

### 4.1 Checkliste zur Einführung von Beschwerdemanagement in Unterkünften für geflüchtete Menschen

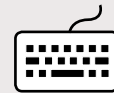
#### Grundlagen

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 von Unterkünften für geflüchtete Menschen. Die Checkliste ermöglicht es, systematisch die notwendigen Rahmenbedingungen zu ermitteln bzw. zu schaffen, um ein funktionierendes, unabhängiges Beschwerdemanagement für eine Unterkunft für geflüchtete Menschen einzurichten und dauerhaft zu etablieren. Ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Wirksamkeit des Beschwerdemanagements ist die aktive Unterstützung durch den eigenen Träger, durch die kommunale - und auch durch die Landesebene (Einsetzung von Ombudspersonen, Einbeziehung von Behörden).

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

Stand: .....

	Merkmale	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.	Beschwerdefreundliche Kultur: 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

	Merkmale	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 Behördenabläufe, Gewaltformen, Diskriminierungssensibilität, eine ombudtschaftliche Haltung und gute Vernetzung im Sozialraum.					
13.	Für die Ombudsperson sind gewährleistet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn nicht Hauptamt, sondern Ehrenamt: vertragliche Vereinbarung und Aufwandsentschädigung.</li> <li>• Nutzung Raum/ Technik/ Infrastruktur</li> <li>• Fortbildungen</li> <li>• Supervision</li> </ul>					
14.	Die Ombudsperson ist allen Bewohner_innen, auch den Kindern, bekannt.					
15.	Die Ombudsperson und das Beschwerdeverfahren sind allen Mitarbeitenden (auch Wachschatz) 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. Alle weiteren Gruppen können das Beschwerdemanagement nutzen, wenn andere Wege für sie nicht zur Verfügung stehen.					
24.	Die Beschwerdeinhalte werden nicht eingegrenzt und alle Beschwerden ernstgenommen.					
25.	Beschwerden werden auf einem standardisierten Bogen aufgenommen.					
26.	Die Ombudsperson bearbeitet die Beschwerde mit größtmöglicher Diskretion. (Anonymität ist möglich.)					
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 kommunalen Behörden statt („Steuerungsgruppe“, „Runder Tisch“).					
30.	Das Beschwerdeverfahren wird dokumentiert und evaluiert.					
31.	Das Beschwerdemanagement wird fachlich und politisch kommuniziert.					
32.	Das Beschwerdemanagement wird kontinuierlich weiterentwickelt.					

## Erläuterungen zur Arbeit mit der Checkliste

1. Leitbilder 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 Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz – zum Download verfügbar unter [www.gewaltschutz-diakonie.de](http://www.gewaltschutz-diakonie.de). Ein Leitbild zum Beschwerdemanagement finden Sie auf Seite 48.
2. Beispiel: Plakate, Piktogramme, siehe Seite 26.
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), siehe Kapitel 5 „Beschwerdefreundliche Kultur umsetzen“, Seite 36.
5. Bei welcher Art von Entscheidungen 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 intergeschlechtliche 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, siehe Seite 34.
10. Wie gestaltet die Leitungskraft den Umgang und Austausch mit Mitarbeiter\_innen und Bewohner\_innen? Siehe 5.1 „Positives Führen“, Seite 36 und 6.5 „Liste zum Führungsverhalten im Beschwerdemanagement“, Seite 55.
11. Profil und Aufgabenbeschreibung der Ombudsperson, siehe Seite 32.
12. Liste möglicher Fortbildungsbedarfe für die Ombudspersonen, siehe Seite 34.
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).

<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: <https://www.bmfsfj.de/blob/117472/0979c0dd5341bd70dd306c299afcae2c/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften-data.pdf>

15. Wie wird gewährleistet, dass die Informationen auch neu eingestelltes Personal erreichen?
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 Dolmetschdienst, Finanzierungsmöglichkeit durch Kommune)
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 zum Download (Druckvorlage), siehe Seite 27.
22. Beispiel: Kinderversammlungen, siehe Bewohner\_innenbefragung, Seite 54.
23. Es sollte 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. Siehe Beschwerde-Aufnahmebogen, Seite 29.
26. Sind anonyme Beschwerden möglich? Wie wird der Datenschutz geachtet?
27. Muster Einwilligung zur Weitergabe von Daten, siehe Seite 31.
28. Hier sollte die Kommune zur Zusammenarbeit und Einrichtung/Finanzierung einer entsprechenden Stelle gewonnen werden. (Beispiel: Landkreis Ostprignitz-Ruppin, Informationen unter <http://estaruppin.de/> )
29. Siehe 28. Beispiele: Steuerungsgruppe, Runder Tisch. Sind hier auch Opferberatungsstellen, Interessens- bzw. Selbstvertretungen von Menschen mit Fluchterfahrung oder andere zivilgesellschaftlichen Gruppen vertreten? Siehe 3.2 „Empfehlungen zur Umsetzung“, Seite 17.
30. Standardisierte Vorlagen für Dokumentation, leitfadengestützte Interviews mit allen Beteiligten in regelmäßigen Abständen, siehe Seite 35.
31. Beispiele Fachausschüsse, Gremien, Netzwerktreffen von Mitarbeiter\_innen von Unterkünften von Geflüchteten...
32. Die Leitungskraft plant Zeit und Ressourcen für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Beschwerdemanagements für sich und das Team ein.

Erstellt von Frauenhauskoordinierung und dem Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.. Erstveröffentlichung 2018, unter: [https://www.diakonie-portal.de/system/files/iii.1\\_dwbo-broschuere\\_bm\\_web-version.pdf](https://www.diakonie-portal.de/system/files/iii.1_dwbo-broschuere_bm_web-version.pdf)