Konzept Digitale Jugendarbeit

Der digitale Raum nimmt einen großen Stellenwert in der Lebenswelt junger Menschen ein und ist zu einem selbstverständlichen Teil ihres Alltags geworden. Gleichzeitig zeigt sich, dass junge Menschen Begleitung und Orientierung benötigen, um die vielfältigen Chancen digitaler Möglichkeiten nutzen und Herausforderungen sowie Risiken kompetent begegnen zu können.
Professionelles Handeln in der Jugendarbeit zeichnet sich auch im digitalen Raum durch Reflexion, Fachlichkeit und eine bewusste pädagogische Haltung aus. Das vorliegende Konzept schafft hierfür einen gemeinsamen Orientierungsrahmen und unterstützt die Mitarbeitenden des Jugenddienstes Obervinschgau dabei, digitale Jugendarbeit fachlich fundiert, zielgerichtet und verantwortungsvoll zu gestalten.
Digitale Jugendarbeit wird hierbei als keine eigenständige Form der Jugendarbeit verstanden, sondern als integraler Bestandteil der Angebote des Jugenddienstes Obervinschgau gesehen.

Inhalt

1. Definition Digitale Jugendarbeit ... 3
2. Geltungsbereich und Verbindlichkeit ... 3
3. Ausgangssituation ... 3
4. Grundhaltung ... 4
5. Zielgruppen ... 4
6. Zielsetzung ... 5
7. Digitale Kanäle, Werkzeuge und Angebotsformate ... 6
8. Verantwortlichkeiten ... 6
9. Unterstützung, Ressourcen und Schutz der Mitarbeitenden ... 7
9.1 Unterschiedliche Voraussetzungen und Rollen ... 7
9.2 Zeitliche und technische Ressourcen ... 8
9.4 Qualifizierung und fachliche Unterstützung ... 8
9.3 Schutz und Entlastung der Mitarbeitenden ... 8
9.4 Beteiligung des Teams ... 9
10. Mindeststandards und Rahmenbedingungen ... 9
11. Grundsätze der digitalen Kommunikation und des digitalen Handelns ... 10
11.1 Erreichbarkeit und Reaktionszeiten ... 10
11.2 Dienstliche Kanäle ... 10
11.3 Freundschaftsanfragen und persönliche Vernetzung ... 10
11.4 Kommunikation und Umgangston ... 11
11.5 Vertraulichkeit und Datenschutz ... 11
11.6 Künstliche Intelligenz und digitale Inhalte ... 11
12. Schutz und Krisenmanagement ... 11
13. Qualitätssicherung und Weiterentwicklung ... 12
Anhang A – Kanalmatrix ... 13
Anhang B – Umsetzungs- und Qualitätssicherungsmatrix ... 15
Anhang C – Krisen- und Eskalationsablauf ... 17

1. Definition Digitale Jugendarbeit

Digitale Jugendarbeit umfasst alle pädagogischen Angebote, Maßnahmen und Formen der Begleitung, die digitale Medien, digitale Technologien oder digitale Räume nutzen oder thematisieren. Sie orientiert sich an den Lebenswelten junger Menschen und fördert einen selbstbestimmten, kritischen, kreativen und verantwortungsvollen Umgang mit digitalen Medien und digitalen Räumen.

2. Geltungsbereich und Verbindlichkeit

Dieses Konzept gilt für alle Arbeitsbereiche und Einrichtungen des Jugenddienstes Obervinschgau, die digitale Kanäle, Werkzeuge oder Angebotsformate einsetzen.
Die im Konzept formulierten Mindeststandards sind verbindlich. Ergänzende Organisationsrichtlinien, Datenschutzvorgaben, Schutzkonzepte, Hausordnungen sowie Regelungen zu Geräten, Accounts und Zugriffsrechten bleiben uneingeschränkt gültig.

3. Ausgangssituation

Digitale Medien und Kommunikationsformen sind bereits Teil der Arbeit des Jugenddienstes Obervinschgau. Website und soziale Medien dienen der Information und Öffentlichkeitsarbeit; Messenger und Telefon werden für Gruppenkommunikation, Kontaktaufnahme und Begleitung genutzt. Die Mobile Jugendarbeit bietet zu festgelegten Zeiten eine niederschwellige digitale Erreichbarkeit an.
Medienpädagogische Themen wie Social Media, Mediennutzung, Datenschutz, Künstliche Intelligenz und digitale Trends werden im Rahmen der Beziehungsarbeit aufgegriffen. Mit dem Beteiligungsprojekt „Deinung“, Gaming-Angeboten und der digitalen Begleitung bestehen bereits konkrete Ansätze digitaler Jugendarbeit. Eine offene Haltung sowie unterschiedliche Interessen und Kompetenzen im Team bilden dafür eine gute Grundlage. Gleichzeitig unterscheiden sich Ausstattung, Erfahrungen und Umsetzung zwischen den Einrichtungen. Gemeinsame Standards, Zuständigkeiten, Leitlinien und Formen der Qualitätssicherung sind bisher nur teilweise vorhanden. Datenschutz, Cybermobbing, problematische Inhalte und die rasche technologische Entwicklung erfordern deshalb einen gemeinsamen Orientierungsrahmen, der Chancen eröffnet und zugleich Sicherheit im digitalen Handeln schafft.

4. Grundhaltung

Digitale Jugendarbeit erweitert die Möglichkeiten der Beziehungsarbeit, Beteiligung und Medienbildung. Sie schafft zusätzliche Zugänge zu Jugendlichen, ohne persönliche Begegnungen zu ersetzen. Digitale und analoge Jugendarbeit werden daher nicht als Gegensätze, sondern als miteinander verbundene Bestandteile einer lebensweltorientierten Jugendarbeit verstanden.
Die digitale Jugendarbeit des Jugenddienstes Obervinschgau basiert auf folgenden Grundhaltungen:

- Digitale Räume sind ein selbstverständlicher Teil der Lebenswelt junger Menschen.
- Jugendliche werden als Expertinnen und Experten ihrer digitalen Lebenswelten ernst genommen und beteiligt.
- Digitale Medien bieten Chancen für Begegnung, Kreativität, Bildung und persönliche Entwicklung.
- Digitale Angebote orientieren sich an den Interessen, Bedürfnissen und unterschiedlichen Voraussetzungen junger Menschen.

Auch im digitalen Raum bilden Respekt, Vertrauen, Freiwilligkeit, Partizipation und Wertschätzung die Grundlage des Handelns. Der Jugenddienst achtet auf Datenschutz, einen verantwortungsvollen Medienumgang und ein diskriminierungsfreies Miteinander.
Digitale Angebote werden möglichst verständlich, barrierearm und zugänglich gestaltet. Jugendliche werden an ihrer Auswahl, Erprobung und Bewertung beteiligt; ihre Rückmeldungen fließen in die Weiterentwicklung ein.

5. Zielgruppen

Primäre Zielgruppe
Die primäre Zielgruppe der digitalen Jugendarbeit des Jugenddienstes Obervinschgau sind Jugendliche und junge Menschen im Einzugsgebiet des Jugenddienstes. Die jeweils angesprochenen Altersgruppen richten sich nach den jeweiligen Bereichskonzepten.

Sekundäre Zielgruppe
Sekundäre Zielgruppen sind insbesondere:

- Eltern und Erziehungsberechtigte, die Jugendliche im Umgang mit digitalen Medien begleiten,
- Ehrenamtliche und freiwillig Engagierte in den verschiedenen Einrichtungen,
- Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner aus Schule, Sozialbereich, Bildung und Gemeinwesen.

6. Zielsetzung

Digitale Jugendarbeit wird als fester Bestandteil der Arbeit schrittweise weiterentwickelt; die Umsetzung wird anhand von Anhang B überprüft.

Unsere Vision
Der Jugenddienst Obervinschgau verfügt über eine gemeinsam getragene und fachlich fundierte Praxis der digitalen Jugendarbeit. Digitale Medien und digitale Räume werden bewusst genutzt, um Jugendliche zu informieren, zu begleiten, zu beteiligen und in ihrer Medienkompetenz zu stärken. Digitale Angebote ergänzen die bestehende Jugendarbeit und ermöglichen zusätzliche Zugänge, ohne persönliche Begegnungen zu ersetzen.

Ziele für Jugendliche

- Jugendliche finden im Jugenddienst Obervinschgau auch im digitalen Raum niederschwellige Ansprechpersonen und Begleitung.
- Jugendliche werden in ihrer Medienkompetenz gestärkt und erhalten Unterstützung bei Fragen und Herausforderungen im digitalen Alltag.
- Jugendliche erhalten zusätzliche Möglichkeiten, ihre Meinungen, Ideen und Interessen einzubringen und die Angebote des Jugenddienstes aktiv mitzugestalten.

Ziele für die Mitarbeitenden

- Die Mitarbeitenden verfügen über grundlegende Kompetenzen im Bereich der digitalen Jugendarbeit und Medienpädagogik.
- Digitale Themen werden regelmäßig reflektiert und im Arbeitsalltag aufgegriffen.
- Die Mitarbeitenden erhalten Orientierung und Sicherheit durch gemeinsame Standards, Leitlinien und Zuständigkeiten.
- Fachlicher Austausch und Weiterbildung fördern die kontinuierliche Weiterentwicklung der digitalen Jugendarbeit.

Ziele für die Organisation

- Digitale Jugendarbeit ist als Querschnittsaufgabe im Jugenddienst Obervinschgau verankert.
- Es bestehen gemeinsame Qualitätsstandards und Rahmenbedingungen für die Nutzung digitaler Medien und Kommunikationskanäle.
- Die vorhandenen digitalen Angebote werden koordiniert weiterentwickelt und regelmäßig reflektiert.
- Der Jugenddienst positioniert sich als kompetenter Ansprechpartner für Fragen der digitalen Lebenswelten junger Menschen.

7. Digitale Kanäle, Werkzeuge und Angebotsformate

Der Jugenddienst Obervinschgau nutzt digitale Kanäle, Werkzeuge und Angebotsformate zielgerichtet und entsprechend ihrer Funktion. Digitale Öffentlichkeitsarbeit informiert über Angebote. Digitale Beziehungsarbeit, Beratung, Beteiligung und Medienpädagogik verfolgen jeweils eigene pädagogische Ziele. Die Nutzung einer Plattform allein stellt noch keine digitale Jugendarbeit dar.
Die Auswahl erfolgt nach pädagogischem Nutzen, Zielgruppe, Zugänglichkeit, Schutzbedarf, Datenschutz, Nutzungsbedingungen, technischem Aufwand und personellen Ressourcen. Die aktuell freigegebenen Kanäle und Formate sind in Anhang A dokumentiert und werden mindestens jährlich durch die bereichsübergreifende Arbeitsgruppe „Digitale Jugendarbeit“ überprüft. Neue Plattformen dürfen erst nach Freigabe durch die Bereichsleitung eingesetzt werden.

8. Verantwortlichkeiten

Bereich	**Zuständigkeit**
Social-Media-Kanäle und digitale Informationsvermittlung	Für die digitale Kommunikation werden ausschließlich freigegebene dienstliche Accounts genutzt. Die Mitarbeitenden betreuen die Accounts ihres Arbeitsbereiches, erstellen und veröffentlichen Inhalte und sorgen für Moderation und Aktualität.
WhatsApp-Gruppen und digitale Kommunikationsräume	Die betreuenden Mitarbeitenden verantworten Kommunikation und Moderation. Teilnehmende werden über Sichtbarkeit von Profil- und Kontaktdaten sowie über die Gruppenregeln informiert. Grenzüberschreitungen werden thematisiert; bei Bedarf werden Inhalte entfernt, Personen aus Gruppen ausgeschlossen oder Kontakte blockiert.
Planung und Durchführung digitaler Angebote	Die Mitarbeitenden planen und gestalten digitale Aktivitäten, medienpädagogische Angebote und Beteiligungsformate im Rahmen ihres Arbeitsbereiches. Jugendliche werden bei Planung, Erprobung und Auswertung angemessen beteiligt.
Datenschutz und Datensicherheit	Alle Mitarbeitenden beachten die geltenden internen Datenschutzregeln. Sensible Inhalte werden in einen geeigneten geschützten Kommunikationsweg überführt. Bei Unsicherheiten oder Vorfällen wird unverzüglich die Bereichsleitung einbezogen.

Bereich	Zuständigkeit
Fortbildung und Wissensmanagement	Die bereichsübergreifende Arbeitsgruppe Wissen beobachtet Entwicklungen, organisiert Fortbildungen und unterstützt den internen Wissenstransfer.
Kritische Situationen und Krisenfälle	Das Vorgehen in kritischen Situationen und Krisenfällen ist im Anhang C – Krisen- und Eskalationsablauf beschrieben.
Einführung neuer digitaler Kanäle und Angebote	Die Freigabe erfolgt durch die Bereichsleitung nach schriftlicher Einschätzung des pädagogischen Nutzens, der Zielgruppe, des Schutz- und Datenschutzrisikos, der Nutzungsbedingungen, der Barrierearmut und der verfügbaren Ressourcen. Die genannte schriftliche Einschätzung wird von der Arbeitsgruppe „Digitale Jugendarbeit“ erarbeitet.
Administration und Zugriffsrechte	Accounts werden nach den Organisationsrichtlinien eingerichtet. Zugriffsrechte, Vertretung und Übergabe werden im Übergabehandbuch dokumentiert.

9. Unterstützung, Ressourcen und Schutz der Mitarbeitenden

Digitale Jugendarbeit setzt angemessene zeitliche, technische, organisatorische und fachliche Rahmenbedingungen voraus. Für deren Bereitstellung sind die Organisation und die jeweiligen Bereichsleitungen verantwortlich. Neue oder erweiterte digitale Aufgaben werden durch die Bereichsleitungen vor ihrer Einführung hinsichtlich Arbeitsaufwand, Zuständigkeit, Schutzbedarf und notwendiger Ausstattung geprüft.

9.1 Unterschiedliche Voraussetzungen und Rollen

Die Einrichtungen und Mitarbeitenden verfügen über unterschiedliche Erfahrungen, Kompetenzen, Interessen und technische Voraussetzungen. Deshalb müssen nicht alle Einrichtungen dieselben digitalen Angebote durchführen und nicht alle Fachkräfte digitale Kanäle im gleichen Umfang betreuen.
Mitarbeitende können insbesondere folgende Aufgaben übernehmen:

- Begleitung, Beratung und Information von Jugendlichen,
- Moderation und Gestaltung digitaler oder medienpädagogischer Angebote,
- Öffentlichkeitsarbeit sowie technische und organisatorische Aufgaben.

Die Aufgabenverteilung wird im Team vereinbart, schriftlich im Übergabehandbuch festgehalten und regelmäßig im Rahmen von Teamsitzungen überprüft. Sie orientiert sich an

den Schwerpunkten der Einrichtung, den Kompetenzen der Mitarbeitenden und den verfügbaren Ressourcen. Die Bereichsleitung trägt die Verantwortung für geeignete Rahmenbedingungen und eine realistische Aufgabenverteilung.

9.2 Zeitliche und technische Ressourcen

Kanalpflege, digitale Beziehungsarbeit, Moderation, Angebotsplanung, Fortbildung sowie die Dokumentation und Nachbesprechung kritischer Situationen gelten als reguläre Arbeitsaufgaben. Dafür ist Arbeitszeit vorzusehen.
Für jeden Arbeitsbereich wird mindestens jährlich im Rahmen einer Teamsitzung geklärt und dokumentiert:

- welche Aufgaben übernommen werden und wer für sie verantwortlich ist,
- wie Vertretung und Erreichbarkeit geregelt sind,
- welche Arbeitszeit und technische Ausstattung erforderlich sind,
- welcher Fortbildungs- und Unterstützungsbedarf besteht.

Die Bereichsleitung ist dafür verantwortlich, den entsprechenden Besprechungspunkt auf die Tagesordnung zu setzen bzw. ein eigenes Treffen für dieses Thema einzuberufen.
Fehlen Zeit, Ausstattung, Qualifikation oder vertretbare Schutzbedingungen, wird ein digitales Angebot angepasst, verschoben oder ausgesetzt. Die Entscheidung trifft die Bereichsleitung gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitenden.

9.4 Qualifizierung und fachliche Unterstützung

Die Mitarbeitenden erhalten bedarfsgerechte Fortbildungs- und Austauschmöglichkeiten während der Arbeitszeit. Dabei werden unterschiedliche Kompetenzniveaus berücksichtigt. Schwerpunkte können insbesondere Datenschutz, Cybermobbing, Extremismus, sexualisierte Grenzverletzungen, Künstliche Intelligenz, digitale Beratung und professionelle Beziehungsgestaltung sein.
Der Jugenddienst stellt Orientierungshilfen, Checklisten, Praxisbeispiele, Vorlagen für Kommunikationsregeln sowie Informationen zu Anlauf- und Meldestellen bereit. Diese, sowie Erfahrungen aus den Einrichtungen werden ausgetauscht und bewährte Vorgehensweisen zugänglich im Ordner Digitale Jugendarbeit dokumentiert.

9.3 Schutz und Entlastung der Mitarbeitenden

Außerhalb der vereinbarten Dienst- und Online-Präsenzzeiten besteht keine Verpflichtung zur Erreichbarkeit. Berufliche Kommunikation erfolgt über freigegebene dienstliche Kanäle und Geräte; private Kontaktdaten und Accounts werden nicht zur Verfügung gestellt.
Kritische, belastende oder rechtlich unklare Situationen müssen nicht allein bearbeitet werden. Mitarbeitende beziehen frühzeitig eine zweite Fachperson, die Bereichsleitung oder

eine zuständige Fachstelle ein. Ansprechpersonen sowie Melde- und Vertretungswege werden verbindlich dokumentiert.
Bei Bedrohungen, digitaler Belästigung, Veröffentlichung privater Daten oder anderen belastenden Vorfällen sorgt die Organisation für angemessene Unterstützung. Dazu können die Übernahme der Kommunikation durch die Leitung, fachliche oder rechtliche Beratung, Supervision, Nachbesprechung und vorübergehende Entlastung gehören.
Nach schwerwiegenden Vorfällen wird gemeinsam geprüft, ob Mitarbeitende weitere Unterstützung oder vorübergehende Entlastung benötigen und ob organisatorische Standards angepasst werden müssen.

9.4 Beteiligung des Teams

Die Mitarbeitenden werden an der Einführung und Weiterentwicklung digitaler Angebote, Standards und Schutzmaßnahmen beteiligt. Erfahrungen aus der Praxis werden regelmäßig im Team reflektiert und fließen in Entscheidungen ein.
Regeln für digitale Kommunikationsräume, Smartphone-Nutzung und WLAN werden nach Möglichkeit gemeinsam mit Jugendlichen entwickelt. Das gegenständliche Konzept schafft Orientierung, begründet aber keine Verpflichtung, digitale Angebote unabhängig von den personellen, fachlichen und technischen Möglichkeiten einer Einrichtung umzusetzen.

10. Mindeststandards und Rahmenbedingungen

Folgende Mindeststandards gelten für alle Arbeitsbereiche. Abweichungen sind zu begründen und mit der Bereichsleitung zu klären.

- Zugang zu einer stabilen Internetverbindung für Mitarbeitende und Jugendliche.
- Werden Jugendlichen WLAN-Zugänge angeboten, gelten die jeweiligen Hausordnungen der Einrichtungen.
- Verfügbarkeit geeigneter digitaler Endgeräte für die Mitarbeitenden zur Kommunikation, Information und Durchführung digitaler Angebote.
- Zugang zu den für die jeweilige Einrichtung relevanten Kommunikationskanälen und digitalen Arbeitswerkzeugen.
- Möglichkeit zur Durchführung medienpädagogischer Angebote entsprechend den jeweiligen Schwerpunkten der Einrichtung.
- Ausreichende zeitliche Ressourcen für die Pflege digitaler Kanäle sowie die Planung und Durchführung digitaler Angebote.
- Regelmäßige Fortbildungs- und Austauschmöglichkeiten für Mitarbeitende.
- Barrierearme Gestaltung digitaler Inhalte und, wo erforderlich, Bereitstellung eines analogen oder persönlichen Zugangs.
- Nutzung ausschließlich freigegebener dienstlicher Accounts, Geräte und Arbeitswerkzeuge.

- Dokumentierte Zugriffs- und Übergaberegelung (Übergabehandbuch) sowie Zwei-Faktor-Authentifizierung, sofern verfügbar.
- Angemessene Beteiligung von Jugendlichen an Planung, Erprobung und Bewertung digitaler Angebote.

Die konkrete technische Ausstattung kann je nach Standort, Zielgruppe und Angebotsschwerpunkt unterschiedlich sein. Die Infrastruktur wird bedarfsgerecht entwickelt und jährlich überprüft. Ist ein Mindeststandard nicht erfüllt, legt die Bereichsleitung eine Maßnahme mit Frist fest. Angebote mit nicht vertretbaren Schutz- oder Datenschutzrisiken werden bis zur Klärung nicht begonnen oder ausgesetzt.

11. Grundsätze der digitalen Kommunikation und des digitalen Handelns

Die digitale Kommunikation des Jugenddienstes Obervinschgau orientiert sich an den pädagogischen Grundsätzen der Jugendarbeit in Südtirol. Auch im digitalen Raum stehen Respekt, Verlässlichkeit, Freiwilligkeit, Partizipation und der Aufbau tragfähiger Beziehungen im Mittelpunkt.

11.1 Erreichbarkeit und Reaktionszeiten

Digitale Kanäle ermöglichen eine niederschwellige Kontaktaufnahme, gewährleisten jedoch keine dauerhafte Erreichbarkeit. Nachrichten werden nur innerhalb der kommunizierten Dienst- beziehungsweise Online-Präsenzzeiten beantwortet.
Für die Reaktionszeiten in Bezug auf die Vereinsinterne Kommunikation zwischen Mitarbeitenden gelten die in den Organisationsrichtlinien festgeschriebenen Zeiträume.
Für die Mobile Jugendarbeit gelten festgelegte Zeiten direkter digitaler Erreichbarkeit.

11.2 Dienstliche Kanäle

Die Kommunikation mit Jugendlichen erfolgt über freigegebene dienstliche Kanäle. Private Accounts und Telefonnummern werden nicht für professionelle Beziehungsarbeit genutzt. Dienstliche Accounts werden auf dienstlichen Geräten oder in freigegebenen, getrennten Arbeitsprofilen geführt.

11.3 Freundschaftsanfragen und persönliche Vernetzung

Berufliche Beziehungen und private digitale Netzwerke werden getrennt. Freundschafts- und Vernetzungsanfragen von Jugendlichen werden über die offiziellen Kommunikationswege des jeweiligen Arbeitsbereiches bearbeitet.

11.4 Kommunikation und Umgangston

Die digitale Kommunikation erfolgt respektvoll, wertschätzend und auf Augenhöhe. Diskriminierende, beleidigende, menschenverachtende oder anderweitig grenzüberschreitende Inhalte werden nicht toleriert. Für digitale Gruppen gelten verständliche Gruppenregeln. Die verantwortlichen Mitarbeitenden moderieren nachvollziehbar, sprechen Verstöße an und dokumentieren schwerwiegende Vorfälle.

11.5 Vertraulichkeit und Datenschutz

Persönliche Informationen werden vertraulich, zweckgebunden und möglichst sparsam verarbeitet. Es gelten insbesondere folgende Praxisregeln:

- Es werden nur jene Daten erhoben oder weitergegeben, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind.
- Vor dem Beitritt zu Gruppenchats werden Jugendliche über Gruppenregeln und die Sichtbarkeit von Profil- und Kontaktdaten informiert.
- Sensible Beratungsthemen werden aus öffentlichen oder unzureichend geschützten Kanälen in ein persönliches Gespräch oder einen geeigneten geschützten Kommunikationsweg überführt.
- Fotos, Videos und Veröffentlichungen erfolgen nach den geltenden Einwilligungs- und Freigaberegeln.
- Aufbewahrung, Dokumentation und Löschung richten sich nach den internen Datenschutzrichtlinien.

11.6 Künstliche Intelligenz und digitale Inhalte

Beim Einsatz generativer KI und automatisierter Werkzeuge bleibt die fachliche Verantwortung bei den Mitarbeitenden. Es gelten folgende Grundsätze:

- Personenbezogene, vertrauliche oder fallbezogene Daten werden nicht in nicht freigegebene KI-Dienste eingegeben.
- KI-Ausgaben werden auf Richtigkeit, Verzerrungen, diskriminierende Inhalte und pädagogische Eignung geprüft.
- Wesentlich KI-generierte veröffentlichte Inhalte werden transparent gekennzeichnet, wenn dies für das Verständnis oder die Vertrauenswürdigkeit relevant ist.

12. Schutz und Krisenmanagement

Der Jugenddienst Obervinschgau trägt auch im digitalen Raum Verantwortung für Schutz und Wohlbefinden junger Menschen. Hinweise auf Cybermobbing, Hassrede, Extremismus, sexualisierte Grenzverletzungen, problematische Inhalte, Selbst- oder Fremdgefährdung sowie Datenschutz- oder Accountvorfälle werden ernst genommen und zeitnah eingeordnet.

Kritische Situationen werden nach dem Krisen- und Eskalationsablauf in Anhang C bearbeitet. Verantwortlich ist zunächst die wahrnehmende Fachkraft; die Bereichsleitung oder ihre Vertretung koordinieren die weiteren Schritte.
Bei unmittelbarer Gefahr wird ohne Verzögerung der Notruf 112 verständigt. Digitale Kanäle des Jugenddienstes sind keine Notfalldienste. Nach schwerwiegenden Vorfällen erfolgen eine sachliche Dokumentation, eine Nachbesprechung im jeweiligen Bereichsteam (OJA, MoJA, FS) und die Prüfung, ob Standards oder Maßnahmen angepasst werden müssen.

13. Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Das vorliegende Konzept wird regelmäßig überprüft und an fachliche, technische und organisatorische Entwicklungen angepasst. Eine bereichsübergreifende Arbeitsgruppe begleitet die Umsetzung, sammelt Erfahrungen aus der Praxis und schlägt Weiterentwicklungen vor. Die Bereichsleitungen stellen die Umsetzung in ihren Arbeitsbereichen sicher.
Zur Qualitätssicherung gehören insbesondere:

- mindestens jährlicher Austausch in den Teams zu Erfahrungen und Herausforderungen;
- mindestens jährliche Beteiligung von Jugendlichen und Dokumentation der daraus abgeleiteten Veränderungen;
- regelmäßige Fortbildung sowie Reflexion der Kompetenzen der Mitarbeitenden;
- jährliche Überprüfung von Kanälen, Zugriffsrechten, Infrastruktur und Barrierearmut;
- Auswertung schwerwiegender Vorfälle und Umsetzung daraus abgeleiteter Verbesserungen;
- Überprüfung der Ziele und Maßnahmen anhand der Nachweise in Anhang B.

Eine vorgezogene Überprüfung erfolgt bei wesentlichen organisatorischen oder rechtlichen Änderungen, bei Einführung einer Plattform mit erhöhtem Risiko oder nach einem schwerwiegenden Vorfall. Änderungen werden mit Datum, verantwortlicher Rolle und Begründung dokumentiert.

Anhang A – Kanalmatrix

Die Kanalmatrix konkretisiert die aktuell freigegebenen Nutzungen. Sie wird mindestens jährlich durch die Arbeitsgruppe Digitale Jugendarbeit und die Bereichsleitungen überprüft.

Kanal oder Format	**Pädagogische Funktion**	**Verbindlicher Rahmen**
Website	Information über Verein, Angebote, Kontakte und Dokumente	Redaktionelle Verantwortung ist festgelegt; Inhalte und Kontaktdaten werden mindestens vierteljährlich geprüft und möglichst barrierearm veröffentlicht.
Instagram	Öffentlichkeitsarbeit (insbesondere Zielgruppe Jugend), Information, Beteiligung und niederschwellige Kontaktaufnahme	Nur offizielle Accounts; Moderation und Vertretung sind geregelt. Keine vertrauliche Beratung in öffentlichen Bereichen; bei Bedarf Wechsel in einen geeigneten Kanal.
Facebook	Öffentlichkeitsarbeit (insbesondere Zielgruppe Erwachsene), Information	Nur offizielle Accounts; Moderation und Vertretung sind geregelt.
WhatsApp	Direkte Kommunikation, Gruppenkommunikation und organisatorische Absprachen	Nur dienstlicher Account. Teilnehmende werden über Gruppenregeln und sichtbare Profildaten informiert. Keine vertrauliche Fallbesprechung in Gruppen.
Snapchat	Optionale niederschwellige Kontaktaufnahme und Beziehungspflege	Nutzung nur nach Freigabe durch die Bereichsleitung, mit dienstlichem Account, dokumentierter pädagogischer Begründung und verfügbarem Alternativkanal.
Telefon	Beratung, Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung	Dienstliche Rufnummer, Augenmerk auf vertrauliche Gesprächssituation bei Bedarf.
E-Mail	Kommunikation mit Jugendlichen, Eltern, Netzwerkpartnern, Gemeinden, Schulen und Institutionen	Offizielle Adresse – Handhabung entsprechend Organisationsrichtlinien

Kanal oder Format	Pädagogische Funktion	Verbindlicher Rahmen
Gaming und Virtual Reality	Begegnung, Beziehungsarbeit, Kreativität und Medienpädagogik	Kein Kommunikationskanal, sondern Angebotsformat. Begleitung, Altersangemessenheit, Jugendmedienschutz, Datenschutz- und Privatsphäre-Einstellungen werden vorab geprüft.

Anhang B – Umsetzungs- und Qualitätssicherungsmatrix

Die Matrix übersetzt die Ziele des Konzepts in überprüfbare Umsetzungsschritte. Bereichsspezifische Ergänzungen sind möglich, dürfen die Mindeststandards jedoch nicht unterschreiten.

Maßnahme	**Verantwortung**	**Frist oder Rhythmus**	**Nachweis**
Dienst- und Online-Präsenzzeiten sowie Reaktionshinweise je Bereich veröffentlichen	Bereichsleitung und betreuende Mitarbeitende	innerhalb von drei Monaten; danach jährlich prüfen	aktuelle Profil-, Website- oder Kontaktinformation
Accounts und Zugangsdaten erfassen, Vertretungen definieren und dokumentieren	Bereichsleitung und Administration	innerhalb von drei Monaten; danach halbjährlich	Accountliste und Übergabehandbuch
Grundqualifizierung zu digitaler Jugendarbeit, Datenschutz, Schutz und KI sicherstellen	Bereichsleitung / alle Mitarbeitende	für neue Mitarbeitende Einführung im Onboarding; Teilnahme an Fortbildungen zu einschlägigen Themen mindestens im Zwei-Jahres-Rhythmus	Teilnahme
Jugendliche an Entwicklung und Bewertung digitaler Angebote beteiligen	zuständige Mitarbeitende	mindestens jährlich	kurze Feedback-dokumentation und abgeleitete Maßnahme
Technik, Zugänglichkeit und analoge Alternativen prüfen	Bereichsleitung	jährlich	Standort- oder Bereichscheck
Erfahrungen und Vorfälle reflektieren	Team und Bereichsleitung	halbjährlich sowie nach schwerwiegenden Vorfällen	Teamnotiz / Protokoll und beschlossene Verbesserung

Maßnahme	Verantwortung	Frist oder Rhythmus	Nachweis
Kanalmatrix und Konzept aktualisieren	Arbeitsgruppe Digitale Jugendarbeit	Kanalmatrix jährlich; Gesamtkonzept spätestens alle drei Jahre	datierter Prüfvermerk oder neue Version

Anhang C – Krisen- und Eskalationsablauf

Der Ablauf dient als erste Orientierung in kritischen Situationen.

Situation	**Unmittelbares Vorgehen**
Unmittelbare Selbst- oder Fremdgefährdung, konkrete Suizidankündigung	Notruf 112 verständigen; Kontakt nach Möglichkeit halten; verfügbare Standort- und Kontaktdaten weitergeben; Bereichsleitung oder Vertretung unverzüglich informieren; sachlich dokumentieren.
Cybermobbing, Hassrede, sexualisierte Grenzverletzung oder Bedrohung	Betroffene Person schützen und unterstützen; notwendige Beweise sichern; Inhalte moderieren, melden oder blockieren; Bereichsleitung einbeziehen; weitere Schutzschritte abstimmen.
Hinweis auf Kindeswohl- oder sonstige erhebliche Gefährdung	Keine uneingeschränkte Vertraulichkeit zusagen; Bereichsleitung oder Vertretung unverzüglich einbeziehen; Beobachtungen und Entscheidungen dokumentieren.
Datenschutz-, Geräte- oder Accountvorfall	Zugang oder Gerät soweit möglich sichern; Passwörter beziehungsweise Sitzungen schützen; Bereichsleitung oder Vertretung unverzüglich informieren; Umfang und Zeitpunkt dokumentieren.
Unklare Situation ohne unmittelbare Gefahr	Ruhe bewahren; Fakten von Vermutungen trennen; zweite Fachperson oder Bereichsleitung hinzuziehen; Schutzbedarf und geeigneten Kommunikationsweg prüfen; nächste Schritte vereinbaren.

Wichtig: Die digitalen Kanäle des Jugenddienstes sind keine Notfalldienste. Bei **unmittelbarer Gefahr** gilt der **Notruf 112**.