

## 3.2. Checkliste zur Einführung von Beschwerdemanagement in Gemeinschaftsunterkünften für geflüchtete Menschen

### Erläuterungen zur Arbeit mit der Checkliste

1. Leidbilder von Einrichtungsträgern thematisieren Gewaltfreiheit und Antidiskriminierung meist nicht ausdrücklich. Ein Anti-Gewalt-Leitbild ist aber üblicherweise Grundlage des Gewaltschutzkonzepts einer Einrichtung. Verfügt die Einrichtung über ein Gewaltschutzkonzept? Beispiel: Rahmenkonzept zum Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften des DWBO – zum Download verfügbar unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de).
2. Beispiel: Plakate, Piktogramme
3. Allgemeine Erklärung der Menschenrechte zum Download unter [www.un.org/depts/german/menschenrechte/aemr.pdf](http://www.un.org/depts/german/menschenrechte/aemr.pdf)  
(Beispiele: Werden alle Bewohner\*innen stets würdevoll behandelt? Wie wird die Privatsphäre gewahrt? Werden keine Bewohner\*innen bevorzugt oder benachteiligt?)
4. Gibt es Beispiele aus dem Alltag der Einrichtung, dass Fehler nicht tabuisiert werden, dass alle Mitarbeiter\*innen Fehler machen dürfen und aus ihnen lernen können?  
(Beispiel: Umgang mit Fehlern als Thema in Teambesprechungen)
5. Bei welcher Art von Entscheidungen und werden die Bewohner\*innen einbezogen?  
(Beispiele: Gestaltung der Einrichtung, Entscheidung über Angebote, Einrichtung des Beschwerdemanagements, Entscheidung über Mitteleinsatz)  
In welcher Form werden die Bewohner\*innen einbezogen? (Beispiel: gewählte Vertreter\*innen, Abstimmungen im Bewohner\*innenrat)
6. Gibt es bereits Angebote, die die Position der Bewohner\*innen stärken? Welche könnte/sollte es darüber hinaus geben? (Beispiel: Informationen über Rechte, externe Gruppen von Geflüchteten bieten Empowerment-Kurse an)
7. LSBTI steht für lesbische, schwule, bi-, trans- oder intersexuelle Personen –  
Beispiele: Wird darauf geachtet, ein Outing dieser Personen zu vermeiden? Wird auf traumasensiblen Umgang geachtet? <sup>1</sup>
8. Werden Zeitfenster für die Besprechung der Rahmenbedingungen während der Teamsitzungen vorgehalten?
9. Liste möglicher Fortbildungsbedarfe zum Download unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien“ 3.9.)
10. Wie gestaltet die Leitungskraft den Umgang und Austausch mit Mitarbeiter\*innen und Bewohner\*innen?
11. Profil und Aufgabenbeschreibung der Ombudsperson zum Download unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien“ 3.8.)
12. Liste möglicher Fortbildungsbedarfe für die Ombudspersonen zum Download unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien“ 3.9.)
13. Wer ist zuständig? Welche Vereinbarungen gibt es zu den verschiedenen Punkten?
14. Wie und durch wen wird die Ombudsperson bekannt gemacht? (Beispiele: Veranstaltung oder Fest zur Einführung des Beschwerdemanagements, durch persönliches Gespräch von Leitungskraft und/oder Team)
15. Wie wird gewährleistet, dass die Informationen auch neu eingestelltes Personal erreichen?

---

<sup>1</sup> Siehe Annex 1 „Umsetzung der Mindeststandards für LSBTI\* Geflüchtete“, Seite 33 und Annex 3 „Umsetzung der Mindeststandards für geflüchtete Menschen mit Traumafolgestörungen“ zum Download unter: [www.gewaltschutz-gu.de](http://www.gewaltschutz-gu.de)

16. Wann finden die Sprechzeiten statt?
17. Wo befindet sich der Raum? Ermöglicht die Lage des Raums unbemerkten Zugang? Wie ist er ausgestattet?
18. Beispiele: schriftlich, telefonisch, per Sprachnachricht oder Email, gesonderte Terminvereinbarungen
19. Wie wird die Sprachmittlung organisiert und finanziert? (Beispiel: externer Gemeindedolmetschdienst, Finanzierungsmöglichkeit durch Landkreis)
20. Wo hängt der Beschwerde-Briefkasten? Wie oft wird er geleert?
21. Wie geschieht dies? (Beispiele: im persönlichen Gespräch, auf Hausversammlungen, durch Aushänge/Aufkleber, Infomaterial in der Willkommensmappe – achtsprachiger Info-Flyer der Landeskoordinierungsstelle/Frauenhauskoordinierung e.V. bestellbar über DWBO – vgl. [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien “ 3.4 .)
22. Beispiel: Kinderversammlungen
23. Alle weiteren Gruppen haben die Möglichkeit, andere Beschwerdewege zu finden und zu nutzen. Es sollte jedoch auch für Mitarbeiter\*innen möglich sein, (anonym) über das Beschwerdemanagement auf Missstände in der Unterkunft hinzuweisen.
24. Beispiele: Beschwerden können sehr emotional vorgetragen werden oder der Beschwerdeinhalt muss aus einer allgemeinen Problemdarstellung erst gemeinsam herausgefiltert werden. Ziel ist der Aufbau von Vertrauen der Bewohner\*innen in das Instrument Beschwerdemanagement.
25. Beschwerde-Aufnahmebogen zum Download unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien “ 3.5 .)
26. Sind anonyme Beschwerden möglich? Wie wird der Datenschutz geachtet?
27. Muster Einwilligung zur Weitergabe von Daten zum Download unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien “ 3.7 .)
28. Hier sollte der Landkreis zur Zusammenarbeit und Einrichtung/Finanzierung einer entsprechenden Stelle gewonnen werden. (Beispiel: Landkreis Ostprignitz-Ruppin, Informationen unter <http://www.estaruppin.de/migration/beschwerdemanagement> )
29. Siehe 28 (Beispiele: Runder Tisch, Steuerungsgruppe, „jour fixe“) . Können zu den Treffen auch Opferberatungsstellen, Interessensvertretungen von Menschen mit Fluchterfahrung oder andere zivilgesellschaftlichen Gruppen hinzugezogen werden?
30. Standardisierte Vorlagen für Dokumentation, leitfadengestützte Interviews mit allen Beteiligten in regelmäßigen Abständen - Vorlagen zum Download unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de) („Materialien “ 3.10 .)
31. Beispiele Fachausschüsse, Gremien, Netzwerktreffen von Mitarbeiter\*innen von Unterkünften für Geflüchtete...
32. Die Leitungskraft plant Zeit und Ressourcen für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements für sich und das Team ein.