

## **Konzept/ Leitlinien/Grundsätze für die Fortführung der Arbeit der Beschwerdestelle ab 01.01.2020**

### **1. Vorhaben**

Diesen konzeptionellen Überlegungen liegen die Erfahrungen und Auswertungen der Arbeit des Beschwerdemanagements im Landkreis Ostprignitz- Ruppín zu Grunde. Die Grundidee das vor allen Ehrenamtliche Beschwerdemanagement aus der Modellphase 2018 im Jahr 2019 zu professionalisieren und auf den gesamten Landkreis OPR ausweiten wurde erfolgreich umgesetzt.

Entsprechend den Vorhaben für das Jahr 2019 haben wir eine zentrale Beratungsstelle außerhalb der Unterkünfte im ESTA- Haus der Vielfalt, Karl- Marx- Str. 98/99 eingerichtet. Diese Beschwerdevertrauensstelle erfuhr einen schwunghaften Zulauf, so dass wir eine weitere Beschwerdevertrauensstelle in Rheinsberg eingerichtet haben. Zusätzlich zu den regelmäßigen Sprechstunden dienstags von 10- 18 Uhr in Neuruppín und freitags von 10- 12 Uhr in Rheinsberg waren wir wöchentlich in den Unterkünften und Wohnverbänden präsent. Montags Wohnverbund Wittstock und B3 Center Wittstock, mittwochs in den Wohnheimen 1 und 4 (jetzt WHT2) in Neuruppín sowie donnerstags in Kyritz und nachmittags abwechselnd im Wohnheim Wusterhausen und Wohnverbund Neustadt. Während dieser Präsenzzeiten unternahmen wir hauptsächlich Kennlerngespräche, Bewohnerbefragungen und Beschwerdebearbeitungsgespräche.

In unserer Arbeit im Beschwerdemanagement konnten wir feststellen, dass die Regelmäßigkeit und die Langfristigkeit des Angebots zur Vertrauensbildung eine grundsätzliche Rolle spielt. Die Bewohner\*innen öffnen sich nur langsam. Zumeist sprechen sie erst im dritten Gespräch über ihre tatsächlichen Anliegen.

Die zu bearbeitenden Beschwerdeanliegen können in die Themenkomplexe: unklare Behördenentscheidungen, Unterkunftsbeschädigungen, Rahmenbedingungen des Wohnens, Externe Anbieter, Diskriminierung und Gewalterfahrungen eingeteilt werden.

Unsere primäre Aufgabe in der Beschwerdebearbeitung ist die Unterstützung in der Klärung der Beschwerden mit den jeweils zuständigen Institutionen und Personen und die Aufklärung über die Möglichkeiten und Grenzen rechtstaatlicher Handlungskonzepte im Sinne der Selbstermächtigung und die Begleitung bei deren Umsetzung um der strukturellen Unterlegenheit der Bewohner\*innen entgegenzuwirken.

Mit der Vermittlung von Rechtstaatlichkeit leisten wir einen Beitrag zur Integration der Bewohner\*innen.

Die Arbeit des Beschwerdemanagements hat gezeigt, dass ein deutlicher Bedarf an einer unabhängigen Vertrauensstelle besteht. Daher wird in der Beratung zwischen Vertreter\*innen des Landkreises und dem Träger des Beschwerdemanagements angeregt und sehr empfohlen, die Professionalisierung fortzuführen und weiter auszubauen.

Mit einer zusätzlichen weiblichen Fachkraft würde die besondere Schutzbedürftigkeit von Frauen und Kindern verstärkt. Die weibliche Fachkraft wird im Sinne der Bekanntmachung und Vertrauensbildung in die regelmäßigen Präsenzzeiten in den Wohnunterkünften und wohnverbänden eingebunden. Beginnend ab dem zweiten Quartal hat die weibliche Fachkraft ihren Arbeitsschwerpunkt in den regelmäßigen Sprechstunden.

## **2. Aufgaben und Ziele des Beschwerdemanagements:**

### **Umgang mit Beschwerde und Hilfeersuchen**

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 Hilfeersuchen zu unterscheiden. Die Hilfeersuchen 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.

Ziel ist die Identifizierung von strukturellen und auch zwischenmenschlichen Gewalt- und Eskalationspotentialen sowie eine Bestandaufnahme der geschlechts- und altersspezifischen Bedarfe in der Flüchtlingsunterkunft.

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 Bestandaufnahme**

Im Sinne der Vertrauensbildung zum Beschwerdeverfahren sind Bewohner in den Monitoringprozess einzubeziehen. Hierzu nutzen wir die Erfahrungen aus der Befragung des Beschwerdemanagement im Jahr 2019. Mit der Fortführung der Befragung wollen wir primär den Bewohner\*innen das Beschwerdeverfahren weiterhin aktiv bekannt machen und bestehende Vertrauensverhältnisse ausbauen. Gleichzeitig wollen wir mögliche Beeinträchtigungen aufdecken, sichtbar und bearbeitbar machen.

Als Leitfaden und Gesprächsdokumentation nutzen wir einen Bewohnerfragebogen (Anlage 1) der ausschließlich von uns ausgefüllt wird. Die Fragebögen werden ausschließlich im Gespräch bearbeitet und nicht an die Bewohner ausgehändigt.

Die damit gewonnen Daten und Informationen werden gemeinsam mit der Heimleitung und Sozialarbeitenden ausgewertet und mögliche Handlungsbedarfe erarbeitet.

### **Intervention im Beschwerdefall**

Im Beschwerdefall vermittelt das Beschwerdemanagement rechtstaatliche Handlungskonzepte im Sinne der Selbstermächtigung und unterstützt die Bewohner bei deren Umsetzung.

Sind Bewohner\*innen 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. Voraussetzung dafür ist die Kenntnis der wesentlichen Angebote im Landkreis, die aktive Zusammenarbeit mit den relevanten Stellen.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

In den Unterkünften wird es einen Briefkasten für Beschwerden geben. Die regelmäßige Präsenz in den Unterkünften und Wohnverbänden wird im Sinne der Vertrauensbildung fortgeführt. Die entwickelten Informationsaushänge zum Beschwerdemanagement werden fortführend angepasst und regelmäßig erneuert.

Es werden zur weiteren Bekanntmachung allen Unterkünften und Wohnverbänden eng mit den Mitarbeitenden zusammengearbeitet, aber auch Bewohner\*innen als Multiplikatoren genutzt.

Die Einführung mit Ihrer Zusammenarbeit des Beschwerdemanagements und der Landkreisverwaltung besitzt eine Musterrolle im Land Brandenburg. Bestehende Kooperationen und Erfahrungsaustausche mit der Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Koordinierung Flüchtlingsmanagement (Koord FM2) und der Stadtverwaltung Potsdam, FB Wohnen, Arbeit und Integration werden fortgeführt. Weiterhin nutzen wir Weiterbildungen, Gremien und öffentliche Veranstaltungen um unser Beschwerdemanagementmodell öffentlich zu machen. Ziel ist es, dass bestehende Netzwerk weiter auszubauen.

### **Controlling und Auswertung**

Das Beschwerdemanagement arbeitet nach einem standardisierten Beschwerdeaufnahmeverfahren, das die Grundlage für eine laufende Dokumentation bildet. Zur Dokumentation nutzen wir zum einen eine anonymisierte Jahresübersicht (Anlage 2) und zum anderen eine standardisierte Einzelfalldokumentation (Anlage 3).

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 dem Monitoring werden dokumentiert und in einem regelmäßigen Informationsaustausch mit der Heimleitung ausgewertet.