

# Konzept

## **Wohnhilfen Oberberg: Mitbestimmungsrechte der Betroffenen**

September 2016

## 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 oder mit einer psychischen oder einer Suchtkrankheit
- Stationäre Hilfe
- Tagesstrukturierung und Beschäftigung

Die Konzeption der Betroffenenbeteiligung bezieht sich auf das Rahmenkonzept der Wohnhilfen Oberberg, GM/Bremen September 2015, 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 2016.

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 Beschwerdeverfahren 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** soll mitbestimmen 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**

Erfahrungsgemäß ist es in den ambulanten Angeboten am schwierigsten, eine Betroffenenvertretung aufzubauen und dauerhaft mit Leben zu füllen. Die Wohnhilfen Oberberg experimentieren derzeit damit, alle Hilfesuchenden von Fachberatungsstelle und Ambulant Betreutem Wohnen zweimal im Jahr zu einer Betroffenenversammlung einzuladen.

Hierzu werden alle Betroffenen aus dem Ambulant Betreuten Wohnen und der Fachberatung mit einer schriftlichen Einladung über den Termin und Inhalte der Versammlung informiert.

### **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 monatlich, spätestens jedoch alle zwei Monate. Den Termin stimmen Bewohnervertretung und Vertreter des Angebotes 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 Angebotsvertretern erforderlich.

Die Angebotsvertretungen unterstützen die Wahl der Bewohnervertretung. Alle Betroffenen, die am Tag der Wahl in den Angeboten wohnen, können die Bewohnervertretung wählen.

Gewählt werden können aktuelle sowie ehemalige Bewohner. Die Zahl der Mitglieder der Bewohnervertretung richtet sich nach der Anzahl der Betroffenen. Für die Wohnhilfen Oberberg Region Mitte/ Nord mit insgesamt 33 Plätzen sind vier Vertreterinnen oder Vertreter vorgesehen. Diese vier Vertreter werden in der Bewohnerversammlung der Kreismitte/ Kreisnorden gewählt. In der Region Süd mit Haus Segenborn und 48 Bewohnern sind fünf Vertreter vorgesehen. Die Bewohnervertretung wird in der Bewohnerversammlung gewählt.

Die Bewohnerversammlung im Kreissüden/ Segenborn wählt vier Bewohnervertreter direkt (pro Bewohner 3 Stimmen) und die Bewohnervertretung benennt einen weiteren Vertreter, den sie dann der Bewohnerschaft und der Geschäftsbereichsleitung benennt.

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. Die Kandidaten, die nicht direkt gewählt

wurden, können nach dem Ausscheiden eines Bewohnervertreeters nachrücken. Die Reihenfolge ergibt sich aus der Anzahl der für die Vertreter abgegebenen Stimmen. 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.
- 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.

### **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 ausgewertet und der Geschäftsbereichsleitung vorgelegt. Gemeinsam interpretieren nun Bewohnervertretung und Geschäftsbereichsleitung 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.

Im ambulanten Bereich haben sich schriftliche Befragungen nicht bewährt, da die Rückmeldung „zu positiv“ waren und sich somit keine Verbesserungsmöglichkeiten hieraus ableiten ließen.

### **3.3 Beschwerdeverfahren**

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 dahin gehend zu überprüfen, ob sie Anregungen

zur Verbesserung des Angebots bieten. Dies erfordert von der Bewohnervertretung, der Mitarbeiterschaft und der Geschäftsbereichsleitung 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 Beschwerdeverfahren. Beschwerden können mündlich oder schriftlich eingebracht werden. Beschwerdeformulare sind bei den Mitarbeitenden und in Haus Segenborn in der Cafeteria 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:*

#### **Geschäftsbereichsleitung**

Susanne Hahmann  
Karlstraße 1  
51643 Gummersbach  
Tel.: 02261 96 906 0  
[s.hahmann@diakonie-michaelshoven.de](mailto:s.hahmann@diakonie-michaelshoven.de)

#### **Teamleitung:**

Udo Schmidt  
Pulvermühle 1  
51545 Waldbröl  
Tel.: 02295 9180 0  
[u.schmidt@diakonie-michaelshoven.de](mailto:u.schmidt@diakonie-michaelshoven.de)

Janina Friedrich  
Karlstraße 1  
51643 Gummersbach  
Tel. 02261 96 906 0  
[J.Friedrich@diakonie-michaelshoven.de](mailto:J.Friedrich@diakonie-michaelshoven.de)

**Stand**

*August 2016. Die nächste Überprüfung des vorliegenden Konzepts findet spätestens im August 2019 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.