



Protokoll der Werkstatt 1 „Beschwerdemanagement in der Flüchtlingsarbeit“ vom 19.03.2019

Senatsverwaltung Integration, Arbeit und Soziales,

Oranienstr. 106, 10997 Berlin, Raum 1125/1126

10.00-13.00 Uhr

Anwesende: siehe Anlage 1

Die Landesfreiwilligenagentur Berlin ist vertreten durch:

Carola Schaaf-Derichs, Geschäftsführerin

Susanne Eckhardt, Freiwilligenmanager*in

Das Beratungsforum Engagement für Geflüchtete (BFE) ist vertreten durch:

Kathrin Duffner, Regionalkoordinatorin Südost

Nichole Pashley, Regionalkoordinatorin Nord

Sabine Strauch, Regionalkoordinatorin West

Begrüßung

Carola Schaaf-Derichs begrüßt herzlich die hauptamtlichen Ehrenamtskoordinator*innen (EAK*innen) Unterkünfte, alle Gäste sowie die Referent*innen Katharina Mühlbeyer und Michael Räßler-Wolff von der Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement. Frau Schaaf-Derichs bedankt sich für die Bereitstellung des Raum und gibt im Anschluss einen kurzen Überblick zum Ablauf und den Inhalten der Werkstatt (siehe auch Anlage 2).

Teil I: Input Qualitäts- und Beschwerdemanagement in der Flüchtlingsarbeit: aktuelle Entwicklungen und Bedarfe

Referent: Michael Räßler-Wolff, Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement

Kontakt: Michael.Raessler-Wolff@SenIAS.berlin.de

Die vollständige Präsentation ist dem Protokoll als pdf angehängt, siehe Anlage 3.

Die Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement arbeitet als Stabsstelle mit Querschnittsaufgaben und bearbeitet „alle Fragen rund um das Flüchtlingsmanagement, von der Eröffnung neuer Unterkünfte bis zu Anfragen von Bürger*innen.“ Ziel der Koordinierungsstelle ist es, die Lebensbedingungen geflüchteter Menschen in Berlin zu verbessern, vor allem im Bereich der Unterkünfte, da sich die Wohnungsmarktsituation momentan nicht verändern wird.

Weitere Aufgabe bzw. ein weiteres Ziel der Koordinierungsstelle ist eine gelingende, selbstbestimmte und nachhaltige Integration und Inklusion geflüchteter Menschen unabhängig ihrer Herkunft, Lebensbiografie, sexuellen Identität, ihres Alters und Glaubens und besonderen Bedarfe.



Infos zum Eckpunktepapier:

- Extrakt aus Veranstaltungen verschiedener Abteilungen der Verwaltung
- Einigung als Grundlage für weitere Diskussion
- Zum Eckpunktepapier wird in verschiedenen Fokusgruppen zu verschiedenen Themen (Hausordnung, Struktur des Modells, Zusammensetzung Fachbeirat) weitergearbeitet.

Das Eckpunktepapier ist dem Protokoll als pdf angehängt, siehe Anlage 4.

Pilotprojekt Beschwerdemanagement: Fragen und Anmerkungen

- Auffällig: es gab keine Beschwerden über sensible Bereiche (sexuelle Gewalt, Kinderschutz, Verletzung des Persönlichkeitsrechts); für diese Bereiche gibt es ein eigenes Verfahren; z.B. Meldekette bei Verdachtsfällen von Gewalt
- Beschwerdeauswertung der ersten Pilotphase:
 1. Wohnbereiche
 2. Hausinterne Angelegenheiten
 3. Personal
- Im August 2019 erfolgt die Präsentation der Ergebnisse mit dem Ziel ab 2020 ein externes Beschwerdemanagement in allen Unterkünften zu implementieren

Zuständigkeit:

- Wo liegt in der Unterkunft die Zuständigkeit für das Beschwerdemanagement? Bei der Leitung oder bei der EAK als Schnittstelle zu Projekten/Initiativen?
- Wichtig für das Gelingen: Transparenz und Kommunikation; Erfahrungen der EAK mit einbeziehen
- Information ist wichtig: ABER Zuständigkeiten müssen vor Etablierung des Beschwerdemanagements in der Unterkunft/den Unterkünften geklärt werden; Rollenklärung
- Spannungen wahrnehmen und auflösen

Beschwerdeannahme im LAF:

- Wie lange ist die Bearbeitungsdauer im LAF? Nur zeitnah macht Sinn
- Wie sind die Rückmeldewege?
- Jeder Beschwerde wird nachgegangen, ggf. mit Prüfung vor Ort; jedoch gibt es keine Geschäftsanweisung mit einer genauen, festgelegten Dauer.

Anonymität:

- Wie ist der Umgang mit tabuisierten Themen?
- Gibt es die Möglichkeit eines anonymen Fragebogens zur Sicherheit/dem Sicherheitsgefühl in der Unterkunft?

Vertrauenspersonen:

- Pro Unterkunft gibt es ein Kernteam von 2 Personen (männlich/weiblich)



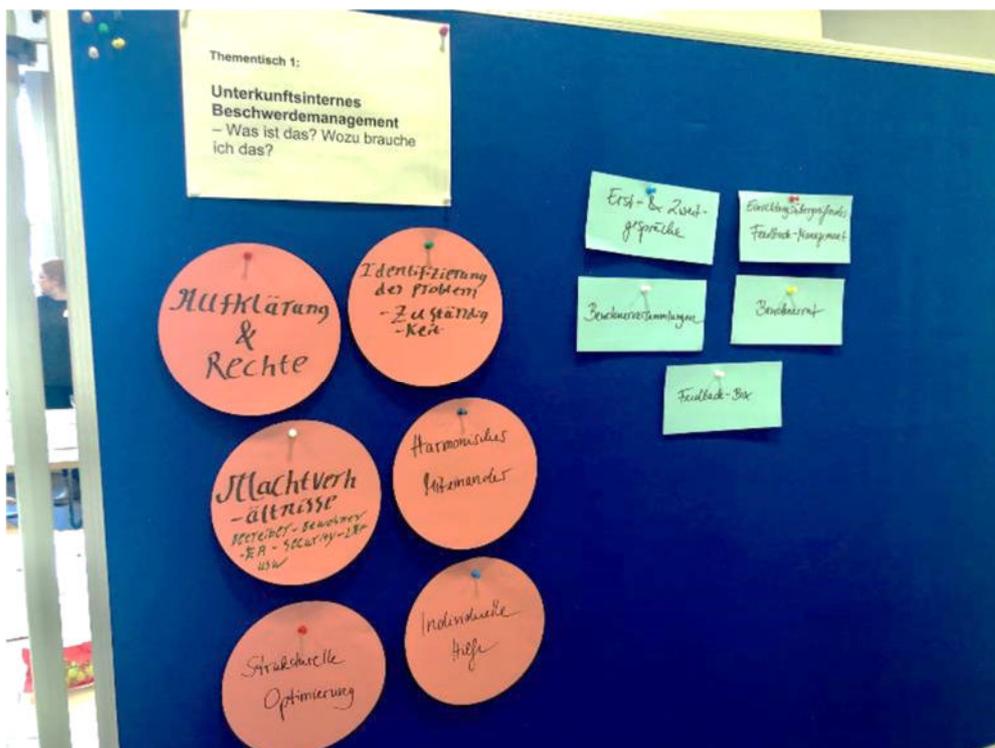
Beratungsforum Engagement

- Gängige Sprachen sind abgedeckt; bei besonderen Sprachbedürfnissen geht eine zusätzliche Person mit in die Unterkunft
- Vertrauen basiert auch auf Sympathie

Teil II: Arbeit an Thementischen

Vorstellung der 6 Thementische; Auswahl durch die Teilnehmer*innen; im Anschluss erfolgte eine kurze Zusammenfassung der Gruppenarbeit

Thementisch 1: Unterkunftsinternes Beschwerdemanagement – *Was ist das? Wozu brauche ich das? Welche Ideen gibt es?*

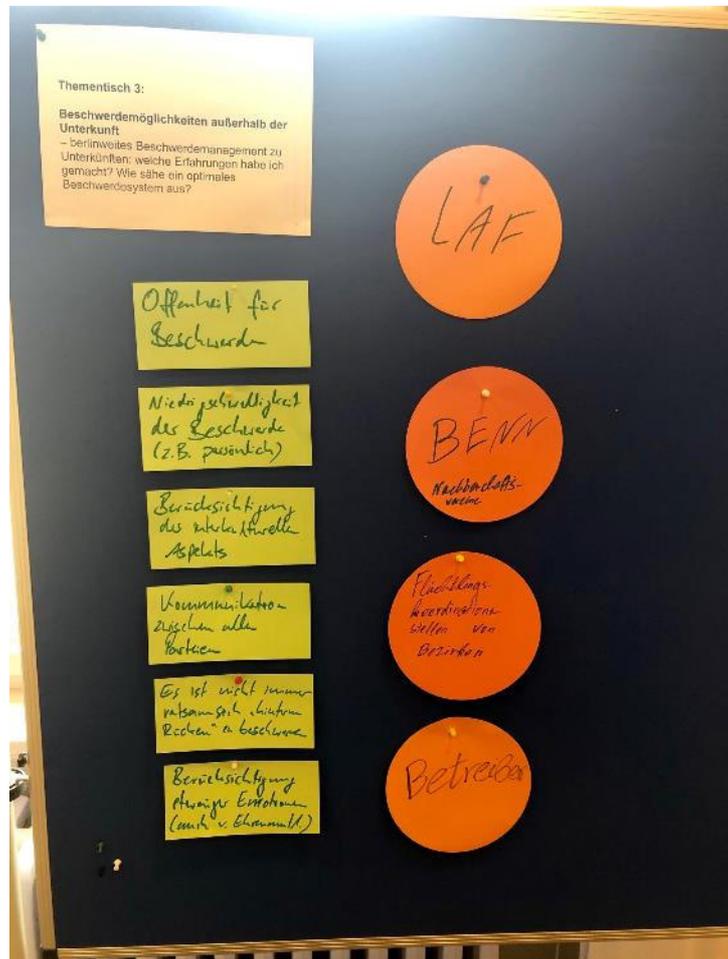


- Transparenz: Bewohner*innen haben nicht nur Pflichten, sondern auch Rechte
- Erst- und Zweitgespräche mit den Bewohner*innen führen, nach dem Verteilen der Hausordnung
- Sprachgruppenspezifische Bewohner*innenversammlung
- Bewohner*innenrat
- Feedbackbox
- Einrichtungsübergreifendes Feedback-Management (zum Betreiber gehörend, aber ausgelagert)

Thementisch 2: Beschwerdemanagement- Konzepte und Beschwerdekultur des Betreibers: *Was gehört zu (m)einem optimalen Beschwerdemanagement in einer Unterkunft?*
Keine Beiträge, da keine Teilnehmer*innen am Tisch



Thementisch 3: Beschwerdemöglichkeiten außerhalb der Unterkunft – *berlinweites Beschwerdemanagement zu Unterkünften: welche Erfahrungen habe ich gemacht? Wie sähe ein optimales Beschwerdesystem aus?*



Erfahrungen:

- Mit LAF
- BENN (Gesprächskreise)
- Flüchtlingskoordination des Bezirksamts
- Betreiber
- Ehrenamtliche, die sich für die Anliegen von Bewohner*innen einsetzen und gemeinsam zu LAF gehen wg. Beschwerde

Optimal:

- Förderung einer offenen Beschwerdekultur; erstmal in den Dialog mit dem Betreiber gehen, wenn das Problem/die Beschwerde den Betreiber angeht, bevor das LAF eingeschaltet wird
- Kommunikation mit allen Konfliktparteien wäre wünschenswert
- Niedrigschwelligkeit der Beschwerdemöglichkeit: gern auch nur mündlich, individuell und in verschiedenen Sprachen
- Wo kann ich mich beschweren? Grundoffenheit seitens der Betreiber was Beschwerden angeht
- Z.B. Vertreter*innen vom LAF in die Unterkunft einladen, um eine Plattform für Anliegen zu geben



Thematisch 4: Zugang zu Zielgruppen: Partizipation Betroffener ermöglichen – Vertrauen in ein Beschwerdemanagement schaffen. Meine Rolle als Ehrenamtskoordinator*in?

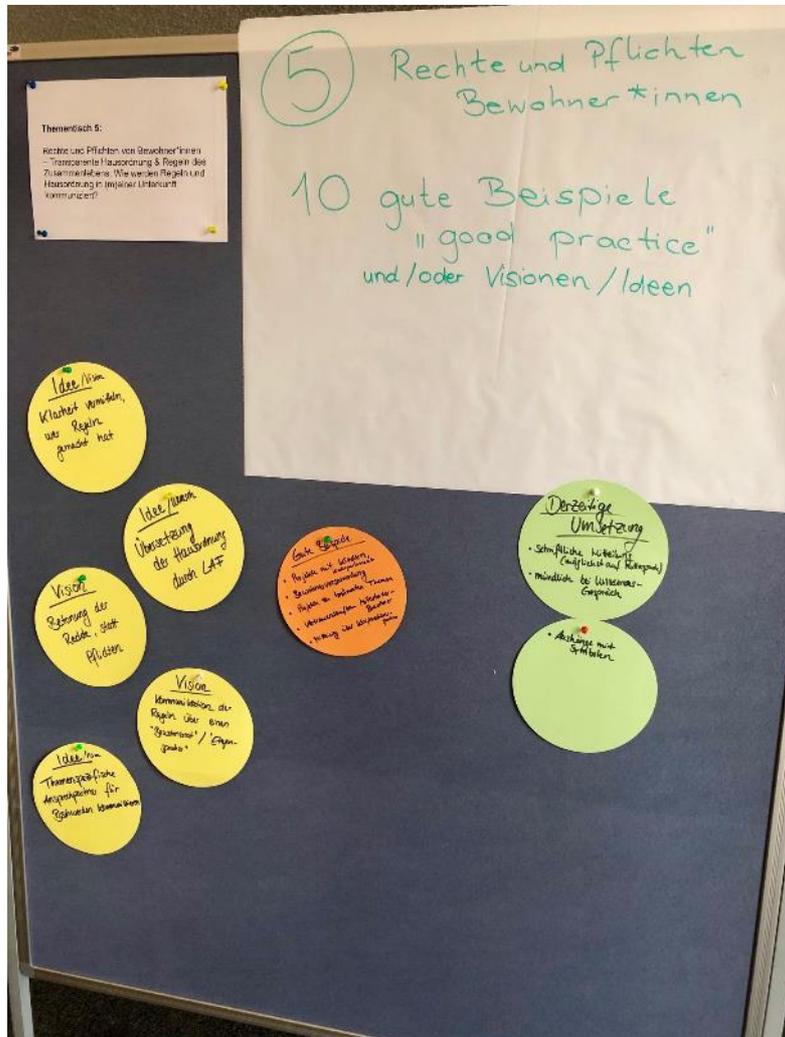


Wie kann Zugang zur Zielgruppe erfolgen?

- Feste Ansprechpartner*in für Beschwerden in der Unterkunft
- Handynummer oder Email-Adresse, Feedbackbox
- Veranstaltungen über Möglichkeiten für Beschwerden bzw. Beschwerdemanagement
- Übersetzer*innen
- Direkte Ansprache, aber auch über Frauen- bzw. Männercafé
- Alle Beschwerden ernst nehmen; direkte Umsetzung bzw. Rückmeldung über aktuellen Stand, sonst geht das Vertrauen verloren
- Ehrenamtliche und Projekte geben viel Feedback; aber auch der Hausmeister oder der Wachdienst (alle Infos ernstnehmen)
- Bei Veranstaltungen dabei sein und Fragen aufnehmen/zwischen den Zeilen lesen; Anregungen aufnehmen; EAK ist/hat Schnittstellenfunktion



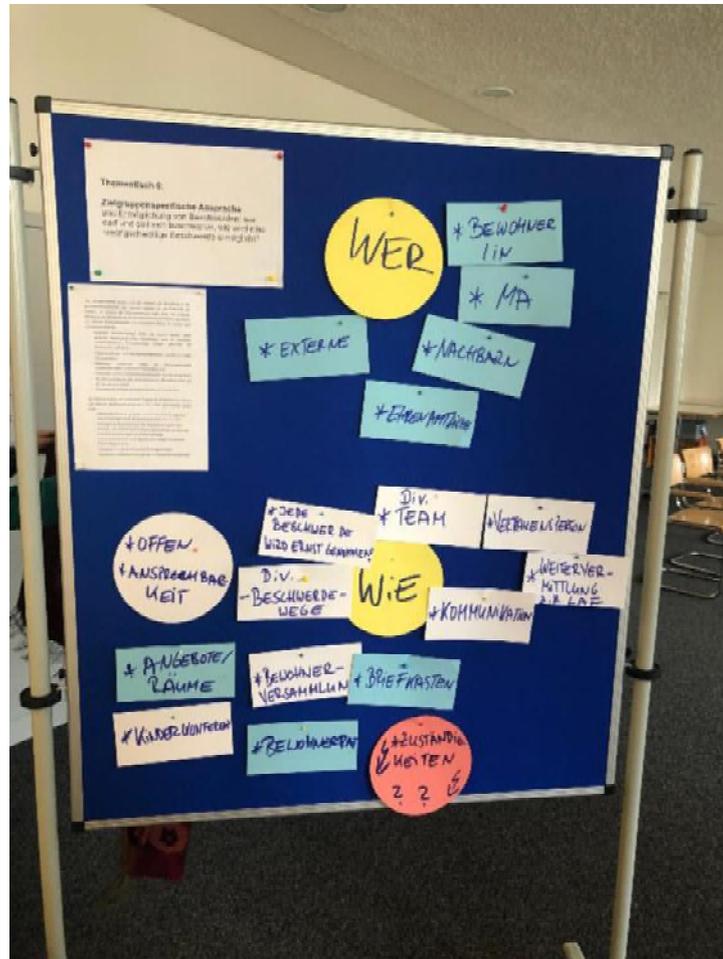
Thematisch 5: Rechte und Pflichten von Bewohner*innen – Transparente Hausordnung & Regeln des Zusammenlebens: Wie werden Regeln und Hausordnung in (m)einer Unterkunft kommuniziert?



- Mitteilung der Hausordnung sollte schriftlich erfolgen in der jeweiligen Muttersprache ergänzt durch Symbole, aber auch mündlich (besser für Nachfragen u. Verständnis)
- LAF: Hausordnung muss übersetzt vorliegen
- Klarheit für die Bewohner*innen: Wer hat die Regeln gemacht? LAF oder Betreiber?
- Funktionierender Bewohner*innenrat
- Good Practice: Kinderparlament, Projekte zur Mülltrennung
- Vision: Vermitteln, dass es nicht nur Pflichten, sondern auch Rechte für die Bewohner*innen gibt



Thementisch 6: Zielgruppenspezifische Ansprache und Ermöglichung von Beschwerden: *wer darf und soll sich beschweren, wie wird eine niedrighschwellige Beschwerde ermöglicht?*



Wer darf sich beschweren?

- Ehrenamtliche, Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen, Externe, Nachbarn

Wie wird eine niedrighschwellige Beschwerde ermöglicht?

- zunächst miteinander ins Gespräch kommen
- jede Meldung ernst nehmen
- diverse Beschwerdewege öffnen
- diverses Team
- Offenheit beibehalten
- Ansprechbarkeit gewährleisten
- Wege ordnen: welche Weitervermittlungsmöglichkeiten gibt es?
- Angebote und Räume schaffen, z.B. Bewohner*innenrat, Kinderkonferenz, Kinderparlament
- Möglichkeiten/Raum für sensible Themen
- Fachkompetenz



Menschen mit Behinderungen/Assistenzbedarf: Wie wird diese Gruppe angesprochen?

- Wie sieht der Einsatz von Dolmetschern für Gebärdensprache aus?
- Alle Angebote inklusiv denken
- Wichtig: barrierefreier Zugang zum Beschwerdemanagement
- Tandem; 1:1-Schlüssel
- Sensibilisierung schaffen
- Ansprechpartner in Behörden kennen, die weiterhelfen können

Fazit Thementische:

Frau Mühlbeyer fasst die Ergebnisse der Arbeit an den Thementischen noch einmal anhand einer Übersicht kurz zusammen:



- Die Zuständigkeit für das Beschwerdemanagement muss zuerst geklärt werden: wer ist erste Ansprechpartner*in – Heimleitung, Stellvertretung, oder EAK? Sie darf nicht nur bei einer Person liegen, sondern geht das ganze Team an.
- Informationen über das Beschwerdemanagement sollten als obligatorische Veranstaltung für alle Mitarbeiter*innen angeboten werden.
- Wenn das Beschwerdemanagement im Aufgabenbereich der Ehrenamtskoordination liegen soll, muss der Stellenschlüssel der EAK verbessert werden!

Frau Schaaf-Derichs weist abschließend auf die nächste BFE- Werkstatt am **16. Mai 2019** in der **KulturMarkthalle** hin und bedankt sich ganz herzlich bei den Teilnehmer*innen für die intensive Zusammenarbeit.

Protokoll: Kathrin Duffner