

Die folgende Auflistung beschreibt die „ideale Ombudsperson“. Die Liste soll interessierten Personen und Zuständigen aus der Unterkunft bzw. kommunaler Behörden als Orientierung und Entscheidungshilfe dienen und sie darin unterstützen, das Beschwerdeverfahren vor Ort zu organisieren.

Ombudsperson in der Unterkunft

Profil

- Kenntnisse der Lage von Geflüchteten in Unterkünften
- Erfahrungen in der (ehrenamtlichen) Arbeit mit geflüchteten Menschen
- Kultur- und Diskriminierungssensibilität, dazu gehört auch die Fähigkeit zur Selbstdistanzierung und -reflexion
- Rassismuskritische Haltung
- Mehrsprachigkeit
- Durchsetzungsvermögen und Belastbarkeit
- Gute Vernetzung
- Zeitliche Flexibilität
- Bereitschaft zu Fortbildung

Aufgabenbeschreibung

- Ombudtschaftliche Haltung gegenüber den Beschwerdeführer_innen (siehe Seite 16)
- Feste wöchentliche Sprechstunden
- Darüber hinaus möglichst regelmäßige Präsenz in der Unterkunft – z. B. durch den Besuch von Freizeitangeboten, Festen
- Bekanntmachen des Beschwerdemanagements bei den Bewohner_innen:
 - im Rahmen von niedrigschwelligen Angeboten (Sprachkurse, Begegnungscafé, Bewohner_innenversammlung, ...)
 - in Zusammenarbeit mit Geflüchtetenetzwerk oder Multiplikator_innen vor Ort
 - durch Einzel- oder Gruppeninterviews, z. B. zum Sicherheitsgefühl in der Unterkunft (siehe Bewohner_innen-Befragung im Beschwerdemanagement, Seite 50)
- Organisation und kontinuierliche Betreuung der Zugangswege von Beschwerden wie z.B.: Briefkasten, Diensthandy, Mail
- Kontaktaufnahme und Vernetzung mit einschlägigen Fachberatungsstellen, Polizei und Behörden u. a. Institutionen
- Gegebenenfalls Verschriftlichung/Übersetzung der Beschwerden
- Bearbeitung bzw. Schlichtung vor Ort oder Weiterleitung der Beschwerde an geeigneten Adressat_innen bzw. an die Geschäftsstelle auf kommunaler Ebene (unter Beachtung des Datenschutzes)
- Auswertung und Dokumentation der eigenen Tätigkeit z. B. mittels vorgegebener Formulare und regelmäßige Weiterleitung an die Geschäftsstelle Beschwerdemanagement auf kommunaler Ebene
- Teilnahme an Ausschüssen und in Gremien (Steuerungsgruppe, Runder Tisch zum Beschwerdemanagement)
- Kooperation mit der Leitungskraft und den Sozialarbeitenden in der Unterkunft sowie Behörden

Ombudsperson auf kommunaler Ebene

Profil

- Kenntnisse der Lage von Geflüchteten in Unterkünften
- Erfahrungen in der (ehrenamtlichen) Arbeit mit geflüchteten Menschen
- Kultur- und Diskriminierungssensibilität, dazu gehört auch die Fähigkeit zur Selbstdistanzierung und -reflexion
- Rassismuskritische Haltung
- Mehrsprachigkeit
- Kenntnisse der Verwaltungsstrukturen und -arbeitsprozesse
- Durchsetzungsvermögen und Belastbarkeit
- Gute Vernetzung
- Zeitliche Flexibilität
- Bereitschaft zu Fortbildung

Aufgabenbeschreibung Ombudsperson/Geschäftsstelle

- Ombudtschaftliche Haltung gegenüber den Beschwerdeführer_innen (siehe Seite 16)
- Feste Sprechzeiten in der Geschäftsstelle
- Bearbeitung aller Beschwerden, die auf Unterkunftsebene nicht bearbeitet werden können, zum Beispiel Beschwerden, die Vorgaben von Behörden betreffen oder Fälle von Gewalt
- Bei Bedarf Schlichtung
- Weiterleitung von Beschwerden an einschlägige Einrichtungen bzw. gegebenenfalls an die Landesebene unter Beachtung des Datenschutzes
- Teilnahme an Gremien und Ausschüssen
- Koordinierung der Ombudspersonen auf Unterkunftsebene
- Dokumentation der eigenen Tätigkeit mittels vorgegebener Formulare
- Sammlung der Dokumentation des Beschwerdemanagements auf Unterkunftsebene für den Tätigkeitsbericht an die Steuerungsgruppe bzw. den Runden Tisch
- Regelmäßige Veröffentlichung des aktuellen Tätigkeitsberichts
- Kooperation mit Geflüchteteninitiativen, Behörden, Trägern, Opfervertretungen