

# Konzept

## **Wohnhilfen Oberberg: Mitbestimmungsrechte der Expert:innen in eigener Sache (EieS)**

Mai 2024

## **1. Rahmenbedingungen**

Die Wohnhilfen Oberberg wenden sich an Menschen in Wohnungsnot und in anderen Krisensituationen und Notlagen.

Organisiert sind die Wohnhilfen Oberberg als ein kreisweit ausgebautes „Integriertes Gesamthilfesystem“ (GHS). Die Hilfen richten sich konsequent am Bedarf der Hilfesuchenden und an der Beseitigung ihrer konkreten Notlagen sowie der schnellen Normalisierung ihrer Lebenslage aus.

Bedarfsgerechte und passgenaue Hilfeangebote werden wohnortnah in allen Regionen des Kreises in gleicher Weise vorgehalten.

Folgende Angebote stehen in den Regionalteams der Regionen Nord-, Mitte- und Süd zur Verfügung:

- Fachberatungsdienst Wohnungsnot
- Ambulant Betreutes Wohnen für Menschen in Wohnungsnot, mit einer psychischen Beeinträchtigung oder einer Suchtkrankheit
- Stationäre Hilfe
- Tagesstrukturierung und Beschäftigung

Die Konzeption der Betroffenenbeteiligung bezieht sich auf das Rahmenkonzept der Wohnhilfen Oberberg, GM/Bremen September 2021 dem GEPA NRW (Gesetz zur Entwicklung und Stärkung einer demographiefesten, teilhabeorientierten Infrastruktur und zur Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität von Wohn- und Betreuungsangeboten für ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen) im Speziellen dem Wohn- und Teilhabegesetz in Nordrhein-Westfalen vom 02.10.2014, der Empfehlung „Mehr Partizipation wagen“ der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W), Mai 2015, sowie dem Handbuch Wohnungslosenhilfe vom Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales NRW und der BAG W, Düsseldorf/Berlin, November 2019. Das vorliegende Konzept hat den Anspruch, kurz, knapp und allgemeinverständlich Inhalte der Betroffenenbeteiligung darzustellen.

## **2. Inhalte der Betroffenenmitbestimmung**

Ein Angebot kann nur dann effektiv und zielgerichtet arbeiten, wenn es systematisch und strukturiert die Meinungen, Einschätzungen und Wünsche der Betroffenen, Hilfesuchenden, Bewohnerinnen und Bewohner einbezieht und Betroffene motiviert, sich zu engagieren und einzumischen. Diese Grundhaltung drückt sich im Alltag in einem respektvollen, motivierenden und selbstermächtigenden Umgang aus.

Die Betroffenenbeteiligung sichert die Durchsetzung der Rechte der Hilfesuchenden, ihrer Interessen und Bedürfnisse und aktiviert sie durch die Einbeziehung in die Ausgestaltung des Hilfeangebots.

Darüber hinaus wird die Einflussnahme auf den Sozialraum gefördert und gesellschaftliche Veränderungsprozesse angestoßen und unterstützt.

Das Konzept zur Mitbestimmung Betroffener ist auch Gegenstand der Qualitätsmanagementaudits die regelmäßig durchgeführt werden.

In der Kooperation zwischen Betroffenenvertretung und Angeboten sind verschiedene Abstufungen vorgesehen.

Die Einrichtung **informiert** die Betroffenen offensiv über folgende Belange:

- Welche aktuellen Entwicklungen gibt es in den Angeboten, der Region, dem Hilfesystem sowie den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen?
- Wie ist das Verbesserungswesen geregelt?
- Wie setzen sich die Einzelpreise differenziert nach Betreuung, Unterkunft, Verpflegung und Investitionskosten zusammen? Und wie stellt sich die wirtschaftliche Situation der Einrichtung dar?
- Was ist das Leistungsangebot der einzelnen Angebote?

Die **Mitwirkung** ist vorgesehen bei:

- der Ausgestaltung des Angebots, der Unterkunft, der Betreuung sowie der Aufenthaltsbedingungen
- der Veränderung des Betriebes / des Angebots
- umfassenden Baumaßnahmen und Instandhaltungsmaßnahmen
- Maßnahmen der sozialen Betreuung und Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft
- Maßnahmen zur Verhinderung von Unfällen

Die **Betroffenenbeteiligung** bestimmen mit bei:

- der Verpflegungsplanung und der Ausgestaltung der Mahlzeiten
- der Unterkunfts- und Betreuungssituation
- der Planung und Durchführung von (Freizeit-)Veranstaltungen
- der Veränderung der Hausordnung
- der Weiterentwicklung der Konzeption

### **3. Gremien und Instrumente**

Die Rahmenbedingungen der Angebote der Wohnhilfen Oberberg sind sehr unterschiedlich. Diesen unterschiedlichen Rahmenbedingungen müssen die Instrumente Rechnung tragen. Dementsprechend haben die Hilfesuchenden der Wohnhilfen Oberberg die Möglichkeit, in den folgenden Gremien mitzuwirken und ihre Wünsche, Anregungen und persönlichen Vorstellungen zur Ausgestaltung der Angebote einzubringen. Diese Gremien und Instrumente zeichnen sich durch eine hohe Transparenz und eine offene Informationspolitik aus.

#### **3.1 Die Betroffenenversammlung der Fachberatung und des Ambulant Betreuten Wohnens**

Hierzu werden erhalten alle Betroffenen aus dem Ambulant Betreuten Wohnen und der Fachberatung einmal jährlich einen Fragebogen mit der Bitte diesen auszufüllen. Hierbei ist es möglich, je nach Wunsch der Hilfesuchenden, diesen alleine auszufüllen und beim nächsten Termin wieder mitzubringen, anonyme Beantwortung der Fragen oder auch das ausfüllen mit Unterstützung der Mitarbeiter.

### **3.2.1 Die Bewohnerversammlung im stationären Bereich**

Im stationären Bereich ist das Kernstück der Mitbestimmung die Bewohnerversammlung. Sie tagt bei Bedarf, in der Regel alle 6-8 Wochen. Den Termin stimmen Bewohnervertretung und Ansprechpartner des stationären Bereiches ab. Sie bereiten den Termin gemeinsam vor und geben diesen, sowie geplante Inhalte der Versammlung, per Aushang bekannt. Während der Bewohnerversammlung können spontan weitere Themen eingebracht werden. Die Versammlung gibt den Bewohnern die Möglichkeit, sich aktiv in das Angebotsgeschehen einzuschalten und so an der Ausgestaltung der Hilfen mitzuwirken. Dadurch können sie Verantwortung für sich und die (Lebens-)Umwelt übernehmen. Hierdurch entsteht ein aktivierender Prozess, der sowohl die Bewohner als auch die verschiedenen Angebote stärkt. Darüber hinaus bietet die Bewohnerversammlung den Rahmen, sich untereinander über Dinge des Alltages, aktuelle Entwicklungen sowie politische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen auszutauschen.

Die Inhalte der Versammlung werden in einem Protokoll festgehalten und per Aushang an zentralen Stellen der Angebote veröffentlicht und als Rundlauf in der Mitarbeiterschaft bekannt gegeben.

### **3.2.2 Die Bewohnervertretung im stationären Bereich**

Die Bewohnervertretung, aufgegliedert in die Region Mitte/Nord und die Region Süd, vertritt die Interessen der Betroffenen. Die Vertreter fungieren als Mittler zwischen Bewohnerinnen und Bewohnern und den verschiedenen Angeboten des Hilfesystems. Um ihre Aufgaben effektiv wahrnehmen zu können, ist ein enger, konstruktiv-kritischer, vertrauensvoller Kontakt zwischen Betroffenen, Betroffenenvertretern und Ansprechpartnern des stationären Bereiches erforderlich.

Die Ansprechpartner des stationären Bereiches unterstützen die Wahl der Bewohnervertretung. Alle Betroffenen, die am Tag der Wahl in den Angeboten wohnen, können die Bewohnervertretung wählen.

Gewählt werden können aktuelle Bewohner. Die Zahl der Mitglieder der Bewohnervertretung richtet sich nach der Anzahl der Betroffenen. Für die Wohnhilfen Oberberg Region Mitte/ Nord mit insgesamt 29 Plätzen sind vier Vertreterinnen oder Vertreter vorgesehen. Diese vier Vertreter werden in der Bewohnerversammlung der Kreismitte/ Kreissüd gewählt. In der Region Süd, Haus Segenborn mit 63 Bewohnern sind fünf Vertreter vorgesehen. Die Bewohnervertretung wird in der Bewohnerversammlung gewählt.

Die Bewohnerversammlung im Kreissüd/ Segenborn wählt vier Bewohnervertreter direkt (pro Bewohner 2 Stimmen). Die Frauen Wohngruppe Waldbröl wählt aus ihren Reihen eine weitere Bewohnervertreterin.

Bei der Wahl der Bewohnervertreter:innen soll die Belegung der Angebote berücksichtigt werden. Die gewählten Vertreter:innen sollen die Belegung der Angebote widerspiegeln (Frauen- Männer, regionale Verteilung, Alter,....)

Die Bewohnervertretung kann in geheimer Wahl gewählt werden. Gewählt ist, wer die meisten Stimmen erhält. Bei Stimmgleichheit erfolgt eine Stichwahl per Handzeichen. Auf Antrag wird die Stichwahl geheim durchgeführt.

Eine Bewohnervertretung wird bei Ausscheiden von mehr als einem Mitglied oder nach Ablauf der Amtszeit von einem Jahr neu gewählt. Vorschläge für die Wahl als

Bewohnervertreter können bei der Bewohnerversammlung oder auch im Vorfeld einer Neuwahl benannt werden. Kandidaten können sich auch selbst vorschlagen.

Die Bewohnervertretung hat folgende Aufgaben:

- Sie unterstützt und beantragt Maßnahmen, die den Betroffenen dienen und setzt sich für diese Maßnahmen ein.
- Sie gibt Beschwerden und Anregungen an die Angebotsvertretungen weiter und verhandelt über weitere Schritte.
- Sie hilft neuen Bewohnern, sich in den Angeboten zurechtzufinden z.B. begleiten Bewohnervertreter:innen den Rundgang durch die Einrichtung auf Wunsch.
- Sie bereitet eine Bewohnerversammlung vor bzw. wirkt an der Vorbereitung und Durchführung einer Bewohnerversammlung mit.
- Sie wirkt an Maßnahmen mit, bei denen es um die Förderung der Qualität der Angebote geht.
- Sie stellt ihre Arbeit in politischen und sonstigen Gremien vor und setzt sich für die Verbesserung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen z.B. durch Infoveranstaltungen, Aktionen und Teilnahme an politischen Gremien ein.
- Sie kann eine Bewohnersprechstunde anbieten. Wie oft diese stattfindet und in welchen Räumlichkeiten, klärt sie mit den Ansprechpartnern des stationären Bereiches.

### **3.2.3 Bewohnerbefragungen im stationären Bereich**

Neben der Grundhaltung, Anregungen aus der Bewohnerschaft offensiv in die Gestaltung des Angebotsalltags einzubeziehen, hat es sich bewährt, die Einschätzungen und Meinungen der Bewohnerschaft regelmäßig durch Befragungen zu ermitteln. Aus den Befragungen ergeben sich immer wieder Anregungen zur Verbesserung der Angebote und der fachlichen Arbeit.

In diesem Sinn führt der stationäre Bereich einmal jährlich eine Befragung durch. In den verwendeten Fragebögen werden die Bewohner um ihre Einschätzung zu verschiedenen Bereichen der Angebote gebeten. Die Befragung wird von der Bewohnervertretung/Ansprechpartner stationärer Bereich ausgewertet und der Bereichsleitung vorgelegt. Gemeinsam interpretieren nun Bewohnervertretung, Ansprechpartner stationärer Bereich und Bereichsleitung die Ergebnisse und halten mögliche Verbesserungsprojekte fest. Ob diese Interpretation zutreffend ist, wird in der Bewohnerversammlung überprüft. Nun lassen sich aus der Befragung konkrete Verbesserungsmaßnahmen ableiten, die in einem Maßnahmenverfolgungsplan festgehalten und anschließend abgearbeitet werden.

Liegen in einem Bereich ungewöhnlich gute oder schlechte Rückmeldungen vor, wird dieser Bereich gesondert betrachtet und gegebenenfalls eine ausführliche Befragung zu diesem Thema durchgeführt.

### **3.3 Verbesserungswesen**

Erfahrungsgemäß gibt es in den Angeboten der Wohnhilfen Oberberg wenige offizielle Beschwerden. Umso wichtiger ist es daher, die eher indirekt und nebenbei geäußerten Unzufriedenheiten aufzugreifen und sie dahingehend zu überprüfen, ob sie Anregungen zur Verbesserung des Angebots bieten. Dies erfordert von der Bewohnervertretung, der

Mitarbeiterschaft und der Bereichsleitung ein „offenes Ohr“, um diese Anregungen kontinuierlich aufzugreifen und in Maßnahmen umzusetzen.

Darüber hinaus besteht ein formalisiertes Beschwerdeverfahren zur Verbesserung der Maßnahmenqualität. Im Qualitätsmanagementverfahren der Wohnhilfen Oberberg ist ein solches Verfahren vorgesehen und soll von Betroffenen und Mitarbeitenden aktiv wahrgenommen werden.

Bei der Aufnahme in verschiedene Angebote erhalten die Betroffenen unter anderem Informationen über das Verbesserungswesen. Beschwerden können mündlich oder schriftlich eingebracht werden. Beschwerdeformulare sind bei den Mitarbeitenden und bei den Bewohnervertretern zu erhalten. Werden die Beschwerden mündlich eingebracht, sind sie vom Mitarbeitenden schriftlich festzuhalten. Die Beschwerdeführer erhalten innerhalb von spätestens 14 Tagen eine Rückmeldung zur Beschwerde.

### **3.4 Projektgruppen/Arbeitsprojekte**

Gerne wird in den verschiedenen Angeboten, stationär wie auch ambulant, mit zeitlich befristeten Projektgruppen gearbeitet. Hier sind Projekte für Freizeitmaßnahmen, Kunstprojekte, Bauprojekte ebenso denkbar wie politische Aktionen innerhalb des Gemeinwesens oder Betroffenenarbeit.

Die Arbeit in Projekten kann selbst organisiert werden und orientiert sich am Bedarf und den Ressourcen der Betroffenen sowie der Angebote. Die Projekte schaffen in einem überschaubaren Zeitraum – bzw. solange der Bedarf besteht – ein Ergebnis und möglichst ein Erfolgserlebnis.

Sollten Sie Anregungen oder Fragen haben nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

*Verantwortlich:*

#### **Bereichsleitung**

Udo Schmidt

Karlstraße 1

51643 Gummersbach

Tel.: 02261 96 906 0

[u.schmidt@diakonie-michaelshoven.de](mailto:u.schmidt@diakonie-michaelshoven.de)

#### **Leitung stationäres Wohnen/Regionalteamleitung Süd:**

Julia Lang

Pulvermühle 1

51545 Waldbröl

Tel.: 02295 9180 0

[j.lang@diakonie-michaelshoven.de](mailto:j.lang@diakonie-michaelshoven.de)

#### **Ansprechpartner Partzipation:**

Stephanie Lang, Sandra Katerla, Florian Kriebel

Karlstraße 1

51643 Gummersbach

Tel. 02261 96 906 0

[s.lang@diakonie-michaelshoven.de](mailto:s.lang@diakonie-michaelshoven.de)

[s.katerla@diakonie-michaelshoven.de](mailto:s.katerla@diakonie-michaelshoven.de)

[f.kriebel@diakonie-michaelshoven.de](mailto:f.kriebel@diakonie-michaelshoven.de)

**Stand**

*April 2024. Die nächste Überprüfung des vorliegenden Konzepts findet spätestens im April 2027 statt.*

*Beachten Sie bitte, dass dieses Dokument urheberrechtlich geschützt ist. Sie haben lediglich das Recht zur persönlichen Nutzung. Die Weitergabe an Dritte, die Vervielfältigung außer zum privaten Gebrauch und die Veröffentlichung z.B. im Firmen-Intranet oder im Internet sind nicht gestattet.*

**Anmerkung:** Zur besseren Lesbarkeit wird in diesem Text nur die männliche Form benutzt, gemeint sind aber immer beide Geschlechter.