

ESTAruppin e. V. · Einsetzen statt Aussetzen

Gemeindediakonische Initiative der Evangelischen Kirchengemeinden Wittstock-Ruppin

Rudolf-Breitscheid-Str. 38 · 16816 Neuruppin · Tel.: 03391 775 99 11 · FAX: 03391 77 13 54 · buero@estarpuppin.de



Bericht

zur Arbeit des Beschwerdemanagements 2020

Stand Februar 2021

Ansprechpartnerin Christiane Schulz

Inhalt

1. Ziel des Beschwerdemanagements	2
2. Arbeitsweise	2
2.1. Zugang zum Beschwerdemanagement	2
2.2 Kultur- und gendersensible Arbeit	2
2.3 Zusammenarbeit mit externen Fachstellen	3
3. Das Beschwerdemanagement in Zahlen	4
3.1 Erstgespräche: Anliegen und Zuständigkeiten prüfen	4
3.2 Beschwerdebearbeitungen: Ergebnisse	4
4. Die Anlässe für Beschwerden	5
4.1 Inhaltliche Kategorien	5
4.2 Beispiele aus der Praxis	6
5. Fazit	7

1. Ziel des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement versteht sich als unabhängige Vertrauensstelle für die Sorgen und Nöte der Bewohner*innen in den Flüchtlingsunterkünften und Wohnverbänden im LK OPR. Es ist Bestandteil des Gewaltschutzkonzepts für Einrichtungen der Unterbringung von Geflüchteten im Landkreis OPR. Mit dem Beschwerdemanagement wird die im Konzept beschriebene verbindliche Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeit für Bewohner*innen in den Unterkünften umgesetzt.

Die primären Aufgaben in der Beschwerdebearbeitung ist die Unterstützung der Bewohner*innen bei der Klärung von Beschwerden mit den jeweils zuständigen Institutionen und Personen und die Aufklärung über die Möglichkeiten und Grenzen rechtstaatlicher Handlungskonzepte im Sinne der Selbstermächtigung sowie die Begleitung bei deren Umsetzung. Durch die unabhängige und die Rechte der Betroffenen stärkenden Beratung, sowie die Vermittlung von rechtsstaatlichen Verfahren leisten wir einen wesentlichen Beitrag zum Verständnis eines demokratischen Rechtsstaates und fördern die Integration der Bewohner*innen in unsere Gesellschaft.

2. Arbeitsweise

2.1. Zugang zum Beschwerdemanagement

Niedrigschwelligen Zugang bieten die regelmäßigen und für die Zielgruppe verbindlichen offenen Sprechstunden der zentralen Vertrauensstellen in Neuruppin und Rheinsberg, die bei vielen Geflüchteten inzwischen bekannt sind. Das belegt u.a. der Zugangsweg über informelle Akquise; die Weiterempfehlung innerhalb der Community der Geflüchteten war der häufigste Zugangsweg 2020. Die Vertrauensstellen sind:

- Neuruppin: Dienstags 10 – 18 Uhr, ESTA-Haus der Vielfalt, Karl- Marx- Str. 98/99
- Rheinsberg: Freitags 10 – 12 Uhr, Am Stadion 4

Kontakt zur Zielgruppe unter Pandemiebedingungen

Eine kontinuierliche Präsenz in den Wohnunterkünften war aufgrund der Pandemie in 2020 nur eingeschränkt, d.h., zeitweise möglich. Es galt, das Risiko von Ansteckungen für Geflüchtete und Mitarbeiter*innen zu minimieren.

Zur Aufrechterhaltung des Angebots passten wir die Arbeitsweise auf zwei Wegen an:

- Beratungsgespräche unter Einhaltung der Kontakt- und Hygienebestimmungen außerhalb der Unterkünfte; entweder in den Beratungsräumen oder an anderen Orten
- Telefonische Erstkontakte und Beratungen

In Pandemiejahr 2020 zeigte sich, dass die Anlaufstelle Beschwerdemanagement seit Beginn der Arbeit in 2019 einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht hatte; das war hilfreich, um das Angebot auch unter den schwierigen Bedingungen durch die Pandemie aufrecht zu erhalten.

2.2 Kultur- und gendersensible Arbeit

Zum Team gehört auch ein Kollege, der Farsi als Muttersprache spricht und das Vertrauen der Geflüchteten in die Arbeit der Anlaufstelle fördert. Er stärkt das Team in kultursensiblen Aspekten. ESTAruppin erweiterte zudem im Berichtszeitraum das Team der Anlaufstelle durch eine weibliche Fachkraft. Das Ziel war, die besondere Schutzbedürftigkeit von Frauen und Kindern stärker in den Fokus zu rücken und ihnen den Zugang zur Beratung zu erleichtern. Im Folgenden skizzieren wir die Erfahrungen mit dem geschlechtsgemischtem Team.

Schrittweise Einarbeitung in das sensible Arbeitsfeld

Die neue Kollegin hospitierte zunächst bei mehreren Erst- und Beratungsgesprächen und lernte so die Abläufe kennen. Im nächsten Schritt führte sie Gespräche mit Ratsuchenden im Tandem mit dem bereits erfahrenen Kollegen durch, die anschließend gemeinsam reflektiert wurden.

Familien- und Frauenthemen bekommen mehr Raum

Nicht nur Rückmeldungen, sondern auch unsere Dokumentationen belegen, dass Frauen eine weibliche Ansprechpartnerin schätzen und eher aufsuchen als eine Beratung mit einem Mann. Im ersten Halbjahr 2020 wandten sich in 22 Erstgesprächen überwiegend Frauen direkt an die Kollegin, mitunter mit sehr sensiblen Themen wie etwa eine ungewollte Schwangerschaft.

Problemlösungen aus Familien- anstatt aus Männerperspektive

In Beratungsgesprächen mit der Kollegin setzten sich Frauen öfter dazu, auch, wenn ihre Männer zunächst die Beschwerdeführer waren, und beteiligten sich aktiv an den Gesprächen, brachten ihre Sichtweisen in die Problemschilderungen und Vorstellungen über Lösungen ein.

Ein weiterer Effekt war, dass Gespräche mit Ehepaaren, an denen sich beide aktiv beteiligten, weniger von hoch emotionalen Gebaren der Männer verlangsamt wurden. Vielmehr unterstützte die Perspektive der Frauen auf Sachlagen die Entwicklung machbarer Problemlösungen.

Nachhaltigkeit braucht gemischtes Team

Zu unserem Bedauern beendete die Kollegin ihre Mitarbeit im August 2020 aufgrund einer unerwarteten Studienplatzzusage. Für eine nachhaltige und tatsächlich an der gesamten Zielgruppe ausgerichtete Arbeit an der Anlaufstelle ist jedoch ein gemischtes Team sinnvoll, so, wie in anderen Beratungskontexten für Geflüchtete.

2.3 Zusammenarbeit mit externen Fachstellen

Für die gelingende Arbeit des Beschwerdemanagements ist das in OPR gut funktionierende Netzwerk der unterschiedlichen Akteure sehr wichtig. Unsere Erfahrung ist, dass mit allen Beteiligten aus Verwaltungen, Fachberatungsdiensten, den Sozialarbeiter*innen in den Unterkünften und Wohnverbänden und der Integrationsbeauftragten die Zusammenarbeit sehr gut und durchweg auf die Lösung bestehender Probleme ausgerichtet ist. Das ist ein großer Vorteil der regionalen Unterstützungslandschaft, den wir sehr zu schätzen wissen.

Auch bei unterschiedlichen Sichtweisen und Einschätzungen über ein vorgetragenes Anliegen aufgrund von Funktionen, Aufgaben und Herangehensweisen ist die Bereitschaft ausgeprägt, unter Berücksichtigung aller Rahmenbedingungen und gesetzlicher Regularien angemessene Lösungen zu finden. Hier zeigt sich auch eine Akzeptanz des Beschwerdemanagements als unabhängige Anlaufstelle für Probleme, Hemmnisse und Erfahrungen der Zielgruppe in ihrem Wohnumfeld, dem Unterstützungssystem oder mit Entscheidungen von Behörden oder anderen Ereignissen, die nicht verstanden, als nicht angemessen wahrgenommen werden oder die eine Überforderung darstellen.

3. Das Beschwerdemanagement in Zahlen

Im Berichtszeitraum nahmen insgesamt 150 Frauen und Männer das Angebot der Beschwerdestelle in Anspruch; das führte zu 499 Beratungen (siehe Kasten). Einige Ratsuchende kamen im Jahresverlauf mehrmals mit je unterschiedlichen Anliegen.

Abb.1: Nutzerstatistik 2020

Ge-samt	499	Beratungen
da-von	216	Erstgespräche
	269	Bearbeitungsgespräche
	14	Wiederholungsgespräche

3.1 Erstgespräche: Anliegen und Zuständigkeiten prüfen

Aus den 216 Erstgesprächen resultierten 102 Beschwerdebearbeitungen. Bei den anderen 114 Fällen handelte es sich um Hilfeersuchen, die nicht in die Zuständigkeit der Beschwerdestelle fallen. Diese Ratsuchenden übermittelten wir in der Regel erfolgreich an Fachstellen wie MSA, FMSA, MBE und andere Institutionen oder Unterstützer*innen.

Eine Begleiterscheinung, vor allem in den Erstgesprächen, sind oft emotional aufgebrachte Menschen. Sie verstehen Abläufe nicht, vor allem in der Kommunikation mit Behörden; Desorientierung und wahrgenommene Ohnmachtsgefühle führen zu dramatischen Fehleinschätzungen von Situationen. Es ist eine der Herausforderungen unserer Arbeit, mit Ruhe und Sachlichkeit gemeinsam mit den Beschwerdeführer*innen die Situation zu prüfen und Handlungsoptionen zu erläutern. Langfristig ist es jedoch für die Bewältigung des Ankommens sinnvoller, bei uns aufgebracht zu erscheinen anstatt zu resignieren und eine Eskalation der Situation zu riskieren.

Wie in allen Beratungskontexten beginnt auch bei uns das Erstgespräch oft zögerlich, die tatsächlichen Anliegen werden von nur wenigen Ratsuchenden direkt angesprochen. Meist beginnen die Gespräche mit einfachen, leicht zu beantwortenden Fragen zur alltäglichen Lebenssituation.

3.2 Beschwerdebearbeitungen: Ergebnisse

Die insgesamt 102 Fälle, in denen im Berichtszeitraum Beschwerden bearbeitet wurden, führten zu folgenden Ergebnissen bzw. befinden sich noch in der Bearbeitung.

- 27 Fälle konnten einer für alle Beteiligten passenden Lösung zugeführt werden. Beispiele sind Beschwerden zu Behördenentscheidungen, Rahmenbedingungen der Unterkunft, Schäden in der Unterkunft oder Beschwerden über externe Anbieter.
- 21 Fälle stufen wir als *vorläufig* geklärt ein, d.h., es ist möglich, dass künftig zum vorgetragenen Anliegen weiterer Beratungsbedarf besteht.
- 22 Fälle vermittelten wir im Verlauf der Beschwerdebearbeitung an andere Fachstellen; der Bedarf an externen Expert*innen war im Erstgespräch noch nicht erkennbar.
- 27 Fälle konnten aus verschiedenen Gründen nicht im Sinne der Beschwerdeführenden bearbeitet werden: Es fehlte die gesetzliche Grundlage für eine Klärung. Beschwerdeführende brachen die Beratung von sich aus ab. Die Lebenssituation veränderte sich unabhängig vom Beratungsverlauf und damit der Grund für das Beschwerdeanliegen.
- 5 Fälle befanden sich Ende 2020 noch in der Bearbeitung.

4. Die Anlässe für Beschwerden

Die Anlässe für Beschwerden beschreiben wir zunächst anhand inhaltlicher Kategorien, mit denen wir auch in den Blick nehmen, wie oft welche Beschwerdeanlässe an uns herangetragen wurden. Anschließend erläutern wir an einigen Beispielen Anlässe zusammen mit unserem Vorgehen in diesen konkreten Fällen.

4.1 Inhaltliche Kategorien

Die Mehrheit der Anliegen: Behördenentscheidungen

Insgesamt 54 Beschwerdeanliegen bezogen sich auf Behördenentscheidungen, z.B. über Leistungen nach AsylbLG, Ablehnungen zu Wohnungsbegehren sowie Umquartierungen von Bewohner*innen, auf Entscheidungen des Jobcenters und der Krankenkassen.

Ein Großteil dieser Anliegen ist in fehlendem Wissen über gesetzliche Grundlagen begründet und somit deren Nachvollziehbarkeit; Entscheidungen werden schlicht nicht verstanden. Teils mit und teils ohne die zuständigen Sachbearbeiter*innen konnten diese Entscheidungen erklärt und damit verbundene Konsequenzen und Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden.

Beschwerden im Kontext Wohnen und Wohnumfeld

Die bauliche Ausstattung von Unterkünften / Gemeinschaftsküchen führte sechs Menschen / Familien zu uns. Es ging dabei um Schäden an Wänden, Türen, Fenster oder der Elektro- und Wasserinstallation. Von den insgesamt 23 Beschwerden in dieser Kategorie gehen die meisten auf Probleme mit den Strom- oder Betriebskosten zurück und ein kleinerer Teil auf Konflikte in der Nachbarschaft.

Abb. 2: Anlässe für Beschwerden 2020



Verträge mit externen Anbietern

Auch 2020 zeigt sich, dass Verträge mit externen Dienstleistern oft zu Problemen führen. Telefone und Internet werden gebraucht, Verträge unterschrieben ohne genaue Kenntnis der Inhalte. Die Folgen solcher Verträge, teils auch Inkassoforderungen, betrafen 17 Fälle. Bei einigen von ihnen konnten wir die Probleme direkt mit den Beschwerdeführer*innen lösen, andere vermittelten wir an zuständige Stellen, z.B. die Schuldnerberatung.

Erfahrungen mit Diskriminierung

Führen die Menschen Beschwerden über Diskriminierungen, bedeutet dies immer eine intensive Bearbeitung, in die wir meist auch andere Stellen oder Akteure einbeziehen. 2020 bearbeiteten wir insgesamt sechs Beschwerden über Diskriminierungen. Wir beobachten

bei unserer Arbeit, dass über Erfahrungen mit Diskriminierungen selten und zögerlich berichtet wird und gehen davon aus, dass die Bandbreite und Häufigkeit dieser Erfahrungen in unserer Arbeit nur ansatzweise sichtbar wird.

Öffnen sie sich, dann berichten sie z.B. über ablehnendes und / oder abwertendes Verhalten der Mitreisenden in Bus und Bahn, der Nachbarn oder über Aussagen von Vermietern, dass sie an Ausländer nicht vermieten. Über strukturelle Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt informierten wir den Integrationsbeauftragten der Stadt Neuruppin und regten das Gespräch mit einem diesbezüglich besonders auffallenden Vermieter an.

Im Zusammenhang mit der Pandemie kam es zu Anfeindungen im Zusammenhang der SARS-CoV-2-EindV. Die Beschwerdeführenden klagten über diskriminierende Äußerungen von Nachbar*innen oder Verkäufer*innen in Geschäften; meist führte bereits eine Bestätigung ihrer Rechte zu einer Beruhigung in der Situation. Dennoch suchten wir das Gespräch mit den betreffenden Geschäftsinhaber*innen und Nachbar*innen und fanden Bestätigung für ein durchmisches Stimmungsbild im Wohngebiet. Dies reichte von Sympathiebekundungen gegenüber der geschädigten Familie bis hin zur pauschalisierten Ablehnung aller zugewanderten Menschen. Unser Ansatz in solchen Konfliktfällen ist es, im Sinne einer gewaltfreien Kommunikation alle Meinungen zu hören und die Menschen miteinander ins Gespräch zu bringen. Wir wirkten hin auf gegenseitige Akzeptanz und des aufeinander Zugehens zugunsten einer guten Nachbarschaft und appellierten an die Verantwortung aller für eine gute Lösung.

4.2 Beispiele aus der Praxis

Gewalttätiger Überfall durch alkoholisierten Mann

Unmittelbar nachdem ein betrunkenener Mann in die Übergangswohnung einer zugewanderten Familie eingedrungen und gewalttätig geworden war, informierte uns die alleinerziehende Mutter von zwei Söhnen über den Übergriff. Für sie waren wir die ersten Ansprechpartner*innen. In Begleitung einer Sprachmittlerin suchten wir sie auf. Anschließend informierten wir – entsprechend des Handlungsplanes für Gewaltschutz im Landkreis OPR die zuständigen Mitarbeiter*innen und organisierten mit ihnen gemeinsam die ersten Maßnahmen zur Sicherung wie die medizinische Versorgung, Anzeigenerstattung einer schweren Körperverletzung in Folge Hausfriedensbruch sowie die Unterbringung der Geschädigten mit ihren Kindern in den ersten Stunden nach der Gewalttat. Die weitere Begleitung und Bearbeitung übernahmen die entsprechenden Fachstellen der Migrationssozialarbeit im Landkreis.

Reduzierter Leistungsbezug war nicht nachvollziehbar

Zehn Familien wandten sich an das Beschwerdemanagement wegen einer für sie nicht erklärbaren und – gemäß ihren Schilderungen - vom Amt nicht erklärten reduzierten Leistungsauszahlung (AsylbLG). Sie alle waren vorher aufgrund einer Quarantäneanordnung des Gesundheitsamtes OPR temporär außerhäuslich mit Vollverpflegung untergebracht. Die Betroffenen berichteten, dass ihre Bitte um Klärung des Sachverhalts von zuständigen Mitarbeiter*innen abgewiesen wurde; aus ihrer Sicht handelte es sich um Willkür, sie fühlten sich ohnmächtig, sahen keine Handlungsmöglichkeiten.

Wie in vielen Beschwerdefällen lag unsere erste Aufgabe darin, die aufgebrachten Menschen so weit zu beruhigen, dass sachliches Reden wieder möglich war und erläuterten dann, dass aufgrund der Vollversorgung in der Quarantäneunterkunft ein angemessener Einbehalt rechtlich vertretbar sei. Für eine fundierte Klärung und Erläuterung fehlten jedoch die Leistungsbescheide, die auch auf Anfrage beim zuständigen Amt nicht zugesandt wurden. Die Stimmung bei den betroffenen Familien kippte erneut.

Im nächsten Schritt legten die betroffenen Familien Widersprüche gegen die Leistungsreduzierung ohne Leistungsbescheide ein und erhielten anschließend Bescheide mit korrigierten Berechnungen. Diese Leistungsbescheide konnten dann in Einzelgesprächen erläutert und von einem Mitarbeiter der Widerspruchsabteilung des Landkreises OPR nachvollziehbar erklärt werden. Der korrigierte Leistungsbetrag wurde ausgezahlt.

Dieses Beispiel macht deutlich, wie die Zusammenarbeit der Vertrauensstelle und öffentlicher Einrichtungen, hier der Abteilung Widerspruchs- und Grundsatzangelegenheiten, zur Aufklärung und zu Problemlösungen führen und das Vertrauen in den Rechtsstaat fördern können.

Schutzbedarf nach häuslicher Gewalt

Eine Mutter von fünf Kindern suchte Unterstützung bei uns. Sie fühlte sich verzweifelt, weil das Sozialamt FB Asyl sie aufforderte, ihre seit Jahren bewohnte Übergangswohnung im Wohnverbund aufzugeben und in eine Gemeinschaftsunterkunft zu ziehen. Als Vorgeschichte schilderte sie, dass sie wegen gewalttätiger Übergriffe ihres Ehemanns Schutz bei der Polizei und beim Frauenhaus suchte. Sie verstand die Entscheidung des Sozialamts nicht und mutmaßte, die Aufforderung zum Umzug sei eine Strafe, weil sie dem Amt Ärger gemacht habe. Die Begründung, dass ihr Schutz in der Wohnung nicht gewährleistet werden könne, wertete sie als Benachteiligung aufgrund ihrer Schutzsuche.

Nach mehreren Beratungsgesprächen mit den Mitarbeitenden des Fachamtes wurde die Entscheidung zurückgenommen, unter Einhaltung bestimmter Bedingungen konnte die Frau zusammen mit ihren Kindern in der Wohnung verbleiben. Der Ehemann wurde in einer GU untergebracht. Die Änderung der einmal gefällten Entscheidung signalisiert, dass man in Deutschland keine Nachteile erfährt, wenn man wehrt.

5. Fazit

Der Landkreis Ostprignitz-Ruppin ist einer der wenigen Landkreise, in denen es eine unabhängige Beschwerdestelle für Geflüchtete gibt. Dies wird weit über den Landkreis hinaus wahrgenommen und gewürdigt. Wir hoffen sehr, dass diese Arbeit auch über den März 2020 hinaus fortgesetzt wird und fassen die Argumente dafür abschließend zusammen.

Topthema: Entscheidungen von Behörden

Ein regelmäßig wiederkehrendes Thema in unserer Arbeit sind Beschwerden aufgrund von Änderungen der Sozialleistungen, Ablehnungen von Wohnungsbegehren sowie Umverteilungen. Meist gibt es für diese Entscheidungen nachvollziehbare Gründe, die in der Regel mündlich mitgeteilt werden, z.B. vom Amt für Familien und Soziales, FB Asyl. Wird die mündliche Erklärung nicht verstanden, werden Entscheidungen von den Menschen als willkürlich, unbegründet oder abhängig von Merkmalen der einzelnen Person wahrgenommen, z.B. erwünscht / unerwünscht. Eventuell kann gemeinsam überlegt werden, wie Entscheidungen verstehbar zu formulieren und transparent zu erklären sind.

Lerneffekt: Rechtsstaatlichkeit heißt auch Korrekturfähigkeit

Unsere Vermittlungsarbeit zwischen Betroffenen und Behörden nimmt viel Raum ein und leistet einen Beitrag zum Durchblick bei Regeln, Gesetzen und Zuständigkeiten, einen Beitrag zum friedlichen Zusammenleben und zum Vertrauen in den Rechtsstaat. Viele Beschwerdeführer*innen machen mit uns die Erfahrung, dass Behörden letztlich sachlich begründet handeln und die Angemessenheit von amtlichen Entscheidungen immer geprüft und gegebenenfalls korrigiert werden kann.

Vorteil: Die Anlaufstelle ist keine ausführende Behörde

Die Vertrauensstelle steht den Menschen für Ihre Sorgen und Nöte in Flüchtlingsunterkünften und Wohnverbänden zur Verfügung; sie arbeitet unabhängig und ist nicht an Anordnungen oder der Ausführung von Entscheidungen beteiligt. Die relativ schnell erwirkte Bekanntheit bei und die Resonanz von der Zielgruppe zeigen, dass dieser Aspekt bedeutsam ist. Denn nicht nachvollziehbare Entscheidungen und Verfahrensabläufe verstärken Verunsicherung, Gefühle von Ablehnung und führen nicht selten zu aggressiven Verhalten und Integrationsverweigerung.

Gleichzeitig ist jedoch auch bedeutsam, dass das unabhängige Beschwerdemanagement informiert und aufklärt, wenn Beschwerden die rechtliche Grundlage fehlt.

Notwendig: Vermittlung an Fachstellen

Unsere Arbeit belegt die große Bedeutung von Anlaufstellen für Menschen, die erst seit Kurzem hier leben. Es fehlt ihnen an Orientierung in den Zuständigkeiten, oft fehlt zudem das Wissen um Einrichtungen, die in bestimmten Lebenslagen Unterstützung anbieten. Dass fast die Hälfte unserer Erstgespräche in der Vermittlung an eine Fachberatung / Fachbehörde endet, zeigt auf, wie wichtig diese informative Arbeit ist.

Gendersensibilität: Exklusion aufgrund von Geschlecht verhindern

Die Erfahrungen mit einem diversen Team im vergangenen Jahr zeigten, dass die Frauen der Zielgruppe eher Vertrauen fassen zu einer Beraterin als zu einem Berater; das betrifft nicht nur „Frauenthemen“ wie Schwangerschaft, sondern oft auch Probleme in den Familien. Für den Fortbestand des Beschwerdemanagements halten wir deshalb die Erweiterung des Teams mit einer Frau für wichtig.

Klares Ergebnis: Alle, die wollten, konnten unterstützt werden

Über die zwei Jahre hinweg gab es bislang keine unlösbaren Situationen und Probleme. Vor allem der im Landkreis OPR bestehende vertrauensvolle Umgang zwischen dem Beschwerdemanagement, den Mitarbeiter*innen der Migrationssozialarbeit und der Sozialbehörde ist maßgeblich für das Entwickeln und Umsetzen von passenden Lösungen für die Betroffenen und die Sachbearbeiter*innen in den Einrichtungen und Behörden.