 22 55 530 (kostenfrei, anonym)

Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“, Tel.: 116 016 (24/7 verfügbar, kostenfrei, anonym)

Hilfetelefon „Gewalt an Männern“, Tel.: 0800 123 99 00 (Telefonzeiten: Mo- Do von 08:00 – 20:00 Uhr, Fr von 08:00 – 15:00 Uhr) <https://www.opferschutzportal.nrw/beratungsstellen>

13. Literaturverzeichnis

- Braun, A., Stopperka, G., Rösler, U., & Moser, J. (2024). *Handlungshilfen zum Schutz vor Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz (baua: Bericht kompakt)*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik. (o. J.). *Digitale Gewalt*. Abgerufen am 19.12.2025 von https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Verbraucherinnen-und-Verbraucher/Cyber-Sicherheitslage/Methoden-der-Cyber-Kriminalitaet/Digitale-Gewalt/digitale-gewalt_node.html
- Deutscher Gewerkschaftsbund. (o. J.). *Zahlen, Daten, Fakten – Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch!* Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB).
- Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e. V. (2022). *Sexualisierte Gewalt durch Mitarbeitende an Kindern und Jugendlichen in Organisationen: Eine Arbeitshilfe zur Erstellung von Schutzkonzepten* (3. Aufl.). Deutscher Kinderschutzbund Landesverband NRW e. V.
- Europäisches Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft – EBZ Stiftung. (o. J.). *Unser Leitbild*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.e-b-z.de/ueber-das-ebz/leitbild.html>
- Europäisches Bildungszentrum der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft – EBZ Berufskolleg. (2025). *Schutzkonzept gegen Gewalt und sexuellen Missbrauch* (Unveröffentlichtes internes Dokument).
- Forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH. (2024). *Gewalt bei der Arbeit: Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter abhängig Beschäftigten für die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV)*. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung.
- Istanbul-Konvention (Europarat). (o. J.). *Formen der Gewalt gegen Frauen und Mädchen*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://unwomen.de/formen-der-gewalt-gegen-frauen-und-maedchen/>
- Kompetenzzentrum Kinderschutz NRW. (2020). *Methodenmappe zur Umsetzung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung*. Kinderschutzbund Landesverband NRW e. V.
- Landesfachstelle Prävention sexualisierte Gewalt NRW (PsG.nrw). (o. J.). *Prävention sexualisierter Gewalt – Themenseiten*. Abgerufen am 19.12.2025 von (Website der Landesfachstelle Prävention sexualisierte Gewalt NRW)
- Meru, F. (2024). *Grundlagen eines ganzheitlichen Schutzkonzeptes*. Nimmermehr e. V.
- Ministerium für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen. (o. J.). *Kinderschutz in der Schule*. Abgerufen am 19.12.2025 von (Website des Ministeriums für Schule und Bildung NRW)
- Ministerium für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen. (2023). *Krisenpräventionshandbuch*. Ministerium für Schule und Bildung NRW.
- Stadt Aachen. (2018). *Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.sicherimdienst.nrw/netzwerk/sicherheitskonzept-stadt-aachen>

UN Convention on the Rights of the Child (UNCRC). (o. J.). *Convention on the Rights of the Child*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>

Unabhängige Beauftragte für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs. (2024). *Zahlen und Fakten: Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen*. Unabhängige Beauftragte für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM).

UNICEF. (1989). *Konvention über die Rechte des Kindes* (Art. 19). Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.unicef.de/194402/data/77afdd9d17e246129b04e8aef70a01ab>

UNICEF. (o. J.). *Child protection*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.unicef.org/protection>

UNICEF. (o. J.). *Ethical reporting guidelines*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.unicef.org/media/reporting-guidelines>

World Health Organization. (2002). *World report on violence and health* (E. G. Krug, L. L. Dahlberg, J. A. Mercy, A. B. Zwi, & R. Lozano, Hrsg.). World Health Organization. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.who.int/publications/i/item/9241545615>

World Health Organization. (o. J.). *Child maltreatment*. Abgerufen am 19.12.2025 von <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment>

Anhang: Belehrung nach dem Jugendschutzgesetz (JuSchG)

1. Zweck der Belehrung

Diese Belehrung dient der Information aller teilnehmenden Auszubildenden über die geltenden Bestimmungen des Jugendschutzgesetzes (JuSchG) während der gesamten Dauer der Fortbildung. Sie soll sicherstellen, dass insbesondere minderjährige Teilnehmende geschützt werden und alle Beteiligten ihre Rechte und Pflichten kennen.

2. Geltungsbereich

Die Bestimmungen gelten für alle Programmpunkte, Veranstaltungen und Aufenthaltsorte, die im Rahmen dieser Fortbildung stattfinden – sowohl innerhalb als auch außerhalb der Veranstaltungsräume.

3. Jugendschutzrelevante Regelungen

3.1 Alkohol

- Der Konsum von Alkohol ist für Teilnehmende unter 16 Jahren grundsätzlich verboten.
- Teilnehmende ab 16 Jahren dürfen nur Bier, Wein oder Sekt konsumieren, sofern dies im Rahmen der Fortbildung ausdrücklich erlaubt ist.
- Der Konsum von Spirituosen und sonstigen hochprozentigen Getränken ist für Minderjährige ausnahmslos verboten.
- Während des offiziellen Programms ist Alkoholkonsum generell untersagt.

3.2 Tabak & E-Zigaretten

- Der Konsum sowie der Besitz von Tabakwaren und E-Zigaretten ist für Minderjährige verboten.
- Rauchen ist nur volljährigen Teilnehmenden und ausschließlich in ausgewiesenen Bereichen gestattet.

3.3 Mediennutzung & Jugendschutz

- Das Zeigen, Verbreiten oder Konsumieren jugendgefährdender Medien (z. B. Filme, Spiele, Websites ohne entsprechende Altersfreigabe) ist verboten.
- Die Nutzung digitaler Geräte darf nicht gegen Persönlichkeitsrechte anderer verstoßen (z. B. unerlaubte Foto- oder Videoaufnahmen).

3.4 Aufenthalt & Aufsicht

- Minderjährige dürfen die Veranstaltungsräume nur mit Zustimmung der verantwortlichen Betreuungskräfte verlassen.
- Die jeweilige Hausordnung und Sicherheitsanweisungen sind zwingend einzuhalten.
- Missachtung der Anweisungen der Aufsichtspersonen kann zum Ausschluss von der Fortbildung führen.

4. Verhalten & Konsequenzen

Alle Teilnehmenden verpflichten sich zu einem respektvollen, verantwortungsvollen und gesetzeskonformen Verhalten. Verstöße gegen das Jugendschutzgesetz oder diese Belehrung können u. a. folgende Maßnahmen nach sich ziehen:

- Ermahnung,
- Information der Ausbildungsverantwortlichen oder Erziehungsberechtigten,
- Ausschluss von einzelnen Programmpunkten oder der gesamten Fortbildung.

5. Datenschutz

Personenbezogene Daten, die im Rahmen der Aufsicht oder zur Sicherstellung des Jugendschutzes erhoben werden, werden ausschließlich zweckgebunden genutzt und nicht an unbefugte Dritte weitergegeben.

6. Bestätigung

Mit ihrer Unterschrift bestätigen die Teilnehmenden, dass sie über die Inhalte des Jugendschutzgesetzes und die Regeln dieser Fortbildung informiert wurden und diese einhalten.

Name: _____

Geburtsdatum: _____

Datum, Ort

Unterschrift (bei Minderjährigen vom Erziehungsberechtigten)
