

Qualitäts- und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete Menschen

Herzlich willkommen!

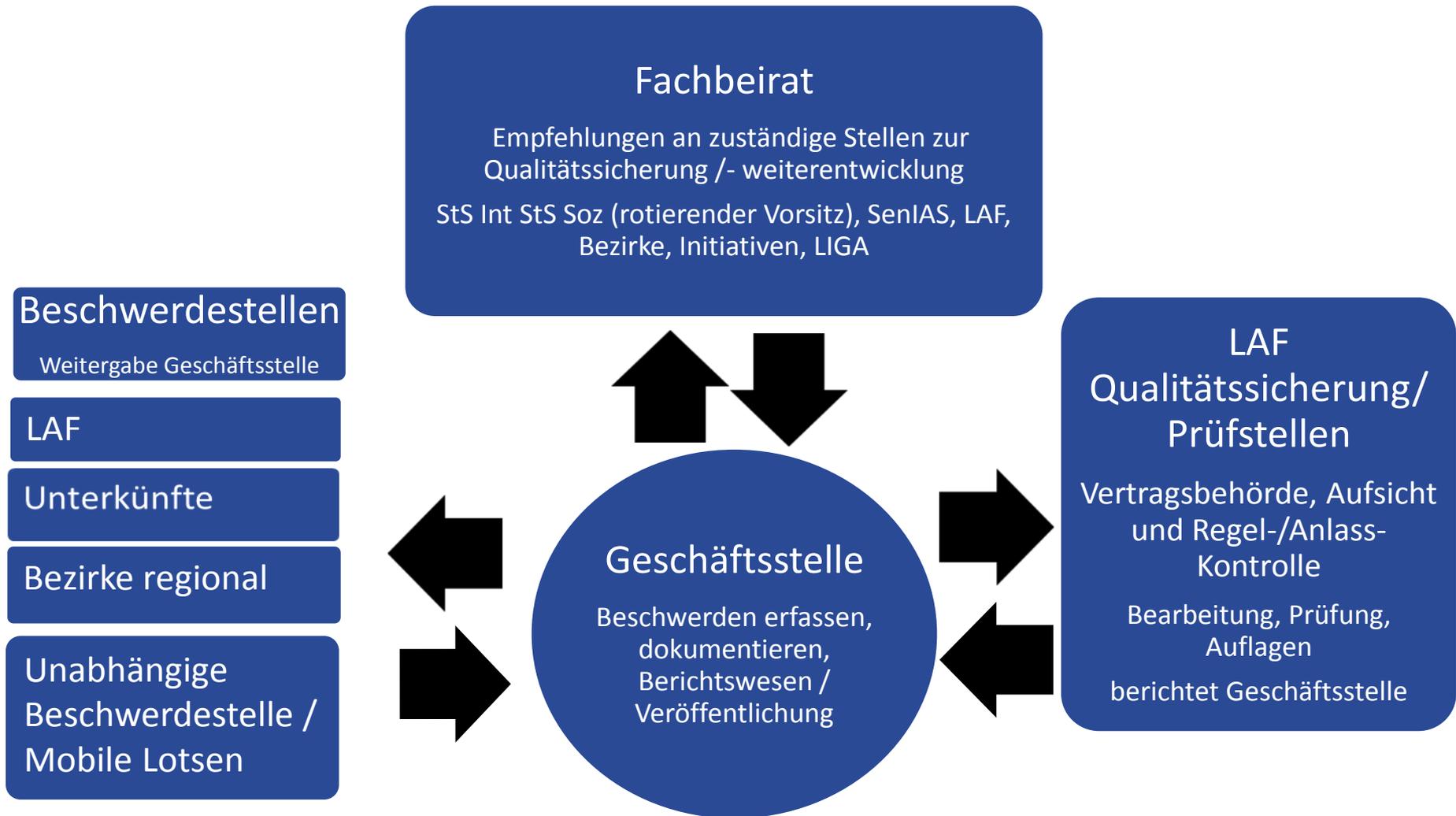
Beratungsforum Engagement Werkstatt 19.03.2019

Qualitäts- und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete Menschen

- **Modell**
- **Eckpunktepapier**
- **Pilotprojekt Beschwerdemanagement**

Beratungsforum Engagement Werkstatt 19.03.2019

Modell „Qualitäts- und Beschwerdemanagement Inklusiv*Wohnen“



QM/BM Eckpunktepapier

„Zur Verbesserung der Lebensbedingungen in allen Berliner Flüchtlingsunterkünften wird der Senat ein unabhängiges Beschwerde- und Kontrollmanagement einführen.“

Richtlinien der Regierungspolitik 2016 – 2021

„Beschwerden sind kostenlose Verbesserungsvorschläge.“

Beirat Pilotprojekt Beschwerdemanagement

QM/BM Eckpunktepapier

- 1. Ziele Beschwerdemanagement / Unterbringungs-Check / Qualitätsstandards**
- 2. Zweck Beschwerdemanagement / Unterbringungs-Check / Qualitätsstandards**
- 3. Zielgruppen**
- 4. Struktur und Zuständigkeit**
- 5. Zugang zu Zielgruppen**
- 6. Dokumentation und Beschwerdeerfassung**
- 7. Vertragskonstellationen, Rechtsgrundlagen**
- 8. Finanzierung**

QM/BM Eckpunktepapier

1. Ziele Beschwerdemanagement / Unterbringungs-Check / Qualitätsstandards

- Etablierung und Weiterentwicklung qualitativer Mindeststandards
- Berliner Gewaltschutzkonzept zur Gewaltprävention und -intervention

2. Zweck Beschwerdemanagement / Unterbringungs-Check / Qualitätsstandards

- Transparenz und Information über Handlungsmöglichkeiten und Rechte, Rücksicht für Interessen Betroffene, Klarheit und Transparenz über Zuständigkeiten, Ansprechpersonen und Beschwerdewege schaffen
- Entwicklung von Kriterien und Indikatoren für Messbarkeit von Qualität
- Berücksichtigung Ergebnisse Unterbringungs-Check bei Vergaben und Vertragswesen
- Transparenz Qualitätsstandards als Grundlage für ein Beschwerdemanagement

3. Zielgruppen

- Betroffene, Mitarbeiter, Unterstützer, Institutionen

4. Struktur und Zuständigkeit

- Beschwerdemanagement Unterkünfte, Bezirkliches Beschwerdemanagement, Qualitätssicherung LAF, unabhängige externe Beschwerdestelle, Mobiles Lotsenteam, Geschäftsstelle, Fachbeirat, Qualitätssicherung LAF

5. Zugang zu Zielgruppen

- niedrigschwellig, barrierefrei, zielgruppenorientiert

6. Dokumentation und Beschwerdeerfassung

- standardisiert, rechtskonforme Kontroll- und Prüfberichte mit Handlungsempfehlungen

7. Vertragskonstellationen, Rechtsgrundlagen

- Unterbringung auf Grundlage Betreibervertrag mit Leistungs- und Qualitätsbeschreibungen

8. Finanzierung

- Zuwendung Geschäftsstelle / externe Beschwerdestelle, Verträge Beschwerdemanagement Betreiber, Landeshaushalt regionale Beschwerdekoordination und Qualitätssicherung LAF

QM/BM Eckpunktepapier

1. Ziele Beschwerdemanagement / Unterbringungs-Check / Qualitätsstandards
2. Zweck Beschwerdemanagement / Unterbringungs-Check / Qualitätsstandards
3. Zielgruppen
4. **Struktur und Zuständigkeit**
5. Zugang zu Zielgruppen
6. Dokumentation und Beschwerdeerfassung
7. Vertragskonstellationen, Rechtsgrundlagen
8. Finanzierung

Struktur und Zuständigkeit

1. Beschwerdestellen

- Unterkünfte intern
- Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten
- Bezirke / regionale Koordination
- unabhängige externe niedrigschwellige Beschwerde- und Informationsstelle
- mobiles Lotsenteam

2. Geschäftsstelle

- unterstützt unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle, koordiniert Berichtswesen incl. fachliche Statistikauswertung, Sitzungsgestaltung Fachbeirat

3. Fachbeirat

- erörtert Berichte, spricht Anregungen aus
- Staatssekretäre, SenIAS, LAF, Bezirke, Betroffene, LIGA, zivilgesellschaftliche Organisationen

4. Qualitätssicherung / Prüfstelle LAF

- Regelkontrollen und anlassbezogene Kontrollen
- bearbeitet Beschwerden, prüft, beauftragt
- informiert Beschwerdeführende, unabhängige Beschwerdestelle und Geschäftsstelle über Prüfergebnisse

Pilotprojekt Beschwerdemanagement



Pilotprojekt Beschwerdemanagement – Konzept-Bausteine

- **Mobiles Monitoring-Team – Vertrauenspersonen**
 - klärt über Rechte und Beschwerdemöglichkeiten auf
 - nimmt Beschwerden in Sprechstunden entgegen
 - dokumentiert und leitet Beschwerden weiter
- **Koordinierungsstelle**
 - koordiniert Einsätze, Qualifizierung der Vertrauenspersonen
 - wertet Beschwerden aus, stellt Beschwerdekklärung sicher
 - dokumentiert und berichtet Beirat
- **Beirat**
 - Projektträger, SenIAS, LAF, ASH, Bezirke, Betreibervertreter*innen, Expert*innen, Selbstorganisation Geflüchtete
- **Wissenschaftliche Begleitung**
 - entwickelt Erhebungsinstrumente und Dokumentationsunterlagen
 - evaluiert Projekt und spricht Handlungsempfehlungen aus

An der Konzepterstellung waren u.a. das Bezirksamt Pankow Frau Gust und Frauenhauskoordination Frau Goldner maßgeblich beteiligt. Basis war auch das Policy Paper der Monitoring Group Zukunftswerkstatt Pankow-Heinersdorf

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

• Phase I

- Juni 2018 – Dezember 2018
- 5 Unterkünfte in 4 Bezirken
- ca. 300 Beschwerden
- 5 Beiratstreffen
- Abschluss- und Informationsveranstaltungen
- Projektträger GFBM

• Phase II

- Januar 2019 – Juni 2019
- 8 Unterkünfte in 6 Bezirken
- Auftakt- und Informationsveranstaltungen
- erweiterter Fokus:
 - frauenspezifische Bedarfe
 - kinder- und jugendspezifische Bedarfe
- Projektträger urbanplus

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

• Beschwerde-Auswertung Phase I

- Informationen Bewohner*innen über Aushänge, aufsuchende Informationen, Sprechstunden, Schreiben Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales Frau Breitenbach
- Auswertung Fragebogen und Erhebungsbogen Sprechstunde
- 277 Beschwerden vom 1. Juli bis 15. September 2018
- 176 männliche Beschwerdeführer, 58 weibliche Beschwerdeführerinnen, 43 ohne Angabe
- 90 Prozent Beschwerden sind bekannte Sachverhalte
- Zusammenhang zwischen baulichem Zustand, zugewiesener qm-Zahl pro Person und Sauberkeit der Unterkunft mit Anzahl der Beschwerden
- Rückmeldungen / Informationen zum Bearbeitungsstand der Beschwerden erfolgen innerhalb zwei Wochen
- akute Beschwerden – Sofortmeldung, andere Beschwerden Auswertung Beirat
- Zwischenfazit
 - peer to peer-Ansatz schafft Vertrauen zu Bewohner*innen
 - Bedarf im Bereich Kenntnisse über Rechte und Pflichten Bewohner*innen, Empowerment stärken
 - Weiterbildungsbedarf Vertrauenspersonen im Berichtswesen, Nutzung EDV-Technik

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

• Beschwerde-Auswertung Phase I – Beschwerdekategorien

• Wohnbereiche	90
• Personal	35
• Hausinterne Angelegenheiten	70
• Persönlichkeitsrechte Übergriffe	0
• Diskriminierung	10
• Gewalt / sexuelle	0
• medizinische Versorgung	12
• fehlende Regelangebote (z.B. Kita)	10
• Kinderschutz	0
• Miteinander / Zusammenleben	21
• Sonstige	29

- darunter Schwerpunkt in Abschlussveranstaltungen: Verbot von Übernachtungsmöglichkeiten

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

Unterkünfte Phase I + Phase II

- Tempohome
- MUF 1.0
- Bestandsgebäude
- Gemeinschaftsunterkünfte
- Aufnahmeeinrichtungen
- Einrichtungen für Frauen und besonders Schutzbedürftige
- ca. 3.800 Plätze, entspricht bei ca. 22.000 Bewohner*innen, ca. 1/5 in Berlin

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

Unterkünfte Phase I + Phase II

• Groscurthstraße 29	AWO	Pankow
• Treskowstraße 15	Unionhilfswerk	Pankow
• Bernauer Straße 138	Internationaler Bund	Reinickendorf
• Maxie-Wander-Straße 78	LfG	Marzahn/Hellersdorf
• Gehrenseestraße 99	Albatros	Lichtenberg
• Kiefholzstraße 71	LfG	Neukölln
• Gerlinger Straße 21	Milaa	Neukölln
• Schwalbenweg 17	CJD	Treptow-Köpenick
• Kaiserdamm 3	AWO	Charlottenburg-Wilmersdorf
• Ostpreußendamm 108	Milaa	Steglitz-Zehlendorf
• Niedstraße 1	SIN	Tempelhof-Schöneberg
• Handjerystraße 44	NBH Schöneberg	Tempelhof-Schöneberg

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

Vertrauenspersonen

- 6 bis 8 mehrsprachige Lots*innen
- Qualifizierung Mediation, Konfliktmanagement, Zuständigkeiten Verwaltung, Sensibilisierung, Supervision, individuelle Qualifizierungen
- Sprachen der Vertrauenspersonen: deutsch, arabisch, tigrinya, farsi, kurdisch, dari, pastho
- Flyer werden bereit gestellt in den Sprachen: deutsch, farsi, kurdisch, französisch, englisch, türkisch, vietnamesisch, russisch, tigrinya, arabisch



Pilotprojekt Beschwerdemanagement

Fragebogen Phase II

- zur Zufriedenheit mit
 - Wohnbedingungen und Privatsphäre
 - Mitarbeiter*innen der Unterkunft
 - hausinternen Angelegenheiten
 - Informationen zur Gesundheitsversorgung
 - dem Zusammenleben in der Unterkunft
 - dem Umgang mit Beschwerden in der Unterkunft
- Anlage Kinder zur Zufriedenheit mit
 - den Spiel- und Lernbereichen für Kinder
 - dem Umgang des Personals mit Kindern
- Anlage Frauen
 - zur Zufriedenheit mit den Wohn- und Lebensbedingungen in der Unterkunft
 - zur Zufriedenheit mit den Informationen zur Gesundheitsversorgung
 - zur Bevorzugung von Unterkunftsarten
 - zum Interesse, als Kindertagespflegerin zu arbeiten

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

Phase II: Fokus frauenspezifische Bedarfe

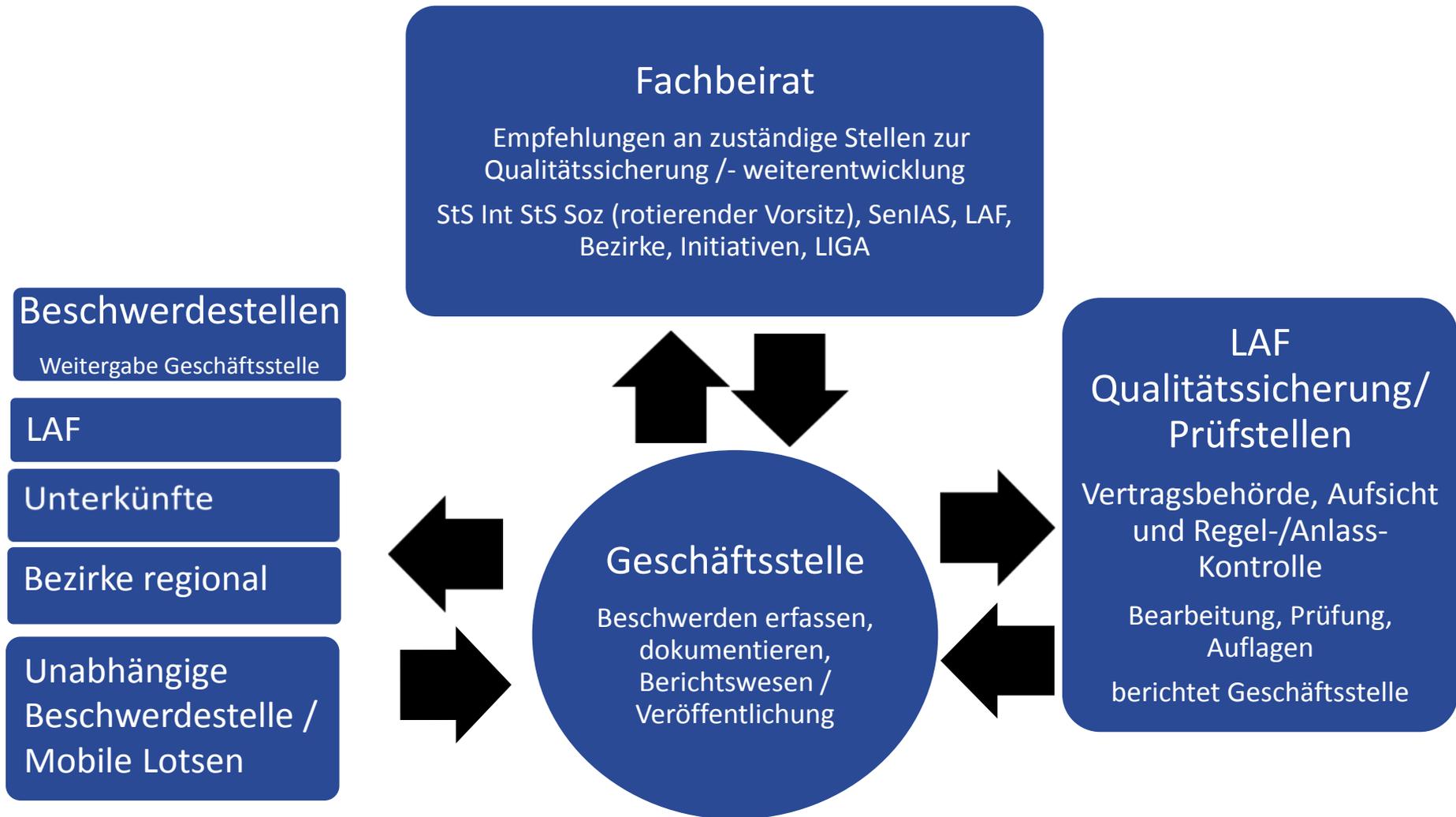
- Aspekte bei der Befragung von Bewohnerinnen:
 - Bevorzugung einer Unterkunft für Frauen bzw. separate Einheit für Frauen in Gemeinschaftsunterkunft (GU)
 - Zimmerbelegung durch Familien: Anzahl von Räumen, Anzahl erwachsener Kinder
 - Abschließbarkeit von Räumen, Bädern, WC's in GU
 - Qualität und Bedarf an Sprachmittlung/Kursen
 - Gesundheitsversorgung: Beratung/Unterstützung durch Sozialteam GU, Zugang zu Kinderärzten und Hebammen
 - Bedarf an psychosozialer Beratung, Umgang mit Stress/Grenzverletzungen, Beratung/Unterstützung zu Suchtproblematiken (Guidance – Suchtberatung für Geflüchtete - Berlin.de /Hilfe-App)
 - Pflege von Angehörigen/mit Behinderung
 - Bedarf an Kita-Plätze/Kinderbetreuung – Zugang, Angebotszeiten, Umfang
 - Interesse an Tätigkeit als Kindertagespflegerin inkl. Qualifizierung
 - Diskriminierung in Unterkunft (MitbewohnerInnen, Personal, Security) oder Nachbarschaft

Pilotprojekt Beschwerdemanagement

Ausblick . . .

- August 2019 Präsentation der Ergebnisse und Abschlussveranstaltung mit der Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales Frau Breitenbach
- Herbst 2019: Beschlussfassung im Abgeordnetenhaus zum Berliner Haushaltsplan 2020/2021 – hierzu unsere Anmeldungen zum Aufbau einer Unabhängigen Beschwerdestelle mit mobilen Lots*innen, regionalen Beschwerdekoordinator*innen, einer Geschäftsstelle und eines Facheirates
- **Ziel: Verankerung eines unabhängigen Beschwerdemanagements für alle Unterkünfte ab 2020**

Modell „Qualitäts- und Beschwerdemanagement Inklusiv*Wohnen“



Pilotprojekt Beschwerdemanagement

. . . und Danke!

- der Monitoring Group
- und allen Beteiligten und Unterstützer*innen im Beirat Pilotprojekt Beschwerdemanagement

