



die Wattenbeker
leben lernen

Partizipations- und Beschwerdekonzept

Dieses regelt die Beteiligung/Partizipation von Mitarbeiter/ -innen, Kindern und Jugendlichen, jungen Erwachsenen (im folgenden Kinder genannt) und deren Sorgeberechtigten sowie zum Anregungs- und Beschwerdeverfahren der Wattenbeker GmbH.

Träger

Die Wattenbeker GmbH
Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung

Wilhelm-Stabe-Straße 63a
24582 Wattenbek

Ansprechpartner

Geschäftsführer: Thomas Zink
Telefon: (039888) 5 22 95
Fax: (039888) 5 22 96
e-mail: thomas.zink@diewattenbeker.de

weitere Informationen

www.diewattenbeker.de



die Wattenbeker

leben lernen

Handlungsgrundlage

In den Konzeptionen und Strukturen der Wattenbeker spiegeln sich eine grundsätzlich demokratische Haltung und eine Vielzahl an pädagogischen Methoden wieder, die in der täglichen Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen ein hohes Maß an Transparenz und Beteiligungsmöglichkeiten sicherstellt. Auf dem Grundsatz einer gelebten demokratischen Beteiligung ist die Mitbestimmung unserer Kinder und Jugendlichen über die Entscheidungen des täglichen und insbesondere ihres eigenen Lebens für alle Mitarbeiter/-innen verpflichtend. Dabei sind auf allen Ebenen unserer pädagogischen Arbeit die Elemente und Grundsätze demokratischer Praxis zu finden. Wir sehen Partizipation nicht als temporäres Projekt, das gerade in aller Munde ist, sondern als immanenten Bestandteil unserer Wattenbeker Pädagogik.

Die Kinder und Jugendlichen können auch hier am Modell lernen: Sie erleben ihre Betreuer/-innen in diesem Bereich als Vorbilder und Mitwirkende in den betrieblichen Beteiligungsgremien und -verfahren. Auch ihnen werden Beteiligungs- und Entscheidungsrechte verbindlich eingeräumt - so wird bei den Wattenbekern eine demokratische Betriebskultur gelebt.

Als Handlungsgrundlage betrachten wir zudem selbstverständlich die gesetzlichen Bestimmungen des § 5 des Grundgesetzes, der §§ 45, 47, 8 SGB VIII sowie die Statuten der UN Kinderrechtskonvention (Artikel 12, 13, 14, 15, 17).

Partizipation

Umsetzung

Jedes Kind und jede/r Jugendliche wird in den Alltags- und Erziehungsprozess entsprechend seines Entwicklungsstands aktiv(-ierend) mit einbezogen. Die bei den Wattenbekern gelebte demokratische Partizipation meint darüber hinaus gehend jedoch noch, den betreuten Kindern und Jugendlichen und auch den Mitarbeiter/-innen teilhabebezogene Rechte verbindlich einzuräumen und Gremien zu benennen, wo diese festgeschriebenen Rechte gegenüber den Betreuer/-innen oder dem Träger eingeklagt werden können. Beim Erarbeitungsprozess werden sowohl Mitarbeiter/-innen als auch Kinder und Jugendliche zunehmend beteiligt.

Dabei gilt der Grundsatz, dass die Mitarbeiter/-innen (einschließlich der direkten Vorgesetzten) über die Bereiche und den Grad (entsprechend der Beteiligungsskala) der Partizipation unserer Kinder und Jugendlichen entscheiden. Die Kinder und Jugendlichen werden in diesem Prozess von durch sie (aus-)gewählten Betreuer/-innen pädagogisch und parteilich begleitet. Dabei gelten die gesetzlichen Vorgaben als bindende und nicht zu unterschreitende Mindeststandards.

Die methodische Beteiligung unserer Kinder und Jugendlichen wird sowohl durch die fortlaufenden Fortbildungen der pädagogischen Fachkräfte weiterentwickelt als auch durch gemeinsame Qualitätsstandards der ErStE Trägergesellschaft mbH und der Wattenbeker GmbH gesichert.



die Wattenbeker

leben lernen

Aktive Beteiligung

Um ein hohes Maß an Selbstbefähigung und Transparenz zu erreichen, werden die Einzelnen nicht nur in Alltagsentscheidungen einbezogen, sondern nehmen auch an mindestens 1 x monatlich stattfindenden Gruppen- und Teambesprechungen teil. Die Kinder und Jugendlichen planen gemeinsam mit ihren Betreuer/-innen auch die individuellen Hilfeplanprozesse.

Wir praktizieren bereits seit 1995 sogenannte Perspektivrunden, die einem Hilfeplangespräch intern vorausgehen, um alle Mitarbeiter/-innen des betreuenden Teams einzubeziehen. Dazu können beteiligte Lehrkräfte und weitere Bezugspersonen eingeladen werden. Die Kinder und Jugendlichen werden eingeladen, in diesen Perspektivrunden ihre eigenen Ziele darzustellen, sich selbst einzuschätzen und die für sie wichtigen Punkte für das Hilfeplangespräch vorzubereiten. Die Teilnahme am Perspektivgespräch können sie ebenso einfordern wie die am entsprechenden Hilfeplangespräch. Die aktive Beteiligung der einzelnen Mitarbeiter/-innen findet in unseren freien Mitarbeitergesprächen ebenso Ausdruck wie durch die unbedingt gewollte Beteiligung an betrieblichen Regelungen und Entscheidungen: ausgehend von der eigenen Person über das Team bis hin zum gesamten Trägerverbund.

Transparenz

Bereits beim Einzug erhalten die Kinder, Mitarbeiter/-innen und Sorgeberechtigten sämtliche Informationen über Beteiligungs-, Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten. Jedes Kind, Mitarbeiter/-in und Sorgeberechtigte/r wird in einem Gespräch und auch in einer persönlichen Begrüßungsmappe über die Strukturen und Abläufe, Ansprechpartner/-innen und Beteiligungsmöglichkeiten aufgeklärt. Darüber hinaus verfügt jede Einrichtung über frei zugängliche und regelmäßig aktualisierte Wochenpläne, gemeinsam mit den Kindern erstellte Regelwerke, Kontaktübersichten und weitere Aushänge zur Orientierung. Auch die individuelle Zimmergestaltung orientiert sich an den entsprechenden Interessen und Neigungen des Kindes/Jugendlichen, sie soll die persönliche Handschrift des Kindes/Jugendlichen tragen. Das Vorgenannte trifft analog auch auf die Mitarbeiter/-innen zu.

Partizipation fördern

In vielen Alltagsbereichen, wie z.B. bei kreativen Projektarbeiten, der Gestaltung der Ferienfahrten oder Festlichkeiten treten unsere Mitarbeiter/-innen ganz bewusst in den Hintergrund, um in ihrer Rolle als Moderator/-innen den Kindern und Jugendlichen Raum zu geben, diese Projekte aus eigenen Ideen und Vorstellungen heraus zu erschaffen. So entstehen z.B. die jährlichen Gruppenfahrten in ihren Inhalten aus der individuellen und gemeinschaftlichen Planung der Kinder und Jugendlichen jeder Wohngruppe.

Anregungs- und Beschwerdeverfahren

Voraussetzung

Die wichtigste Voraussetzung für ein gelingendes Anregungs- und Beschwerdeverfahren ist ein angstfreies, vertrauensvolles und fehlerfreundliches Klima zwischen allen Beteiligten.



die Wattenbeker

leben lernen

Wir legen großen Wert darauf, dass Anregungen und Verbesserungsvorschlägen unserer Mitarbeiter/-innen und unserer Kinder und Jugendlichen und deren Sorgeberechtigten und Eltern eine würdige Aufmerksamkeit entgegen gebracht wird. Anregungen und auch Beschwerden sind grundsätzlich hilfreich. Insbesondere unseren Führungskräften kommt hier im Rahmen ihrer Ermöglicungsarbeit eine große Verantwortung zu: Nicht jede neue Idee ist gleich eine Beschwerde, wird dieser nicht nachgegangen, führt dies aber oft dazu, dass daraus keine Beschwerde entsteht.

Nicht immer ist es möglich, Konflikte im persönlichen Gespräch beizulegen oder zu klären, wenngleich dies auch ein Anspruch der persönlichen Beziehungsarbeit ist.

Möchte ein Kind/Jugendlicher sich jemandem anvertrauen, so hat er/sie in jeder unserer Einrichtungen die Möglichkeit sich auch anonym, über einen Briefkasten, per Textnachricht oder E-Mail schriftlich oder auch telefonisch zu äußern. Die Gewährung des Rechts auf Anonymität bringt für alle Beteiligten gleichzeitig die Pflicht mit sich, dieses für den anonymen Beschwerdeführenden zu respektieren.

In vielen Alltagsbereichen, wie z.B. bei kreativen Projektarbeiten, der Gestaltung der Ferienfahrten oder Festlichkeiten treten unsere Mitarbeiter/-innen ganz bewusst in den Hintergrund, um in ihrer Rolle als Moderator/-in den Kindern und Jugendlichen Raum zu geben, diese Projekte aus eigenen Ideen und Vorstellungen heraus zu erschaffen. So entstehen z.B. die jährlichen Gruppenfahrten in ihren Inhalten aus der individuellen und gemeinschaftlichen Planung der Kinder und Jugendlichen jeder Wohngruppe.

Ansprechpartner/-innen

Sowohl den Mitarbeiter/-innen als auch den Kindern, deren Sorgeberechtigten und Eltern steht der/die Partizipationsbeauftragte der Wattenbeker für alle Anregungen und Beschwerden direkt zur Verfügung. Im Rahmen seiner Aufgaben und Kompetenzen in dieser Funktion (ähnlich einem/einer Vertrauensbetreuer/-in) ist er/sie lediglich dem Geschäftsführer unterstellt und steht zudem den Wohngruppen auch für alle Beteiligungsthemen beratend zur Seite.

Darüber hinaus ist jedes Haus mit einem Aushang der persönlichen Ansprechpartner/-innen des Kinderschutzteams des Trägerverbundes sowie deren kostenfreien Telefonnummern versehen. Über diese Möglichkeiten werden unsere Kinder und Jugendlichen auch bereits bei der Aufnahme aufgeklärt.

In unserem Anregungs- und Beschwerdeverfahren, das in gleicher Weise für die Mitarbeiter/-innen sowie auch für die Sorgeberechtigten und Eltern der Kinder und Jugendlichen gilt, kann je nach Ausgangslage und unter Berücksichtigung der Situation des Kindes/Jugendlichen jede Zuständigkeitsebene ins Vertrauen gezogen werden bzw. als Vermittler, unabhängig von seiner Funktion, frei fungieren.

Dies können sowohl andere Kinder oder Jugendliche als auch ein/-e Betreuer/-in, eine Haus- oder Regionalleitung, der Verwaltungsleiter oder der Geschäftsführer sein, aber auch der Hausmeister oder die Hauswirtschaftskräfte sind darin ausdrücklicheingeschlossen.



die Wattenbeker

leben lernen

Auch (z. B. Fach- und Kinder-)Gruppen und Teams können diese Funktionen übernehmen, wenn sie durch entsprechende Mehrheiten bzw. Aufträge legitimiert sind.

Die Anregungs- und Beschwerdekette endet hier nicht innerhalb der Organisationsstrukturen der Wattenbeker, sondern überschreitet diese, in dem die Kinder, Jugendlichen und Mitarbeiter/-innen ebenso über ihre Rechte informiert werden, sich an das Kinderschutzteam der ErSte Trägergesellschaft, die entsprechenden Einrichtungsaufsichten, die örtlichen und entsendenden Jugendämter und Bevollmächtigten wenden zu dürfen. Auch diese finden sie in den genannten Begrüßungsmappen mit den entsprechenden Telefonnummern und E-Mail-Adressen.

Alle Mitarbeiter/-innen sind verpflichtet, die Kinder und Jugendlichen stets bei der Wahrnehmung ihrer Rechte zu unterstützen.

Verfahren

Im Rahmen unseres Anregungs- und Beschwerdeverfahrens gelten für unsere Mitarbeiter/-innen, Kinder und Jugendlichen sowie Externe gleichermaßen die folgenden Festlegungen:

1. Der/die jeweils zuerst informierte Mitarbeiter/-in führt die Anregung oder Beschwerde durch eigene Handlungen einer Klärung bzw. Lösung zu oder muss diese an die entsprechenden Vorgesetzten oder Gremien weiterleiten, wenn er/sie eine Lösung nicht herbeiführen kann.
2. Der/dem Prozessführenden eines Beschwerdeverfahrens kommt eine besondere Rolle bzw. Aufgaben zu:
 - Koordinierung und Kommunikation der Beteiligten
 - größtmögliche Neutralität gegenüber allen Beteiligten
 - Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
 - Dokumentation und Abschluss
3. Bei Entgegennahme einer Anregung und Beschwerde ist dem Kind, der/dem Jugendlichen oder dem/der Mitarbeiter/-in der weitere Verfahrensweg sowie die Frist der ersten Beantwortung mitzuteilen. Diese darf zwei Wochen nach Entgegennahme nicht überschreiten und Diensthierarchien dürfen dabei ausdrücklich übersprungen werden.
4. Bei schriftlichen Anregungen und Beschwerden hat der Absender Anspruch auf eine ebenfalls schriftlich formulierte Antwort.
5. Dem Wunsch nach Vertraulichkeit sowie dem Schutz der Persönlichkeit(-rechte) ist, wenn die Umstände dies erlauben, unbedingt Rechnung zu tragen.
6. Auf ausdrückliches Verlangen hin oder je nach Bedeutsamkeit ist die Anregung bzw. Beschwerde zu dokumentieren, einschließlich
 - einer eventuell erfolgten Weiterleitung,
 - der gefundenen Lösung und
 - der Antwort an die/den Anregungs- bzw. Beschwerdeführer/-in und sonstiger Beteiligter.



die Wattenbeker

leben lernen

An dieser Stelle sei auf die Beachtung der besonderen Regelungen und Verfahren im Rahmen des Kinderschutzes sowie die verbindlichen Regelungen zu den meldepflichtigen Vorkommnissen hingewiesen. Über dieses Anregungs- und Beschwerdeverfahren, die Besonderheiten im Rahmen des Kinderschutzes nach § 8a SGB VIII und die uneingeschränkte Umsetzung sind alle Mitarbeiter/-innen nachweislich belehrt worden. Die ausdrückliche Anerkennung ist Voraussetzung für die Tätigkeit bei der Wattenbeker GmbH.

Qualitätsentwicklung

Evaluation

Das Vorgehen wird im Rahmen eines Partizipationsprojektes in der Verantwortung des/der Partizipationsbeauftragten der Wattenbeker gemeinsam mit den Mitarbeiter/-innen, Kindern, Jugendlichen und ggf. Eltern weiterentwickelt. Mindestens einmal jährlich werden in Beratungen aller Zuständigkeitsebenen (Wohngruppen, Teams, Regionalbereichen, Trägerleitung) sowohl über die Beteiligungsqualität als auch über das Anregungs- und Beschwerdeverfahren diskutiert, Erfahrungen ausgewertet und Weiterentwicklungen festgelegt. Auch hier gilt, dass diese Festlegungen zielorientiert, abrechenbar, terminiert und mit Verantwortlichkeiten versehen werden. Die Mitarbeiter/-innen, als auch die Kinder und Jugendlichen sind in diese Prozesse einzubinden. Die Ergebnisse müssen für alle Beteiligten verständlich formuliert, dokumentiert und zugänglich sein und die Gremien sowie Personen benannt sein, in welchen man diese formulierten Rechte gegebenenfalls einklagen kann.

Gremien und WQ

Jede Wohngruppe der Wattenbeker verfügt über ein Beteiligungsgremium der Kinder und Jugendlichen und den dort tätigen Mitarbeiter/-innen: die Gruppenrunde (der Name dieses Gremiums kann wohngruppenspezifisch abweichen). Den Mitarbeiter/-innen steht dafür die Teamberatung bzw. das WQ-Team zur Verfügung.

Beteiligungsgremien auf Regional- bzw. Trägerebene gibt es derzeit für die Kinder und die Mitarbeiter/-innen. Das Wattenbeker Kinderparlament setzt sich aus gewählten Vertretern aller Wohngruppen zusammen und tagt zweimal jährlich. Für die Mitarbeiter/-innen sind dies die regionalen Hausleitungsrunden, Mitarbeiter-Versammlungen bzw. das zweimal jährlich tagende, überregionale Wattenbeker Kollegium. Einem entsprechenden Gremien für die Sorgeberechtigten und Eltern steht die Wattenbeker GmbH aufgeschlossen gegenüber und wird deren Aufbau und Wirken mit allen Möglichkeiten unterstützen, wenn dieser Wunsch von Seiten der Sorgeberechtigten geäußert wird.

Durch ein Klima der Offenheit und Transparenz in allen Bereichen der Wattenbeker soll nicht zuletzt in präventiver Absicht vermittelt und gewährleistet werden, dass jedes Kind, jede/-r Mitarbeiter/-in aber auch jeder Sorgeberechtigter Gehör finden kann und Selbstwirksamkeit erfährt.



die Wattenbeker

leben lernen

Entsprechend unserem WQ-Projekt (seit 2010 installierte Wattenbeker Qualitätsoffensive) obliegt es insbesondere allen Führungskräften, in ihrem Selbstverständnis einer Ermöglichungsarbeit für entsprechende Rahmenbedingungen zu sorgen.

Gültigkeitsbereich

Entwicklung

Diese Konzeption wurde 2013 durch Michael Knauer, damalig Mitarbeiter in der Wohngruppe Die Siedler, erarbeitet. In den folgenden Jahren wurde es zur Diskussion in die einzelnen Teams und Gruppenrunden der Wattenbeker weitergeleitet. Entsprechend ergänzt und geändert wurden die jeweils weiterentwickelten Versionen erneut dem Wattenbeker Kollegium vorgelegt und nach mehrheitlichem Beschluss der hier vorliegenden Version, durch den Geschäftsführer am 07.12.2017 in Kraft gesetzt. Sie gilt für alle Bereiche der Wattenbeker GmbH.