



die Wattenbeker
leben lernen

Partizipations- und Beschwerdekonzept

Dieses regelt die Beteiligung/Partizipation von Mitarbeiter*innen, Kindern und Jugendlichen, jungen Erwachsenen (im folgenden junge Menschen genannt) und deren Sorgeberechtigten sowie die Anregungs- und Beschwerdeverfahren der Wattenbeker GmbH. Sie gilt als verbindliche Regelung und ist dementsprechend wie eine Dienstanweisung für alle Mitarbeitenden verbindlich umzusetzen.

Ansprechpartner

Geschäftsführung: Thomas Zink
Telefon: +49 3342 6992390
Fax: +49 3342 6992399
E-Mail: thomas.zink@diewattenbeker.de

Träger

Die Wattenbeker GmbH
Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung
Wilhelm-Stabe-Straße 63a
24582 Wattenbek

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 wider, die in der täglichen Arbeit mit den jungen Menschen ein hohes Maß an Transparenz und Beteiligungsmöglichkeiten sicherstellt. Auf dem Grundsatz einer gelebten demokratischen Beteiligung ist die Mitbestimmung unserer jungen Menschen 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 jungen Menschen 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, 4a SGB VIII sowie die Statuten der UN-Kinderrechtskonvention (Artikel 12, 13, 14, 15, 17).

Partizipation

Jeder junge Mensch 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 jungen Menschen 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 junge Menschen zunehmend beteiligt.

Dabei gilt der Grundsatz, dass die Mitarbeiter*innen (einschließlich der direkten Vorgesetzten) unseren jungen Menschen Partizipation im Rahmen der Beteiligungsskala verbindlich ermöglichen.

Die jungen Menschen werden in diesem Prozess von durch sie (aus-) gewählte Fachkräfte (WG-Partizipationsverantwortliche; regionale/überregionale Partizipations-Beauftragte) pädagogisch und parteilich begleitet. Dabei gelten die gesetzlichen Vorgaben als bindende und nicht zu unterschreitende Mindeststandards.

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

Transparenz

Bereits beim Einzug erhalten die jungen Menschen und ihre Sorgeberechtigten sämtliche Informationen über Beteiligungs-, Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten. Jedes Kind und die Sorgeberechtigten werden in einem Gespräch und auch in einer persönlichen Begrüßungsmappe individuell 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 jungen Menschen erstellte Regelwerke, Kontaktübersichten und weitere Aushänge zur Orientierung.



die Wattenbeker

leben lernen

Auch die individuelle Zimmergestaltung orientiert sich an den entsprechenden Interessen und Neigungen des jungen Menschen, sie soll die persönliche Handschrift des jungen Menschen 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 jungen Menschen 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 jungen Menschen mit ihren Betreuer*innen einer jeden Wohngruppe.

Anregungs- und Beschwerdeverfahren

Voraussetzung

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

Wir legen großen Wert darauf, dass Anregungen und Verbesserungsvorschlägen unserer Mitarbeiter*innen und unserer jungen Menschen und deren Sorgeberechtigten und Eltern eine würdige Aufmerksamkeit entgegengebracht 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 oder Anregung ist gleich eine Beschwerde, wird dieser jedoch nicht nachgegangen, führt dies aber oft dazu, dass daraus eine 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 junger Mensch 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 Recht 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*innen den jungen Menschen 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 jungen Menschen jeder Wohngruppe.

Ansprechpartner*innen; WG-Partizipations- verantwortliche; regionale/überregionale Partizipations-Beauftragte

Sowohl den Mitarbeiter*innen als auch den jungen Menschen, deren Sorgeberechtigten und Eltern steht im Rahmen der Wohngruppe der/die WG-Partizipationsverantwortliche für alle Fragen und Themen der Beteiligung und Anregungen und Beschwerden innerhalb des jeweiligen Leistungsangebots direkt zur Verfügung.



die Wattenbeker

leben lernen

Darüber hinaus halten die Wattenbeker regionale/überregionale Partizipations-Beauftragte in einem Schlüssel von einer sozialpädagogischen Fachkraft mit Zusatzausbildung auf 36 Plätze vor.

Der/die zuständige regionale Parti-Beauftragte der Wattenbeker übernimmt dabei alle Aufgaben und Tätigkeiten, die sich aus dem KJSG zum Thema Partizipation, Beschwerde und Gewaltschutz ergeben und nicht im Leistungsangebot der Wohngruppen und der sozialtherapeutischen Angebote der LSB enthalten sind.

Hierzu zählen des Weiteren die gruppenübergreifenden regionalen Zusammenkünfte der Gruppensprecher*innen, die zwei mal jährlich stattfindenden Treffen des Parti-Parlaments der Wattenbeker und die begleitende Teilnahme an Landesjugendkongressen bzw. Dialogforen in den jeweiligen Bundesländern.

Die Rechte der jungen Menschen und ihrer Gremien sind verbindlich in den jeweiligen Geschäftsordnungen des Wattenbeker Parti-Parlaments und des Wattenbeker Kollegiums geregelt.

Ebenso sind die Aufgaben und Kompetenzen der WG-Partizipationsverantwortlichen; der regionalen/überregionalen Partizipations-Beauftragten durch Stellenbeschreibungen festgelegt.

Die vorgenannten Fachkräfte bilden im Träger *Die Wattenbeker* die Fachgruppe Partizipation, die sich allen Themen der Beteiligung in regelmäßigen Treffen (mindestens vier mal jährlich) widmet und dabei von einem ständigen Mitglied des Leitungsteams und der Geschäftsführung begleitet und unterstützt wird. Die Fachgruppe initiiert dabei Vorhaben und Projekte, kritisiert und evaluiert den Stand der Umsetzung von Beteiligung und greift dabei die Themen und Wünsche, Anregungen und Beschwerden der jungen Menschen auf und führt sie einer verbindlichen Klärung bzw. Festlegungen innerhalb des Trägers zu.

Im Rahmen dieser Aufgaben und Kompetenzen ist der/die regionale/überregionale Partizipationsbeauftragte in dieser Funktion lediglich der Geschäftsführung unterstellt und der Fachgruppe Partizipation rechenschaftspflichtig.

Sie steht zudem den Wohngruppen und dem Träger auch für alle Beteiligungsthemen beratend und fortbildend zur Seite.

Darüber hinaus ist jedes Haus mit einem Aushang der persönlichen Ansprechpartner*innen des Parti-Teams der Wattenbeker, als auch des Kinderschutzteams des Trägerverbundes sowie deren kostenfreien Telefonnummern versehen. Über diese Möglichkeiten werden unsere jungen Menschen 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 jungen Menschen gilt, kann je nach Ausgangslage und unter Berücksichtigung der Situation des jungen Menschen 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, die Verwaltungsleitung oder der Geschäftsführer sein, aber auch der Hausmeister oder die Hauswirtschaftskräfte sind darin ausdrücklich eingeschlossen.



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 jungen Menschen 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 jungen Menschen stets bei der Wahrnehmung ihrer Rechte zu unterstützen.

Verfahren

Im Rahmen unseres Anregungs- und Beschwerdeverfahrens gelten für unsere Mitarbeiter*innen, jungen Menschen 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 jungen Menschen 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(-srechte) 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.

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.



die Wattenbeker

leben lernen

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 Partizipations-Beauftragten der Wattenbeker gemeinsam mit den Mitarbeiter*innen, jungen Menschen und ggf. Eltern weiterentwickelt.

Im Rahmen der jährlichen Evaluation 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.

Sowohl die Mitarbeiter*innen, als auch die jungen Menschen 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 jungen Menschen und den dort tätigen Mitarbeiter*innen: die Gruppenrunde (der Name dieses Gremiums kann wohngruppenspezifisch abweichen). Den Mitarbeiter*innen steht dafür die Teamberatung zur Verfügung.

Beteiligungsgremien auf Regional- bzw. Trägerebene gibt es derzeit für die jungen Menschen und die Mitarbeiter*innen. Das Wattenbeker Partiparlament 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 Gremium 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, jeder Mitarbeitende aber auch jeder Sorgeberechtigter Gehör finden kann und Selbstwirksamkeit erfährt.

Entsprechend unserem WQ-Projekt (seit 2010 installierte Wattenbeker Qualitätsoffensive) obliegt es insbesondere allen Führungskräften, in ihrem Selbstverständnis einer Ermöglichungsarbeit für entsprechende Rahmenbedingungen einer Beteiligung von jungen Menschen, ihren Sorgeberechtigten, als auch Mitarbeitenden zu sorgen.



die Wattenbeker

leben lernen

Gültigkeitsbereich

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. Die hier vorliegende Version wurde durch den Geschäftsführer am 07.02.2024 in Kraft gesetzt.
Sie gilt für alle Bereiche der Wattenbeker GmbH.