

Open Door Policy

08.12.2021

I. Einleitung

Als Mitarbeitende im Fachamt Jugend- und Familienhilfe im Bezirksamt Hamburg-Mitte (im Folgenden: Jugendamt HH-Mitte) stellen wir täglich den Kinderschutz sowie die Befähigung von Familien, Erziehenden, Kinder und Jugendlichen zu einem selbstbestimmten Leben in den Mittelpunkt unseres Wirkens. Dabei hat der respektvolle und gut organisierte Umgang innerhalb des Jugendamtes HH-Mitte für alle Mitarbeitenden eine wesentliche unterstützende und vorbildhafte Funktion.

Damit diese Haltung innerhalb des Jugendamtes HH-Mitte für jede Einzelperson noch erlebbarer wird, nutzen wir eine Open Door Policy, die im Folgenden beschrieben wird. Das Jugendamt HH-Mitte versteht sich als lernende Organisation, die die Mitarbeitenden als wichtigstes Gut betrachtet und daher eine entsprechende Offenheit und Veränderungsmotivation auf allen Ebenen sieht.

Die Werte Transparenz und Offenheit sind dabei auch für die Open Door Policy wesentlich, auf deren Basis das Vertrauen und die Mitarbeitenden-Zufriedenheit gesteigert werden soll. Diese Werte sind mit dem Ziel einer offenen und ehrlichen Kommunikation (gelieferte Quantität sowie Qualität der nützlichen und gewünschten Informationen für alle Mitarbeitenden und Führungskräfte) verbunden.

Dabei trägt jedeR Mitarbeitende und jede Führungskraft eine hohe Eigenverantwortung, die eigenen Wünsche und Themen sinnvoll zu prüfen, zu bewerten und im Rahmen der bezirksamtlichen Organisation zu platzieren. Die Fürsorgepflicht und der Austausch mit den direkten Vorgesetzten, das selbstbestimmte Lösen von Herausforderungen sowie die Nutzung sonstiger fachlicher Anlaufstellen (AGG Beschwerdestelle, psycho-sozialer Dienst der Sozial- und Suchtberatung des Bezirksamts HH-Mitte, Konfliktpartner gemäß Dienstvereinbarung zum Umgang mit Konflikten, Mobbing und sexueller Belästigung etc.) sind Grundvoraussetzung für eine sinnvolle Anwendung der Open Door Policy. Die Open Door Policy soll für Themen und Inhalte genutzt werden, die nicht mit der direkt vorgesetzten Leitungskraft gelöst werden können.

Open Door Policy ist eine Einladung an alle Mitarbeitenden im Jugendamt HH-Mitte, gemeinsam relevante Themen lösungs- und zielführend zu gestalten.

II. Ziele

Die Ziele der Open Door Policy im Fachamt Jugend- und Familienhilfe des Bezirksamts Hamburg-Mitte sind:

- Frühzeitige Erkennung krisenhafter Entwicklungen, auch über Hierarchieebenen hinaus
- Rechtzeitige Erkennung krisenhafter Entwicklungen individueller Herausforderungen der Mitarbeitenden
- Korrektiv im Sinne von Überprüfung von Entscheidungen der Leitung

- Verbesserung der Aufnahme von Ideen und Kritik: Wahrnehmung als positiver Hinweis (konstruktive Kritik, Verbesserungsprozess)
- Direktes Einbringen von individuellen Ideen Verbesserung der Kultur des Miteinanders
- Steigerung der Arbeitszufriedenheit, Motivation und Mitarbeitenden-Bindung
- Sicherung der beruflichen Weiterentwicklung durch Transparenz

III. Definitionen und Kriterien

Die Open Door Policy gilt für alle Bereiche des Jugendamtes HH-Mitte:

- Fachamtsleitung (JAL)
- Stellv. Fachamtsleitung & Zentrale Fachdienste (AV/BS, KTB, WJH, AB)
- Stabstellen (JA-LöVO, JA-QuB, JA-JSP, JA-CR, JA-NWM, JA-K, JA-PKM)
- Regionen (JA 1 – 3)

Die Open Door Policy (oder auch „Politik der offenen Tür“) ist ein offener, auf Zuhören zugeschnittener Führungsansatz, der sich durch die Bereitschaft seitens der Führungskräfte inklusive der höheren Leitungsebenen im Jugendamt HH-Mitte auszeichnet, den Mitarbeitenden offen und zuhörend zur Verfügung zu stehen. Dabei ist die Tür jeder Führungskraft für die Mitarbeitenden offen. Das gilt insbesondere für die Regionalleitungen und die Fachamtsleitung vor dem Hintergrund, dass in der Regel die Türen der Abteilungsleitungen „offen“ sind. Der Zweck ist, offene Kommunikation, Feedback und Diskussionen über alle Angelegenheiten, die für die Mitarbeitenden wichtig sind, zu fördern. Mitarbeitende können im Bereich des Jugendamt HH-Mitte ihre Anliegen, Fragen oder Vorschläge am Arbeitsplatz ohne Bedenken auch außerhalb der sonstigen Hierarchieebene und Machtstrukturen vorbringen.

Das Jugendamt HH-Mitte führt die Open Door Policy ein, um das Vertrauen der Mitarbeitenden zu fördern und um sicherzustellen, dass wichtige Informationen und Rückmeldungen die Führungskräfte erreichen, die sie für Änderungen und Verbesserungen nutzen können. Wir wollen die vorhandene Vielfalt der Mitarbeitenden sowie ihre Expertise und Ressourcen erkennen und nutzen.

Wir wollen eine gemeinsame Führungskultur leben und weiterentwickeln, die den gegenseitigen Respekt fördert und auf folgenden Punkten basiert:

- Führen: Wir reflektieren unser Handeln selbstkritisch und fehleroffen
- Vertrauen: Wir praktizieren angstfreie Fehleroffenheit und arbeiten lösungsorientiert
- Entscheiden: Wir treffen begründete, transparente und verlässliche Entscheidungen und fördern damit Handlungssicherheit (unter Einhaltung des Datenschutzes)
- Begegnen: Wir begegnen allen Mitarbeitenden vorbehaltlos, respektvoll und geben ihnen Rückhalt
- Gestalten: Wir nehmen Ideen an, nutzen sie als Korrektiv für Haltung und Entscheidungen und prüfen diese Anregungen auf Umsetzung

Wesentlich für eine erfolgreiche Open Door Policy ist, dass eine praktizierte Fehleroffenheit auf alle Ebenen also für Sender und Empfänger möglich ist, die die Bereitschaft zum Lernen und Verbessern (individuell und in der Sache) beinhaltet.

Es ist beabsichtigt und gewollt, dass im Rahmen der Open Door Policy Hierarchieebenen übersprungen werden.

Tatsächlich wird die Akzeptanz erhöht, wenn die nächste Ebene informiert wird. Die Idee der freien Wahl der/s AnsprechpartnersIn ist aber eben auch der Perspektivwechsel, der eine Chance für eine positive Weiterentwicklung von Personen und Themen bietet.

Eine realistische Erwartungshaltung beim Sender (was ist mein zentrales Thema, warum wende ich mich an die gewählte Person/Funktion) und beim Empfänger (warum wurde ich als AnsprechpartnerIn ausgewählt) führt zu einer konstruktiven, das heißt wertschätzenden Gesprächskultur gegenüber den Inhalten und den agierenden Personen. Kritik wird dabei als Ausdruck von Interesse an der Sache verstanden. Den Gesprächsführenden soll die Wahrung der Unvoreingenommenheit und der Rollenklarheit ermöglicht werden und damit auf den klaren Auftrag und Inhalt des Gespräches fokussieren.

Darüber hinaus sorgt die Einhaltung der Rahmenbedingungen (Kap. IV Zugangswege) dafür, dass eine willkommene Gesprächsatmosphäre entsteht.

Grundsätzlich besteht für alle Inhalte, die im Rahmen der ODP in Einzelgesprächen thematisiert werden Vertraulichkeit: Informationen aus dem Gespräch dürfen den Schutzraum des Gesprächs nur in gemeinsamer Absprache verlassen. Dementsprechend soll der Abschluss eines Gespräches eine gemeinsame Verabredung zum weiteren Vorgehen sein: ein eindeutiger Ausblick und klarer Verbleib für die GesprächspartnerInnen unter Berücksichtigung größtmöglicher Offenheit und Transparenz. Dabei liegt wiederum das Verständnis des gemeinsamen Interesses an der Weiterentwicklung im Fokus.

Durch die gelebte Open Door Policy und ihre konstruktive Nutzung durch alle Mitarbeitenden und Führungskräfte soll die Anerkennung und Wahrnehmung der vorgetragenen Vorschläge Anliegen sowie ein Gefühl von Selbstwirksamkeit entstehen.

IV. Zugangswege

- Alle Mitarbeitenden können entweder direkt, telefonisch, per Email oder über das Gruppenpostfach <mailto:open-door-policy-m-ja@hamburg-mitte.hamburg.de> Kontakt mit den gewünschten Führungskräften aufnehmen.
- Die Führungskräfte verpflichten sich, innerhalb von 48 Stunden eine Rückmeldung zu geben und einen zeitnahen Termin für ein Gespräch anzubieten.
- JAL und JAL-V informieren verbindlich mindestens 1x im Jahr in den Abteilungen

V. Evaluation und Qualitätsentwicklung

Das Konzept und die Wirkung der Open Door Policy wird weiterhin evaluiert, um Erkenntnisse für die Weiterentwicklung des Konzeptes, die Gestaltung der Zusammenarbeit im Jugendamt Hamburg-Mitte und die Aufgabenwahrnehmung zu gewinnen. Spätestens im Herbst 2023 wird ein Auswertungsworkshop stattfinden, zu dem die Mitarbeitenden unseres Jugendamtes eingeladen werden.

Darüber hinaus ist geplant, im Rahmen einer weiteren Masterarbeit über eine Hochschule im Jahr 2022/2023 eine wissenschaftliche Evaluierung durchzuführen.

Um Hinweise auf strukturelle Themen zu erhalten, die über ODP angesprochen werden, ist es erforderlich, dass wir laufend die Themen auswerten und für die Weiterentwicklung nutzbar machen. Für diese Form der Evaluation haben wir folgende Instrumente:

- Evaluationsbogen (siehe Anlage)
- Begleitgruppe
Setzt sich aus allen Hierarchieebenen zusammen und tagt quartalsweise.

Projektverantwortung und Kontakt für Rückfragen

Martin Rietz

Freie und Hansestadt Hamburg

Bezirksamt Hamburg-Mitte

Dezernat Jugend, Soziales und Gesundheit

Fachamt Jugend- und Familienhilfe

Caffamacherreihe 1-3, 20355 Hamburg

Tel.: +49 40 42854-2147

E-Mail: martin.rietz@hamburg-mitte.hamburg.de

Anlage 1

Evaluation Open Door Policy (anonymisierte Erfassung)



Name Leitungskraft:
Leitzeichen Leitungskraft:
Datum:

Kategorie ankreuzen	Art des Anliegens	Verbindliche Vereinbarung (ankreuzen)	Stichworte
<input type="radio"/>	Beschwerde	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	Arbeitssituation <input type="radio"/> individuell <input type="radio"/> Gruppe	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	Persönliche Themen	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	Fragen	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	Anregungen	<input type="radio"/>	
<input type="radio"/>	Sonstiges	<input type="radio"/>	

Anwendungshinweis

- + Je Gespräch nutzen Sie bitte ein Blatt und senden dieses anschließend an das Gruppenpostfach: open-door-policy-m-ja@hamburg-mitte.hamburg.de.
- + Wählen Sie das Gesprächsthema aus. In der entsprechenden Zeile erfassen Sie bitte die Information "Gespräch mit oder ohne verbindliche Vereinbarung".
- + Bei Bedarf nutzen Sie die Stichwort-Spalte für ergänzende Informationen zur Auswertung.
Achtung: Bei Auswahl "Sonstiges" geben Sie bitte immer einen kurzen erläuternden Kommentar.
- + Die Dokumentation dient der Evaluation zur Nutzung und Weiterentwicklung des Instrumentes ODP und Weiterentwicklung unseres Jugendamtes.