

3.1. Checkliste zur Einführung von Beschwerdemanagement in Gemeinschaftsunterkünften für geflüchtete Menschen

Grundlagen

Beschwerdemanagement stellt ein wirksames Instrument sowohl der Qualitätsentwicklung als auch der Gewaltprävention und des Gewaltschutzes in Unterkünften dar.

Die nachfolgende Checkliste wurde in Zusammenarbeit mit Expert*innen aus der Praxis entwickelt. Sie ist ein Instrument für Führungskräfte und Teams von Unterkünften für geflüchtete Menschen gedacht. Die Checkliste ermöglicht es, systematisch die notwendigen Rahmenbedingungen zu ermitteln bzw. zu schaffen, um ein funktionierendes, unabhängiges Beschwerdemanagement für eine Unterkunft einzurichten und dauerhaft zu etablieren. Ein wichtiger weiterer Erfolgsfaktor für die Wirksamkeit des Beschwerdemanagements stellt die aktive Unterstützung durch den eigenen Träger, kommunale und auch Landesebene (Einsetzung von Ombudspersonen, Einbeziehung der Verwaltung).

Leitgedanke der folgenden Zusammenstellung ist eine aktiv praktizierte Kultur der Gewaltfreiheit, die die Bewohner*innen weit möglichst mit einbezieht und damit auch den Zielen von Partizipation und gesellschaftlicher Teilhabe verpflichtet ist.

1. Rahmenbedingungen und Voraussetzungen

	Merkmal	Ist gegeben	Steht aus	Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
1.	Die Einrichtung verfügt über ein Leitbild mit einem klaren Bekenntnis zu Gewaltfreiheit und Antidiskriminierung.					
2.	Das Leitbild wird im Alltag der Einrichtung transportiert: im persönlichen Kontakt sowie durch non-verbale Botschaften (z.B. Plakate, Piktogramme).					
3.	Die Arbeit mit den Bewohner*innen ist an den Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit orientiert.					
4.	Die Einrichtung versteht sich als lernende Organisation und die Einstellung gegenüber Fehlern ist positiv: Fehler und Defizite aufzudecken ermöglicht und veranlasst Veränderung und Verbesserung.					

5.	Die Bewohner*innen werden nach ihrer Meinung gefragt und bei Entscheidungen einbezogen, wenn möglich.					
6.	Die Stärkung der Position der Bewohner*innen hat einen hohen Stellenwert. Die Mitarbeitenden setzen sich wertschätzend für ihre Belange ein.					
7.	Mit Personen mit besonderem Schutzbedarf (z.B. LSBTI) wird besonders achtsam umgegangen.					
8.	Die in 1. – 7. genannten Rahmenbedingungen sind regelmäßig Inhalt von Teamsitzungen.					
9.	Es gibt regelmäßig Fortbildungsangebote zu den in 1. - 7. genannten Rahmenbedingungen, z.B. Partizipation.					
10.	Die Leitungskraft ist vorbildlich, fürsorglich und vertrauensvoll. Sie holt sich die Meinung (auch Kritik) von Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen ein. Sie stellt sich konstruktiv Konflikten und lebt eine positive Fehlerkultur vor.					

2. Bestandteile des Beschwerdemanagements

	Merkmal	Ist gegeben	Steht aus	Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
11.	Es gibt eine unabhängige Ombudsperson für Beschwerden in der Unterkunft.					
12.	Die Ombudsperson verfügt über Kenntnisse der Verwaltungsabläufe, Gewaltformen, Diskriminierungssensibilität, eine ombudschafliche Haltung und gute Vernetzung im Sozialraum.					
13.	Für die Ombudsperson sind gewährleistet: <ul style="list-style-type: none"> ○ vertragliche Vereinbarung ○ Aufwandsentschädigung ○ Nutzung Raum/ Technik/ Infrastruktur ○ Fortbildungen ○ Supervisionsangebote 					
14.	Die Ombudsperson ist allen Bewohner*innen, auch den Kindern, bekannt.					

Koordinierungsstelle Gewaltschutz für geflüchtete Frauen in Brandenburg
In Kooperation mit Frauenhauskoordinierung e.V.

	Merkmal	Ist gegeben	Steht aus	Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
15.	Die Ombudsperson und das Beschwerdeverfahren sind allen Mitarbeitenden (auch Wachschutz) bekannt. Bei Problemen und Beschwerden weisen sie die Bewohner*innen auf diese Möglichkeit hin.					
16.	Die Ombudsperson hält eine regelmäßige Sprechstunde ab (mind. 1x/Woche) in der Unterkunft.					
17.	Für die Beratung/Sprechstunde der Ombudsperson gibt es einen geschützten Raum.					
18.	Es gibt weitere Zugänge zum Beschwerdeverfahren					
19.	Für die Gespräche mit der Ombudsperson wird, wenn nötig, Sprachmittlung zur Verfügung gestellt.					
20.	Es gibt einen Beschwerdebriefkasten, der uneinsehbar aufgehängt ist und regelmäßig nur von der Ombudsperson geleert wird.					
21.	Die Bewohner*innen werden regelmäßig über ihr Beschwerderecht und über das Verfahren informiert					
22.	Die Kinder werden als Zielgruppe und Multiplikatoren ernstgenommen und entsprechend informiert					
23.	Beschwerdeführende Personen sind in erster Linie die Bewohner*innen.					
24.	Die Beschwerdeinhalte werden nicht eingegrenzt und alle Beschwerden ernst genommen.					
25.	Beschwerden werden auf einem standardisierten Bogen aufgenommen.					
26.	Die Ombudsperson bearbeitet die Beschwerde mit größtmöglicher Diskretion (Anonymität ist möglich).					

*Koordinierungsstelle Gewaltschutz für geflüchtete Frauen in Brandenburg
In Kooperation mit Frauenhauskoordinierung e.V.*

	Merkmal	Ist gegeben	Steht aus	Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
27.	Beschwerden, die nicht innerhalb der Unterkunft gelöst werden können, werden nur mit Einwilligung der beschwerdeführenden Person weitergeleitet (es gelten die einschlägigen Datenschutzbestimmungen).					
28.	Für Beschwerden, die nicht innerhalb der Einrichtung gelöst werden können, gibt es eine externe, unabhängige Beschwerdestelle mit technisch und personell ausreichender Ausstattung.					
29.	Es finden regelmäßig Austauschtreffen der Ombudsperson mit der Beschwerdestelle sowie mit der kommunalen Verwaltung statt					
30.	Das Beschwerdeverfahren wird dokumentiert und evaluiert:					
31.	Das Beschwerdemanagement wird fachlich und politisch kommuniziert.					
32.	Das Beschwerdemanagement wird kontinuierlich weiter entwickelt.					

Stand:... ..

Ansprechpersonen:

Susanne Weller (ab 1.1.2019)

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schles. Oberlausitz
Leitung Arbeitsbereich Existenzsicherung und Integration
Paulsenstr. 55-56
12163 Berlin
Mail: weller.s@dwbo.de
Telefon: 030 82097 250

Gloria Goldner (bis 31.5.2019)

Frauenhauskoordinierung e.V.
Projektleitung
Gewaltschutz und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete
Tucholskystr. 11
10117 Berlin
Mail: goldner@frauenhauskoordinierung.de
Telefon: 030 33 84 342 41

Copyright: DWBO

