

Konzept/ Leitlinien/Grundsätze für die Fortführung der Arbeit der Beschwerdestelle ab 01.01.2019

1. Vorhaben

Diesen konzeptionellen Überlegungen liegen die Erfahrungen und Auswertungen von 7 Monaten Arbeit des Beschwerdemanagements im Landkreis zu Grunde. Die Grundidee war, das Beschwerdemanagement vor allem mit Ehrenamtlichen aufzubauen. Die Arbeit der letzten Monate hat gezeigt, dass das Ehrenamt hier letztlich nur unterstützend tätig sein kann. Es ist schwer geeignet Personen zu finden und die Anforderungen sind vielfach hinsichtlich Sprache, interkultureller Kompetenz, Wissen über Verfahrensfragen ect. sehr hoch.

Daher wird in der Beratung zwischen Vertreter*innen der Unterkünfte, des Landkreises und der Träger des Beschwerdemanagements angeregt und sehr empfohlen, die Professionalisierung mit einer ½ Stelle zu gewährleisten. Die Arbeit zugleich aber auch auf den ganzen Landkreis auszubauen.

Des Weiteren wird empfohlen, dass das Beschwerdemanagement eine zentral Beratung außerhalb der Unterkünfte anbietet. Für viele Bewohner*innen ist es eine mit Furcht besetzte Hürde, die Beratung im Heim aufzusuchen. Furcht vor allem auch vor anderen Bewohner- und Bewohner*innen. Denn im Beschwerdemanagement und im Gewaltschutz geht es ja auch um die Konflikte unter den Bewohner*innen.

Wobei die in Wusterhausen aufgebaute Struktur mit einer Ehrenamtlichen beibehalten werden soll. Somit lässt sich auch erfassen, ob die Langfristigkeit in der Arbeit, wo ja Vertrauen grundsätzlich eine Rolle spielt, ein wichtiger Faktor ist.

Aufgrund dieser Umstellung soll es eine weitere einjährige Modellphase mit einer ½ Stelle für das Beschwerdemanagement geben. Dieses soll möglichst von Freiwilligen gestärkt werden. Vierteljährlich wird es eine intensive Auswertung der Arbeit geben. Und im November 2019 muss dann entschieden werden, wie es weitergeht.

Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements:

Beschwerde und Hilfersuchen – Umgang

Das Beschwerdemanagement versteht sich als Vertrauensstelle für die Sorgen und Nöte der Bewohner*innen in Flüchtlingsunterkünften und Wohnverbänden. Es zielt nicht darauf ab zu garantieren, dass jeder Wunsch erfüllt wird, sondern Informationen über die allen Menschen im Rahmen des Rechtsstaats zustehenden Rechte und Verfahrensmöglichkeiten im Sinne der Selbstermächtigung zu vermitteln. In enger Zusammenarbeit mit der Heimleitung und Sozialarbeitenden informiert die Vertrauensstelle die Bewohner*innen über ihre Rechte und Möglichkeiten im Beschwerdefall und unterstützt diese bei deren Wahrnehmung. In der Beschwerdestelle sind Beschwerden deutlich von Hilfersuchen zu unterscheiden. Die Hilfersuchen sind ernst zu nehmen und eine individuelle bedarfsgerechte Vermittlung an Fachstellen einzuleiten und sicherzustellen.

Beschwerdemanagement ist Teil des Gewaltschutzkonzeptes des LK

Das Beschwerdemanagement unterstützt die Heimleitung bei der Sensibilisierung der Bewohner*innen zum Thema Gewaltschutz in der Unterkunft.

Denn ein weiterer Kernbereich der Arbeit des Beschwerdemanagement ist es, in enger Abstimmung mit der Unterkunftsleitung, dem Unterkunftsträger sowie der LK Verwaltung das einrichtungsbezogene Gewaltschutzkonzept in allen Bereichen der Flüchtlingsunterkunft weiter zu entwickeln sowie die Umsetzung und das Monitoring zu begleiten.

Als Grundlage zur Weiterentwicklung des Schutzkonzeptes werden zunächst, als einrichtungsinterne partizipative Analyse, einrichtungsbezogene Daten und Informationen erfasst und ausgewertet.

Ziel ist die Identifizierung von strukturellen und auch zwischenmenschlichen Gewalt- und Eskalationspotentialen sowie eine Bestandsaufnahme der geschlechts- und altersspezifischen Bedarfe in der Flüchtlingsunterkunft. Für die Erarbeitung der Analyse nutzen wir die Anleitungshilfen, welche die Bundesinitiative „Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“ bereitstellt. (siehe <https://www.gewaltschutz-gu.de/toolbox/>)

Die gewonnen Daten und Ergebnisse werden der Landkreisverwaltung zur Verfügung gestellt.

Zudem trägt das Beschwerdemanagement zum regelmäßigen Monitoring der Umsetzung des Schutzkonzeptes bei. Im Rahmen einer Bewohnerbefragung anhand eines Fragekatalogs ist zu erfassen und zu analysieren, wie weitreichend die Schutzmaßnahmen umgesetzt worden sind, von den Bewohnern angenommen werden und welche praktischen Erkenntnisse abgeleitet werden können.

Vertrauen und Bestandsaufnahme

Im Sinne der Vertrauensbildung zum Beschwerdeverfahren sind Bewohner in den Monitoringprozess einzubeziehen. In Zusammenarbeit mit der Heimleitung und repräsentativ ausgewählten Bewohnern wird der Fragekatalog erstellt und die regelmäßigen Befragungen mit deren Unterstützung (d.h. im Empfehlungsverfahren, keine Interviews durch Bewohner) durchgeführt. Hierzu nutzen wir die Erfahrungen und Unterstützung der AG Unterbringungs- TÜV und des Pilotprojekts Beschwerdemanagement aus Berlin.

Mit der Befragung wollen wir primär allen Bewohner*innen das Beschwerdeverfahren aktiv bekannt machen und mögliche Beeinträchtigungen aufdecken, sichtbar und bearbeitbar machen. Die damit gewonnen Daten und Informationen werden gemeinsam mit der Heimleitung und Sozialarbeitenden ausgewertet und mögliche Handlungsbedarfe erarbeitet. Die Daten und Ergebnisse werden der Landkreisverwaltung zur Verfügung gestellt.

Intervention im Beschwerdefall

Im Beschwerdefall, bzw. sind Bewohner*innen bereits Opfer von Gewalt geworden ist individuelle und bedarfsgerechte Hilfe einzuleiten und sicherzustellen. Betroffene Bewohner*innen werden bei der Suche und bei der Kontaktaufnahme zu fachkundigen Ansprechpersonen und Stellen unterstützt (Beschwerdebearbeitung).

Voraussetzung dafür ist die Kenntnis der wesentlichen Angebote im Landkreis, die aktive Zusammenarbeit mit den relevanten Stellen.

In enger Zusammenarbeit mit der Heimleitung und Sozialarbeitenden erfolgt zunächst eine Bestandsaufnahme der bestehenden Kooperations- und Netzwerkstruktur, um zu ermitteln welche Partner_innen noch einzubinden sind, damit ein funktionierendes Überweisungsmechanismus gewährleistet ist.

Öffentlichkeitsarbeit

In den Unterkünften wird es einen Briefkasten für Beschwerden geben. Das bisher in Zusammenarbeit mit dem Modellprojekt Beschwerdemanagement entstandene Öffentlichkeitsmaterial wird überarbeitet und in verschiedenen Sprachen mit einfachen Botschaften gestaltet. Es werden zur weiteren Bekanntmachung auch in den anderen Unterkünften und Wohnverbänden eng mit den Mitarbeitenden zusammengearbeitet, aber auch Bewohner*innen als Multiplikatoren genutzt.

Controlling und Auswertung

Das Beschwerdemanagement arbeitet nach einem standardisierten Beschwerdeaufnahmeverfahren, das die Grundlage für eine laufende Dokumentation bildet. Die Koordinierung und Umsetzung der aus dem Beschwerdeverfahren abzuleitenden Maßnahmen erfolgt in Abstimmung mit der Heimleitung und bei Bedarfsfall mit der LK Verwaltung.

Die laufenden Ergebnisse aus der partizipativen Analyse und dem Monitoring werden dokumentiert und in einem regelmäßigen Informationsaustausch mit der Heimleitung und der LK Verwaltung ausgewertet.