



Wie geht es den Bewohner_innen in der Unterkunft für Geflüchtete?

Empfehlungen und Material zum Befragen der Bewohner_innen

Die Empfehlungen und das Material richten sich an Einrichtungsträger und Teams von Unterkünften für Geflüchtete, die interessiert sind, die Perspektive der Bewohner_innen aktiv in Schritte zur Qualitätsentwicklung einzubeziehen.

Im Material ist enthalten:

1. Warum die Bewohner_innen befragen?	2
2. Rahmen der Befragung berücksichtigen	2
3. Kosten und Aufwand	3
4. Hinweise zum Datenschutz	4
5. Besonderheiten bei der Befragung von Kindern	4
6. Material	5
6.1 Checkliste: Befragung organisieren	5
6.2 Aushang: Hinweis auf Interviews	6
6.3 Infosheet: Infoveranstaltung für Bewohner_innen	7
6.4 Fragebogen für Interviews mit Bewohner_innen	8
6.5 Auswertungsmatrix	21
6.6 Maßnahmenmatrix	30

Das Material ist Teil der Handreichung

„Beschwerdeverfahren für Geflüchtete in Unterkünften.
Empfehlungen und Material zur Umsetzung“

Hsrg: Frauenhauskoordinierung e. V. (FHK)

Verfasserin: Gloria Goldner

www.frauenhauskoordinierung.de

1. Warum die Bewohner_innen befragen?

Unterschiedliche Perspektiven von Bewohner_innen und Mitarbeiter_innen

Die Perspektive der Menschen in einer Unterkunft für Geflüchtete ist stark davon abhängig, ob sie dort wohnen oder tätig sind. Mitarbeiter_innen haben die Aufgaben, sich an Vorgaben durch Behörden und ihren Träger zu orientieren sowie eine sichere und von respektvollem Umgang geprägte Unterkunft zu schaffen.

Viele Mitarbeiter_innen sind sehr engagiert, um die Bewohner_innen möglichst gut zu betreuen und ein angenehmes Wohnen zu ermöglichen. Zur Beantwortung der Frage, was dies ausmacht, sollten die Professionellen die Belange der Bewohner_innen kennen und die Abläufe und Angebote der Unterkunft entsprechend anpassen.

Bewohner_innen sind hingegen in der Regel nicht freiwillig in der Unterkunft und mit zum Teil massiven Einschränkungen durch das Asylrecht konfrontiert. Sie haben ein elementares Interesse an einem möglichst sicheren, selbstbestimmten und würdevollen Wohnen – ihrem Lebensmittelpunkt.

So kann es sein, dass Einschätzungen von Professionellen und Bewohner_innen zum Thema Wohnen und Betreuung auseinandergehen.

Einer gemeinsamen Realität näher kommen

Die Befragung ist eine Methode, um ins Gespräch zu kommen und die eigene Wahrnehmung mit denen der Bewohner_innen in Bezug zu setzen. Gleichzeitig kann im Rahmen einer Befragung auch über bestimmte Themen oder Neuerungen informiert werden, hier über Beschwerdemöglichkeiten in der Unterkunft.

Der Fragebogen behandelt die grundsätzlichen Fragen:

- Wie kommen wir und unsere Arbeit bei den Bewohner_innen an?
- Wie ist ihr Sicherheitsempfinden in der Unterkunft?
- Welche Ideen, Wünsche und Forderungen haben sie, an die wir bisher nicht gedacht haben?

Die Bewohner_innen sind Expert_innen in eigener Sache und geben wichtige Impulse. Erst wenn die Mitarbeitenden wissen, was aus Perspektive der Bewohner_innen gut und was schlecht läuft, können sie - gemeinsam mit ihnen - Schritte zur Verbesserung planen und umsetzen.

Das Material und Inhalte zur Befragung

Das Material weist folgende Merkmale auf:

- Es ist einfach zu handhaben (Vorbereitung, Durchführung, Auswertung und Maßnahmen ableiten).
- Es ist erprobt.
- Es ist für Bewohner_innen weitestgehend anonym.
- Es macht die Perspektive der Bewohner_innen sichtbar.
- Es erfasst ein breites Themenspektrum.

Der Fragebogen gliedert sich in die Themen:

- Partizipation und Stärkung der Bewohner_innenposition
- Umgang mit Beschwerden
- Sicherheitsempfinden in der Unterkunft
- Unzufriedenheit, Diskriminierung und Gewalt

2. Rahmen der Befragung berücksichtigen

Sich zu sensiblen Themen zu äußern und sich in der Befragung zu öffnen, erfordert ein gewisses Maß an Mut. Die Befragung ist aber nicht nur aufgrund der Inhalte ein herausforderndes Unterfangen. Auch der Rahmen muss berücksichtigt werden, um zu aussagekräftigen Ergebnissen zu kommen.

Viele der Bewohner_innen sind aufgrund ihrer Kriegs- bzw. Fluchterlebnisse traumatisiert und/oder frustriert von Einschränkungen und Widrigkeiten im Asylverfahren. Das kann dazu führen, dass sie an Angelegenheiten, die das Wohnen in der Unterkunft betreffen, kein Interesse zeigen, obwohl sie von Entscheidungen und Entwicklungen dort maßgeblich betroffen sind.

Das Antwortverhalten kann zudem grundlegend davon beeinflusst sein, ob die Bewohner_innen eine positive oder negative Bleibeperspektive haben. In der Erprobung des Materials hat sich gezeigt, dass eine Person eher freier spricht, wenn ein Umzug in eine eigene Wohnung ansteht, als wenn unklar ist, wie lange sie noch in der Unterkunft bleibt.

Eine weitere Herausforderung kann entstehen, wenn die interviewte Person es nicht gewohnt ist, nach ihrer Meinung gefragt zu werden. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn sie eine Gewaltbeziehung erlebt (hat) oder aus einem diktatorischen Herkunftsland kommt. Allerdings wäre es falsch, diesen Zusammenhang kausal zu denken, da jeder Mensch anders mit Erlebtem umgeht.

Die Lebenslage der Bewohner_innen kann es erschweren, sie überhaupt von der Teilnahme an der Befragung zu überzeugen. Nimmt eine Person dennoch am Interview teil, kann es sein, dass sie sich nicht auf die Befragung einlässt, weil sie andere Themen beschäftigt. Es muss auch damit gerechnet werden, dass Interviewpartner_innen Vorstellungen vom Zusammenleben mitbringen, die für die Soziale Arbeit nicht alltäglich sind oder dass sich die Ausdrucksweise unterscheidet von jener der Mitarbeitenden.

All diese Bedingungen müssen kritisch reflektiert werden und stellen die hohe Anforderung an die Interviewer_in, während der Befragung geduldig und verständnisvoll zu sein.

Machtgefälle zwischen Mitarbeiter_innen und Bewohner_innen

Das strukturelle Verhältnis zwischen Bewohner_innen und Personal ist geprägt durch vorhandene Wissens- und Machtasymmetrien, woraus sich ein enges Abhängigkeitsgeflecht ergibt. Das Personal hat beispielsweise Zugang zu den Wohneinheiten der Bewohner_innen oder führt Kontrollmaßnahmen durch. Gleichzeitig ist es häufig wichtigste Ansprechinstanz etwa bei Fragen, die das Asylverfahren, die Kinder oder das Wohnen in der Unterkunft betreffen.

Dieses Machtgefälle würde auch bestehen bei einer Befragung der Bewohner_innen durch das Personal. Die Folge wären eher sozial erwünschte Antworten. Denn die Bewoh-

ner_innen können - wenn auch unbegründet - negative Konsequenzen fürchten, beispielsweise bei für das Personal unbequemen Antworten.

Empfehlung 1: Die Einrichtung sucht eine externe Person, welche die Interviews durchführt. Dies macht eine größtmögliche Öffnung und offene Antworten der Bewohner_innen wahrscheinlicher. Eine externe Person kann zum Beispiel aus Interessenvertretungen von Geflüchteten, aus unabhängigen oder anderen Trägern kommen oder ehrenamtlich arbeiten.

Machtgefälle zwischen Interviewer_in und Bewohner_in

Wenn auch anders gewichtet, liegen ebenfalls bei einer externen Person strukturelle Ungleichheiten vor. Die_der Interviewer_in gibt die Fragen vor, wobei allein das Fragen das Gegenüber in eine Rechtfertigungsposition bringen kann („Wer fragt führt“). Zudem kann die Person als Vertreter_in einer Behörde oder des Trägers wahrgenommen werden. Sie entscheidet auch darüber, wie und welche Inhalte im Fragebogen aufgenommen werden.

Empfehlung 2: Bewohner_innen werden als Gruppe befragt, das heißt mindestens zwei bis maximal acht Personen. Dadurch soll den Befragten eine stärkere Position gegenüber der_dem Interviewer_in gegeben werden.

Beim Gruppeninterview kann es zwar sein, dass nicht alle zu Wort kommen oder sich einige nicht trauen, offen zu sprechen. Zudem ist die Vertraulichkeit nicht gesichert, falls die teilnehmenden Bewohner_innen persönliche Dinge aus dem Interview nicht diskret behandeln.

Die Befragung als Gruppe berücksichtigt jedoch Bedingungen, die hier höher gewichtet werden aufgrund der Erfahrungen mit Einzel- und Gruppeninterviews:

- Einer möglichen angstbesetzten Erinnerung an das Einzelinterview durch das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge wird entgegengewirkt.
- Aufgegriffen wird, dass in vielen Herkunftsländern das Kollektiv häufig eine größere Rolle spielt als in Deutschland und (negative) Erlebnisse eher kollektiv bearbeitet werden.
- Eine vielfältigere Antwortbreite kann sich im guten Gruppenklima ergeben.

3. Kosten und Aufwand

Die Mitarbeiter_innen erhalten wichtige Hinweise zur Qualität ihrer Arbeit durch die Bewohner_innen. Während die Mitarbeiter_innen sich in ihrer Lohnarbeitszeit mit der Qualitätsentwicklung ihrer Einrichtung beschäftigen, werden die Bewohner_innen in ihrer freien Zeit befragt. Eine Aufwandsentschädigung kann Anerkennung für die Mitwirkung ausdrücken. Sie sollte, wenn möglich, mindestens 25 € pro Bewohner_in betragen. Bei geringem Budget kann in Gruppeninterviews ein Pauschalbetrag der Gruppe gezahlt werden.

Aufwand: Ein Einzelinterview dauert etwa 60 Minuten, Gruppeninterviews etwa 90 Minuten. Um eine gewisse Datenbasis zu haben, sollten mindestens fünf Interviews pro Einrichtung geführt werden.

Kalkulations-Grundlage nach eigenem Ermessen:

	Einzelinterview	Gruppeninterview
Aufwandsentschädigung Bewohner_innen	25 - 50 €	50 - 150 €
Sprachmittlung für eine Stunde	35 - 55 €	45 - 75 €
Unabhängige Interviewer_in	3 - 10 €	4 - 14 €

Um die Kosten gering zu halten, kann nach externen Ehrenamtlichen gesucht werden, die eine Aufwandsentschädigung erhalten. In vergleichbaren Tätigkeitsbereichen werden hier drei bis zehn Euro pro Stunde bezahlt und die Fahrtkosten erstattet. Wenn keine ehrenamtliche Person gefunden werden kann und mit einer Person, z.B. Student_innen, ein Honorarvertrag vereinbart wird, müssen geltende Bestimmungen zum Mindestlohn (derzeit 9,19 €) eingehalten werden.

Damit bewegen sich die Kosten von 63 bis 115 € pro Einzelinterview und 162 bis 239 € pro Gruppeninterview.

4. Hinweise zum Datenschutz

Die Empfehlungen und das Material zur Befragung umfassen folgende datenschutzrechtliche Grundsätze und Vorgehensweisen:

1. Teilnehmer_innen der Befragung über Zweck, Form, Umfang und Verarbeitung der Daten informieren.
2. Bewohner_innen stimmen dem Datenschutzhinweis zu.
3. Bewohner_innen über ihre Rechte während des Interviews aufklären: Freiwilligkeit der Teilnahme, Widerruf der Einwilligung und Löschung der Daten.
4. Bewohner_innen über den Zeitplan und den Verbleib der Daten informieren.
5. Erhobene Informationen vor dem Zugriff Unbefugter schützen: Von vornherein festlegen, welche Personen zur Verarbeitung berechtigt sind und die Teilnehmer_innen der Befragung darüber informieren.

Der [Fragebogen](#) enthält entsprechende Hinweise und Materialien.

Bei der Befragung der Bewohner_innen wird von einer einvernehmlichen Zusammenarbeit mit dem Einrichtungsträger ausgegangen. Der Träger organisiert eine_n externe_n Interviewer_in, das Budget, die Abrechnung etc. ([siehe Checkliste Befragung organisieren](#)). Trotz oder gerade wegen der einvernehmlichen Zusammenarbeit müssen bestimmte Bedingungen berücksichtigt werden, um den obigen Grundsätzen zu

entsprechen:

Da es in der Befragung um zum Teil sensible Themen geht und die Bewohner_innen der besonderen Lebenssituation in der Unterkunft für Geflüchtete nicht oder nur mit großer Anstrengung ausweichen können, soll diese Befragung weitestgehend anonym und datensensibel erfolgen. **Namen, Kontaktdaten oder sonstige Informationen werden aus diesem Grund nicht auf den Fragebögen erfasst.**

Aber selbst anonymisierte Informationen können auf die Personen beziehbar sein, wenn Rückschlüsse auf die Befragten etwa durch Antworten oder persönliche Bekanntschaften möglich sind. Deshalb werden die **Antworten verallgemeinert aufgeschrieben und die Bewohner_innen vor dem Interview aufgeklärt, was mit ihren Daten passiert.**

Es ist deshalb wahrscheinlich, dass zumindest ein Teil der Mitarbeiter_innen bei der Abrechnung der Interviews die Einwilligung und Quittung mit dem Namen der Interviewten einsehen. Um eine größtmögliche Anonymität zu gewährleisten, kann die Einrichtung bei Vertrauen zu den unabhängigen Interviewer_innen die Mittel und Verantwortung für die Abrechnung übertragen. Dies ist jedoch zuwendungsrechtlich nur möglich, wenn die unabhängigen Interviewer_innen einen Abrechnungsträger hinter sich haben. Bei Ehrenamtlichen oder Studierenden ist dies häufig nicht möglich. **In solch einem Fall müssen die Bewohner_innen darüber aufgeklärt werden, dass es keine hundertprozentige Anonymität gibt.**

5. Besonderheiten bei der Befragung von Kindern

Kinder zeigen beim Umgang mit Beschwerden häufig ein deutlich anderes Verhalten als Erwachsene. Sie sprechen Dinge mit weniger Hemmnissen aus.

Es hat sich im Modellprojekt gezeigt, dass Kinder, als sie vom Beschwerdemanagement ihrer Unterkunft erfuhren, ihren Eltern davon berichteten bzw. ihre Eltern dazu ermutigten, sich zu beschweren. Sie werden damit indirekt zu Multiplikator_innen, die für das Beschwerdemanagement „Werbung machen“.

Methode

Als eine wenig aufwändige Methode, um Kinder zu befragen und über Beschwerdemanagement zu informieren, hat sich die Kindervollversammlung erwiesen. Sie bietet einen geeigneten Rahmen für einfache Fragen, beispielsweise:

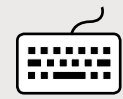
- Was denkt ihr, was eine Beschwerde ist?
- Was macht ihr, wenn ihr eine Beschwerde habt?
- Was gefällt euch an der Unterkunft?
- Was würdet ihr gerne verändern in der Unterkunft?
- Woran merkt ihr, dass euch die Mitarbeiter_innen ernst nehmen?

Die Mitarbeiter_innen, die die Kindervollversammlung leiten, sollten Antworten auf die gestellten Fragen vorbereiten, etwa Beispiele für mögliche Beschwerden mitbringen oder die vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten verständlich erklären können. Außerdem ist es wichtig, die Antworten der Kinder ernst zu nehmen und zu sammeln, um sie auszuwerten und Maßnahmen daraus ableiten zu können.

Zusätzlich können die Kinder, ausgestattet mit roten und grünen Klebepunkten, alles in der Unterkunft, was ihnen gut gefällt (grün) und was ihnen nicht gut gefällt (rot) markieren. Die Ergebnisse werden in die Auswertung mit einbezogen.

Wichtig: Im Gegensatz zur Befragung der Erwachsenen sollte unter keinen Umständen in der Gruppe nach Gewalt gefragt werden. Gleichzeitig sollten die Mitarbeiter_innen sich darauf vorbereiten, dass die Kinder Gewalterlebnisse benennen. Das Gesagte sollte dann in einem Extragespräch mit dem Kind behutsam angesprochen werden.

Unabhängig von der Befragung der Kinder ist die Unterkunft verpflichtet, umfassende Konzepte für den Schutz von Kindern umzusetzen. Ausführliche Informationen und Materialien für die Befragung von Kindern in Unterkünften, z.B. von „Save the Children“ finden Sie unter: <https://www.gewaltschutz-gu.de/toolbox/>



6.1 Checkliste: Befragung organisieren

	Schritt	Erläuterung	✓
Vorbereitung	1. Vorhaben im Team besprechen	Welche Befürchtungen und positiven Erfahrungen gibt es auf Seiten der Mitarbeiter_innen?	
	2. Budget, Aufwand und Zuständigkeit planen	Kosten: Welche finanziellen Mittel für externe Interviewer_in, Übersetzungen und Aufwandsentschädigung für die Interviewten gibt es? Wo können zusätzliche Mittel akquiriert oder auf ehrenamtliche Arbeit zurückgegriffen werden? Aufwand: Zeit für Vorbereitung und Nachbereitung einplanen. Da es sich um Kernthemen und -aufgaben der alltäglichen Arbeit handelt, passt die Planung inhaltlich in reguläre Teamsitzungen. Zuständigkeiten: Wer übernimmt die Gesamtkoordination? Wer ist zuständig für welchen Einzelschritt? Übernimmt unabhängige_r Interviewer_in die Auswertung und Abrechnung der Interviews?	
	3. unabhängige_n Interviewer_in suchen	Um sozial erwünschte Antworten zu vermeiden, sollte eine unabhängige Person die Interviews durchführen.	
	4. Sprachen wählen	Wahrscheinlich können nicht alle Sprachen angeboten werden. Mögliche Auswahlkriterien: Welche Sprachen sprechen allein reisende Frauen oder Minderheiten in der Unterkunft? Gibt es Gruppen, die häufig unzufrieden sind oder zu denen kein enger Kontakt besteht? Welche Sprachen sind häufig vertreten?	
	5. unabhängige Übersetzung organisieren	Um Verständigungsschwierigkeiten zu vermeiden, sollten die Interviews in einer Sprache durchgeführt werden, die die Bewohner_innen beherrschen. Bei Übersetzungen: Auch hier kann es zu Verzerrungen der Ergebnisse kommen, wenn die_der Sprachmittler_in in der Unterkunft arbeitet.	
	6. geschützten Ort wählen	Gibt es einen Ort in der Unterkunft, wo Personal und Bewohner_innen nicht beobachten können, wer an der Befragung teilnimmt, es keine Störungen gibt und eine ansprechende Atmosphäre besteht?	
	7. für Bewohner_innen passende Uhrzeit wählen für Interviews	Evtl. verschiedene Uhrzeiten anbieten für Eltern mit Kindern, für Deutschkursteilnehmende, für Arbeitende, ...	
	8. Bewohner_innen informieren und für Befragung ermutigen	Im persönlichen Gespräch, durch Aushänge , Bewohner_innenrat, Vollversammlung, etc. sowie unterschiedliche Bewohner_innengruppen (LSBTI, Frauen, Männer, Jugendliche, ...) ansprechen. Für Infoveranstaltung kurz vor der Befragung, auf der Bewohner_innen über Ablauf informiert und Teilnehmer_innen festgelegt werden, siehe Infosheet: Infoveranstaltung für Bewohner_innen, Seite 7 . Wenn sich viele interessierte Bewohner_innen melden, im Losverfahren über die Teilnahme entscheiden.	
	9. Interviewmaterial ausdrucken	Siehe Fragebogen Seite 8 „Vor dem Interview“ .	
	10. Infomaterial besorgen	Infomaterial zu Beschwerdemanagement und Gewaltschutz zum Interview mitbringen und dort vorstellen.	
Durchführung	11. Datenschutz unterschreiben lassen	Einwilligung muss von Sprachmittler_in übersetzt und von Bewohner_in unterschrieben werden. Siehe Vorlage	
	12. Interviews durchführen	Siehe Fragebogen Seite 8-20 . Ein Einzelinterview dauert ca. 60 min, Gruppeninterviews ca. 90 min. Genügend Zeit einplanen, um sich selbst und den Zweck der Befragung vorzustellen sowie um einen abrupten Abschluss zu vermeiden.	
	13. Aufwandsentschädigung bezahlen	Die Bewohner_innen müssen informiert werden, dass sich die Aufwandsentschädigung auf ihre Sozialleistungen auswirken kann und sie diese anzeigen müssen. Dies gilt auch, wenn die Beträge anrechnungsfrei sind oder ein Freibetrag zusteht. Siehe Quittung für Aufwandsentschädigung, Seite 20 .	
Auswertung	14. Interviews auswerten	Siehe Vorlage Auswertungsmatrix, Seite 21 .	
	15. Maßnahmen ableiten	Im Team und mit Bewohner_innen Umsetzung der Maßnahmen besprechen. Verantwortlichkeit und ggf. Fristen festlegen. Siehe Maßnahmenmatrix, Seite 30 .	
Umsetzung	16. Maßnahmen umsetzen	Ggf. Maßnahmematrix (Seite 30) anpassen.	
Vorbereitung	17. Befragung wiederholen	Haben sich Probleme gelöst? Welche Themen beschäftigen die Bewohner_innen aktuell?	

6.2 Aushang: Hinweis auf Interviews

Interview: Wie geht es Ihnen in der Unterkunft?

Hallo,

am (Tag und Datum der Info-Veranstaltung und der

Interviews) kommt (Name der Interviewer_in)
in die Unterkunft.

(Name der Interviewer_in) arbeitet nicht bei uns in
der Unterkunft.

Wir arbeiten mit ihr_ihm zusammen. Aber die Interviews sind anonym.

Wir wollen von Ihnen wissen:

- Was läuft gut?
- Was läuft nicht gut?
- Welche Ideen, Wünsche und Forderungen haben Sie?

Die Interviews können auf Deutsch und stattfinden.

Es wird Übersetzung geben in (Sprachen, die
übersetzt werden).

Wir freuen uns, wenn Sie zum Interview kommen. Sie erhalten eine kleine Anerkennung für das Interview.

Viele Grüße,

(Vor- und Zunahme von zwei Personen aus dem Team, die für die Befragung zuständig sind.)

📄 6.3 Infosheet: Infoveranstaltung für Bewohner_innen

Eine Infoveranstaltung eignet sich dafür, kurz vor den Interviews Bewohner_innen über das Ziel und den Ablauf der Befragung zu informieren. Bewohner_innen werden konkret auf die Teilnahme an der Befragung angesprochen und Termin und Ort mit ihnen vereinbart.

1. Vorbereitung der Infoveranstaltung

Zettel für Bewohner_innen mitbringen, auf dem der jeweilige Termin und Ort des Interviews stehen.

Interviewer_in erklärt die Befragung den Bewohner_innen:

2. Vorhaben vorstellen

Die Mitarbeiter_innen möchten die Situation in der Unterkunft verbessern.

Dafür ist Ihre Perspektive wichtig.

Wir möchten gerne wissen:

- Was gefällt Ihnen hier?
- Womit sind Sie hier unzufrieden?
- Welche Ideen, Wünsche und Forderungen haben Sie?

3. Hinweis auf Anonymität

- Die Übersetzer_innen und ich dürfen nicht über das, was hier gesagt wird mit anderen sprechen. (Hinweis Schweigepflicht)
- Wir geben uns Mühe, damit so wenig Leute wie möglich von Ihrer Teilnahme wissen:
 - Der Interviewort ist geschützt.
 - Ihren Namen schreibe ich nicht auf den Fragebogen.
 - Ihre Antworten fasse ich zusammen, damit sie nicht auf Sie zurückzuführen sind.

4. Hinweis auf Begrenzung der Themen

- Ich kann leider nicht bei aufenthaltsrechtlichen Dingen oder bei der Suche nach einer eigenen Wohnung helfen - auch wenn das vermutlich Ihre dringendsten Probleme sind.
- Es geht nur um das Wohnen in der Unterkunft.

5. Über Organisation der Interviews informieren

- Es gibt insgesamt Interviews. (Anzahl der Interviews)

- Es wird Übersetzung geben für

(Sprachen der Interviews)

- Die Termine sind am

(Datum) in der Zeit von (Uhrzeiten)

- Ich möchte gerne

interviewen. (gewünschte Zusammensetzung nennen, z.B. acht Männer und acht Frauen und vier alleinreisende Personen)

- Sie bekommen eine kleine Anerkennung, wenn Sie zum Interview kommen.
- Hier ist ein Zettel mit dem Termin und dem Raum für das Interview. (Zettel Bewohner_innen geben)
- Haben Sie noch Fragen?
- Wer möchte teilnehmen? (Wenn sich viele interessierte Bewohner_innen melden, im Losverfahren über die Teilnahme entscheiden.)

6.4 Fragebogen: Interviews mit Bewohner_innen

Vor dem Interview

Für Interview vorbereiten	✓
1. Ausdrucken: pro Interview einen Fragebogen, Seite 8-19 Einzelinterview = 1 Bogen Gruppeninterview = 1 Bogen Bitte fassen Sie die Antworten der Gruppe zusammen auf einen Bogen.	<input type="checkbox"/>
2. Ausdrucken: pro Bewohner_in eine Einwilligung in die Verarbeitung von Daten aus der Befragung, Seiten 10-11.	<input type="checkbox"/>
3. Ausdrucken: pro Bewohner_in eine Quittung für die Aufwandsentschädigung, Seite 20	<input type="checkbox"/>
4. Infomaterial zu Beschwerdemanagement und Gewaltschutz in mehrfacher Ausführung mitbringen, um es den Bewohner_innen vorzustellen und ihnen zu geben. Beispielsweise: Info-Flyer „Was ist eine Beschwerde?“ , lokaler Flüchtlingsrat, lokale Antidiskriminierungsstelle, Hilfetelefon .	<input type="checkbox"/>
5. Namen notieren von der Person, die in der Unterkunft für Gewaltschutz zuständig ist und bei Frage 12 eintragen.	<input type="checkbox"/>

Verwendung des Fragebogens

Um einerseits die Sichtweise auf die Alltagswelt der Bewohner_innen zu erfassen und gleichzeitig eine einfache Handhabung des Fragebogens zu gewährleisten, besteht die Möglichkeit, neben vorgegebenen Antwortmöglichkeiten, individuelle Antworten aufzunehmen.

Instruktionen für Interviewer_in

Bei einigen Fragen finden Sie in kursiver Schrift Instruktionen oder Beispiele zur Frage.

Fragen offen stellen

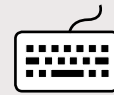
Bitte stellen Sie offene Fragen. Erst wenn Sie merken, dass die Interviewten nichts mit der Frage anfangen können, nennen Sie bitte die Beispiele in hellgrau.

Bitte vergewissern Sie sich zwischen den Fragen, wie es den Befragten geht und ob Sie noch weitere Fragen stellen dürfen. Fragen können einen gewissen Rechtfertigungsdruck erzeugen.

Umgang mit Antwortoptionen

Bitte nennen Sie die vorgegebenen Antwortoptionen nicht, damit die Bewohner_innen unvoreingenommen antworten können. Wenn die Bewohner_innen eine der vorgegebenen Antwortoptionen nennen, kreuzen Sie bitte die entsprechenden Kästchen an. Falls sie andere, nicht aufgeführte Punkte nennen, schreiben Sie diese bitte unter „Anderes“.

Falls es in einer Gruppenbefragung zur Diskussion kommt, fassen Sie bitte die Inhalte auf einem Bogen zusammen entweder durch Ankreuzen der Kästchen oder unter „Anderes“.



Vor dem Interview ausfüllen

Einzelinterview

Gruppeninterview mit Bewohner_inenn

Pseudonym zur Identifizierung des Bogens:

Angaben zur Unterkunft

Name der Unterkunft:

Zimmeraufteilung:

bei
Einzelinterviews

bei
Gruppeninterviews

Zutreffendes ankreuzen

Anzahl der Bewohner_innen, die in folgender Aufteilung wohnen (Anzahl eintragen):

eigene Wohnung

eigene Wohnung

eigenes Zimmer in
Wohnung oder
Haus

eigenes Zimmer in
Wohnung oder
Haus

Wohnung wird
geteilt mit
eigener Familie

Wohnung wird
geteilt mit eigener
Familie

Wohnung wird
geteilt mit
anderen

Wohnung wird
geteilt mit anderen

Alle erwachsenen
Bewohner_innen
haben eigenen
Schlüssel

Alle erwachsenen
Bewohner_innen
haben eigenen
Schlüssel

Gemeinschaftsräume:

Gemeinschaftsküche	ja	nein
--------------------	----	------

Gemeinschaftssanitärräume	ja	nein
---------------------------	----	------

Duschen abschließbar	ja	nein
----------------------	----	------

Kinderraum	ja	nein
------------	----	------

Allgemeiner Gemeinschaftsraum	ja	nein
-------------------------------	----	------

Weitere besondere Merkmale der Unterkunft:

Während des Interviews

Einführung ins Interview und Datenschutz

Die Antworten aus der Befragung sollen anonym sein. Namen, Kontaktdaten oder sonstige Informationen, die einen Rückschluss auf die Person ermöglichen, werden nicht erfasst.

Die Einwilligung zum Interview sowie die Quittung sind die einzigen Dokumente, in denen die Bewohner_innen durch ihre Unterschrift ihren Namen bekannt geben. Die Einwilligung zum Interview ist datenschutzrechtlich notwendig. Die Bewohner_innen müssen darüber informiert werden, wer und in welcher Zeit die Dokumente mit den Unterschriften sehen wird.

Interviewer_in führt ins Interview ein und informiert über den Datenschutz:

1. Guten Tag, mein Name ist _____ . Ich arbeite bei _____ als _____ .

Ich führe das Interview mit Ihnen. Ich arbeite unabhängig vom Team der Unterkunft. **(Vorstellung Interviewer_in)**
2. Sie sind Expert_innen für das Wohnen in der Unterkunft. Ziel ist es, Ihre Perspektive besser zu kennen und zu wissen, was verbessert werden sollte. **(Ziel und Zweck)**
3. Der Fragebogen hat 13 Fragen. Sie können mir aber jederzeit von allem berichten, was Ihnen wichtig ist. **(Methode)**
4. Ihr Name steht nicht auf dem Fragebogen. Die Notizen aus den Interviews schreibe ich anonym auf. Persönliche Beispiele schreibe ich verallgemeinert auf. Die einzigen Dokumente, auf denen ihr Name steht, sind die Einwilligungserklärung und die Quittung.

Sie werden in _____ und bis zum _____ aufbewahrt.

Folgende Personen können sie einsehen _____ . **(Vertraulichkeit)**
5. Die Antworten aus den Interviews werte ich / wertet _____ aus.

Die Fragebögen werden bei _____ (Organisation) in _____ (Ort, wo Daten aufbewahrt werden) bis zum _____ (Aufbewahrungsfrist) aufbewahrt und danach vernichtet. **(Umgang mit den Daten)**
6. Bei Gruppeninterviews: Das was gesagt wird, hören auch die anderen. Ich bitte Sie alle, mit niemanden zu sprechen über das, was hier gesagt wird. Wenn Sie etwas sagen möchten, das sehr persönlich ist, bitten Sie um ein Einzelgespräch mit mir oder einer Vertrauensperson. **(Vertraulichkeit bei Gruppeninterviews)**
7. Die Mitarbeiter_innen werden nächste Schritte planen, um Dinge in der Unterkunft zu verbessern und Sie darüber informieren. **(Was nach den Interviews passiert)**
8. Sie können nach dem Interview sagen, dass Sie ihre Antworten doch nicht zur Verfügung stellen. Auf jedem Fragebogen wird ein Pseudonym eingetragen, um Ihren Fragebogen identifizieren zu können. Bei Gruppeninterviews gibt es ebenfalls nur ein Pseudonym. Wenn eine Person aus der Gruppe ihre Daten löschen möchte, wird der ganze Bogen nicht weiter verwendet. **(Löschung der Daten)**
9. Das Pseudonym Ihres Bogens lautet:
10. Haben Sie Fragen zum Datenschutz? Wenn Sie mit dem Datenschutz einverstanden sind, bitte ich Sie, folgende Einwilligung zu unterschreiben **(Einwilligungserklärung)**

Einwilligung in die Verarbeitung von Daten aus der Befragung

Ich nehme freiwillig am Interview teil.

Ich kann zu jederzeit das Interview abbrechen.

Ich kann diese Einverständniserklärung jederzeit zurückziehen.

Ich bin einverstanden am Interview teilzunehmen.

ja nein

Ich bin damit einverstanden, dass meine Interviewantworten innerhalb des Trägers der Unterkunft verwendet werden dürfen.

ja nein

Vorname und Nachname in Druckschrift

Ort, Datum, Unterschrift

Interviewfragen

1. Haben Sie das Gefühl, dass Sie Ihre Fähigkeiten in der Unterkunft einbringen können?

<input type="checkbox"/> ja Wo? Bitte nennen Sie Beispiele.	<input type="checkbox"/> nein Würden Sie sich das wünschen? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Haben Sie Ideen, wo?
<input type="checkbox"/> Nähen im Nähkurs <input type="checkbox"/> gemeinsames Kochen <input type="checkbox"/> Malerarbeiten in der Unterkunft <input type="checkbox"/> Geographiewissen vermitteln <input type="checkbox"/> Tanzkurs anbieten Anderes: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

2. Wünschen Sie sich Angebote, bei denen Sie etwas gemeinsam mit anderen machen?

Ggf. Beispiele nennen: Frauencafé, Selbstverteidigungskurs für Frauen, Kinderbetreuung

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Was wünschen Sie sich? <input type="checkbox"/> Gemeinsames Kochen <input type="checkbox"/> Kinderbetreuung <input type="checkbox"/> Sprachcafé mit Menschen, die deutsch sprechen <input type="checkbox"/> Frauencafé <input type="checkbox"/> Männerraum <input type="checkbox"/> Raum für Lesben, Schwule, Bisexuelle und trans- & intergeschlechtliche Personen <input type="checkbox"/> Ruheraum <input type="checkbox"/> Kinderraum <input type="checkbox"/> Selbstverteidigungskurs <input type="checkbox"/> gemeinsam Feste organisieren Anderes: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

3. Wären Sie gerne stärker beteiligt an Entscheidungen, die das Zusammenleben in der Unterkunft betreffen?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wie könnte das aussehen?	
<input type="checkbox"/> Bewohner_innen-Rat	
<input type="checkbox"/> Flursprecher_innen	
<input type="checkbox"/> Sprecher_innen sein für Bewohner_innen aus meiner Herkunftsregion	
<input type="checkbox"/> auf Vollversammlungen	
Anderes:	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

4. Wurden Sie über Ihre Rechte in der Unterkunft aufgeklärt?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Wie wurden Sie informiert?	
<input type="checkbox"/> Vollversammlung	
<input type="checkbox"/> beim Einzug	
<input type="checkbox"/> Flyer hängen aus	
Anderes:	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
Worüber wurden Sie informiert?	
<input type="checkbox"/> Ich habe das Recht auf Gewaltfreiheit	
<input type="checkbox"/> Mein Zimmer darf nur begründet und nach Ankündigung betreten werden	
<input type="checkbox"/> Niemand darf meinen Schrank oder meine Sachen durchsuchen außer mit Durchsuchungsbefehl	
<input type="checkbox"/> Niemand darf meine Post öffnen	
Anderes:	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

5. Was machen Sie, wenn Sie mit etwas in der Unterkunft unzufrieden sind oder ein Problem haben?

Ggf. Beispiele nennen:

- Rückenschmerzen durch Betten
- Barrieren für Rollstühle
- keine Verständigung mit MA möglich, weil Dolmetschung fehlt

<input type="checkbox"/> Mitarbeiter_in der Unterkunft ansprechen.	<input type="checkbox"/> nichts
<p>Die Person arbeitet in der Unterkunft</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> als Sozialarbeiter_in <input type="checkbox"/> in der Hausverwaltung <input type="checkbox"/> im Wachschatz <input type="checkbox"/> weiß ich nicht <input type="checkbox"/> anderes: <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Beschwerdemanagement der Unterkunft nutzen <input type="checkbox"/> Beschwerdemanagement außerhalb der Unterkunft nutzen <input type="checkbox"/> Bewohner_innen-Rat ansprechen <input type="checkbox"/> mit meiner Familie sprechen <input type="checkbox"/> Bewohner_innen aus meiner Herkunftsregion ansprechen <input type="checkbox"/> andere Bewohner_innen ansprechen <input type="checkbox"/> Personen oder Organisationen außerhalb der Unterkunft ansprechen. Welche? <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Anderes: <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	<p>Warum nicht?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ich denke, es ändert sich nichts <input type="checkbox"/> Ich denke, es ist vom Personal nicht gewünscht, sich zu negativen Dingen in der Unterkunft zu äußern <input type="checkbox"/> Ich habe kein Vertrauen ins Personal <input type="checkbox"/> Anderes: <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>

Mehrsprachiges Infomaterial zu Beschwerdemanagement zum Interview vorstellen.

6. Gibt es Orte, an denen Sie sich nicht sicher fühlen?

Ggf. Beispiele nennen: im Keller, im Waschraum, in den Sanitärräumen, auf den Fluren, auf dem Weg zur Unterkunft?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> Keller	
<input type="checkbox"/> WCs	
<input type="checkbox"/> Duschen	
<input type="checkbox"/> Flure	
<input type="checkbox"/> Weg zur Unterkunft	
Anderes:	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
Was sollte verändert werden, damit Sie oder Ihr Kind sich sicherer fühlen?	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

7. Bei Eltern: Gibt es Situationen, die nicht sicher sind für Ihre Kinder?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> Kind bewegt sich allein durch die Unterkunft	
<input type="checkbox"/> Kind geht allein duschen	
<input type="checkbox"/> Kind ist ohne Eltern in Kinderräumen	
<input type="checkbox"/> Kind spielt allein auf dem Außengelände/ Spielplatz	
<input type="checkbox"/> Auf dem Weg zur Unterkunft	
Anderes:	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
Was sollte verändert werden, damit sich die Sicherheit der Kinder verbessert?	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

8. Fühlen Sie sich in Ihrem Zimmer und Ihrem Sanitätsbereich sicher?

ja nein

Warum nicht?

- Ich habe Angst vor Abschiebung; vor der Polizei
- Ich habe Angst vor rassistischen Angriffen auf die Unterkunft
- Ich fühle mich unwohl mit den Menschen, mit denen ich ein Zimmer teile
- Ohne vorher zu informieren, geht das Personal in mein Zimmer, wenn ich nicht da bin
- Ich habe keinen eigenen Schlüssel
- Der Sanitärbereich ist nicht abschließbar
- Es gibt Kontrollen der Wohnbereiche
- Das Personal wartet nach dem Anklopfen nicht auf meine Antwort
- Das Personal klopft nicht an

Was sollte verändert werden, damit Sie sich sicherer und wohler fühlen?

9. Werden Sie durch die Mitarbeiter_innen gut betreut und unterstützt?

Ja

Nein

Was machen die Mitarbeiter_innen gut?

- sie interessieren sich für mich
- sie setzen sich ein für meine Interessen
- sie sind freundlich
- sie sind hilfsbereit
- sie unterstützen mich gut
- sie machen gute Freizeitangebote
- sie beziehen Bewohner_innen bei Abläufen und Entscheidungen der Unterkunft ein

Anderes:

Ist es eine Person oder mehrere?

eine Person mehrere Personen

Was macht die Person/ machen die Personen?

- mich zu wenig unterstützen
- mich falsch beraten
- sich nicht für meine Belange einsetzen
- mich nicht ernst nehmen
- mich vor anderen abwerten
- im Befehlston mit mir sprechen
- mich aufgrund meiner Hautfarbe, sexuellen Orientierung oder anderer Merkmale schlecht oder anders behandeln
- mich beleidigen

Anderes:

Wenn an dieser Stelle im Interview Gewalterlebnisse genannt werden, bitte direkt Frage 12 (Brauchen Sie Hilfe?) stellen.

10. Haben Sie selbst Gewalt in der Unterkunft erlebt oder sind Zeug_in geworden oder haben von einem Gewaltvorfall gehört?

Mit Gewalt meine ich zum Beispiel:

- Wenn jemand eine Person beleidigt
- Wenn eine Person jemanden anschreit
- Wenn eine Person einer anderen Person Angst macht, z.B. mit Umverteilung droht
- Wenn jemand an den Haaren gezogen oder geschlagen wird
- Wenn eine Person fotografiert oder gefilmt wird und die Dateien ins Internet gestellt werden
- Wenn jemand verfolgt oder ständig angerufen wird
- Wenn jemand am Po oder Busen angefasst wird
- Wenn jemand zum Sex gezwungen wird

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> selbst erlebt <input type="checkbox"/> Zeug_in gewesen <input type="checkbox"/> von Gewaltvorfall gehört Was haben Sie dann gemacht? <input type="checkbox"/> mit Mitarbeiter_in gesprochen. Die Person arbeitet in der Unterkunft als: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Polizei kontaktiert <input type="checkbox"/> Frauenberatungsstelle kontaktiert <input type="checkbox"/> ins Frauenhaus geflüchtet <input type="checkbox"/> Flüchtlingsrat kontaktiert <input type="checkbox"/> Migrationsberatungsstelle kontaktiert Anderes: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

11. Wenn Sie selbst Gewalt erleben: Würden Sie sich an die Mitarbeiter_innen der Unterkunft wenden?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Warum nicht? <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

12. Wenn Sie selbst Gewalt erlebt haben oder Zeug_in wurden, wünschen Sie sich momentan Hilfe oder Unterstützung?

Möchten Sie mehr Informationen und Material zu solchen Stellen?

Mehrsprachiges Infomaterial zu Gewaltschutz zum Interview vorstellen.

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
-----------------------------	-------------------------------

Falls Sie Fragen zum Gewaltschutz und Beschwerdemanagement in Ihrer Unterkunft haben, können Sie sich in Ihrer Unterkunft gerne wenden an:

Diese Person kennt sich aus mit Gewaltschutz und Beschwerdemanagement. Sie wird Ihr Anliegen streng vertraulich behandeln und Ihnen weitere Fragen beantworten.

13. Gibt es noch etwas, was Sie mir mitteilen möchten?

ja

nein

Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Offenheit!

Quittung für Aufwandsentschädigung

Ich habe an einem Interview mit Bewohner_innen teilgenommen.

Ich habe eine Aufwandsentschädigung erhalten in Höhe von

 €

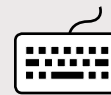
in Worten

Ich weiß: Wenn ich Geld einnehme, muss ich das den Behörden sagen,
zum Beispiel der Ausländerbehörde oder dem Sozialamt.

Name

Unterschrift

Ort, Datum



6.5 Auswertungsmatrix

Anleitung

Sie haben Interviews gemacht und haben nun mehrere ausgefüllte Fragebögen.

Bitte werten Sie die Fragebögen einzeln und nacheinander aus.

Im Fragenbogen gibt es vorgegebene Antworten zum Ankreuzen. Die Auswertungsmatrix ist gleich aufgebaut.

Bitte machen Sie bei den vorgegebenen Antworten für jede zutreffende Antwort ein „x“.

Zählen Sie „x“ und tragen Sie die Summe ins Feld „gesamt“ ein.

Die individuellen Antworten schreiben Sie bitte unter „Anderes“ auf.

Angaben zu gemachten Interviews

Anzahl der Interviews gesamt:

Anzahl der teilgenommenen Bewohner_innen gesamt:

A. Partizipation und Stärkung der Bewohner_innen-Position

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
1. Haben Sie das Gefühl, dass Sie Ihre Fähigkeiten in der Unterkunft einbringen können?	Ja	gesamt	Nein	gesamt
	Ja: Wo? Bitte nennen Sie Beispiele.		Würden Sie sich das wünschen?	
	Nähen im Nähkurs	gesamt	Nein	gesamt
	Gemeinsames Kochen	gesamt	Ja	gesamt
	Malerarbeiten in der Unterkunft	gesamt	Haben Sie Ideen, wo?	
	Geographiewissen vermitteln	gesamt	Nähen im Nähkurs	gesamt
	Tanzkurs anbieten	gesamt	gemeinsames Kochen	gesamt
			Malerarbeiten in der Unterkunft	gesamt
			Geographiewissen vermitteln	gesamt
			Tanzkurs anbieten	gesamt
Anderes:		Anderes:		

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
2. Wünschen Sie sich Angebote, bei denen Sie etwas gemeinsam mit anderen machen?	Ja	gesamt		Nein gesamt
	Was wünschen Sie sich?			
	Gemeinsames Kochen	gesamt		
	Kinderbetreuung	gesamt		
	Sprachcafé mit Menschen, die deutsch sprechen	gesamt		
	Frauencafé	gesamt		
	Männerraum	gesamt		
	Raum für Lesben, Schwule, Bisexuelle und trans- & intergeschlechtliche Personen	gesamt		
	Ruheraum	gesamt		
	Kinderraum	gesamt		
	Selbstverteidigungskurs	gesamt		
	Gemeinsam Feste organisieren	gesamt		
Anderes:				

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
<p>3. Wären Sie gerne stärker beteiligt an Ent-scheidungen, die das Zusammenleben in der Unterkunft betreffen?</p>	<p style="text-align: right;">Ja gesamt</p> <p>Wie könnte das aussehen?</p> <p style="padding-left: 40px;">Bewohner_innen-Rat gesamt</p> <p style="padding-left: 40px;">Flursprecher_innen gesamt</p> <p style="padding-left: 40px;">Sprecher_innen sein für Bewohner_innen aus meiner Herkunftsregion gesamt</p> <p style="padding-left: 40px;">auf Vollversammlungen gesamt</p> <p>Anderes:</p>	<p style="text-align: right;">Nein gesamt</p>		
<p>4. Wurden Sie über Ihre Rechte in der Unterkunft aufgeklärt?</p>	<p style="text-align: right;">Ja gesamt</p> <p>Wie wurden Sie informiert?</p> <p style="padding-left: 40px;">Vollversammlung gesamt</p> <p style="padding-left: 40px;">beim Einzug gesamt</p> <p style="padding-left: 40px;">Flyer hängen aus gesamt</p> <p>Anderes:</p> <p style="padding-left: 40px;">Worüber wurden Sie informiert?</p> <p style="padding-left: 80px;">Ich habe das Recht auf Gewaltfreiheit gesamt</p> <p style="padding-left: 80px;">Mein Zimmer darf nur begründet und nach Ankündigung betreten werden gesamt</p> <p style="padding-left: 80px;">Niemand darf meinen Schrank oder meine Sachen durchsuchen außer mit Durchsuchungsbefehl gesamt</p> <p style="padding-left: 80px;">Niemand darf meine Post öffnen gesamt</p> <p>Anderes:</p>	<p style="text-align: right;">Nein gesamt</p>		

B. Umgang mit Beschwerden

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
<p>5. Was machen Sie, wenn Sie mit etwas in der Unterkunft unzufrieden sind oder ein Problem haben?</p>	Mitarbeiter_in der Unterkunft ansprechen.	gesamt		Nichts: gesamt
	Die Person arbeitet in der Unterkunft:			Warum nicht?
	Als Sozialarbeiter_in	gesamt	Ich denke, es ändert sich nichts	gesamt
	In der Hausverwaltung	gesamt	Ich denke, es ist vom Personal nicht gewünscht, sich zu negativen Dingen in der Unterkunft zu äußern	gesamt
	Im Wachschatz	gesamt	Ich habe kein Vertrauen ins Personal	gesamt
	Weiß ich nicht	gesamt		
	Anderes:		Anderes:	
	Beschwerdemanagement der Unterkunft nutzen	gesamt		
	Beschwerdemanagement außerhalb der Unterkunft nutzen	gesamt		
	Bewohner_innen-Rat ansprechen	gesamt		
	Mit meiner Familie sprechen	gesamt		
	Bewohner_innen aus meiner Herkunftsregion ansprechen	gesamt		
	Andere Bewohner_innen ansprechen	gesamt		
	Personen oder Organisationen außerhalb ansprechen.	gesamt		
Welche?				
Anderes:				

C. Sicherheitsempfinden in der Unterkunft

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
<p>6. Gibt es Orte, an denen Sie sich nicht sicher fühlen?</p>	<p>Ja gesamt</p>	<p>Nein gesamt</p>		
	<p>Keller gesamt</p>			
	<p>WCs gesamt</p>			
	<p>Duschen gesamt</p>			
	<p>Flure gesamt</p>			
	<p>Weg zur Unterkunft gesamt</p>			
	<p>Anderes:</p>			
	<p>Was sollte verändert werden, damit Sie oder Ihr Kind sich sicherer fühlen?</p>			
<p>7. Bei Eltern: Gibt es Situationen, die nicht sicher sind für Ihre Kinder?</p>	<p>Ja gesamt</p>	<p>Nein gesamt</p>		
	<p>Kind bewegt sich allein durch die Unterkunft gesamt</p>			
	<p>Kind geht allein duschen gesamt</p>			
	<p>Kind ist ohne Eltern in Kinderräumen gesamt</p>			
	<p>Kind spielt allein auf dem Außengelände/Spielplatz gesamt</p>			
	<p>Auf dem Weg zur Unterkunft gesamt</p>			
	<p>Anderes:</p>			
	<p>Was sollte verändert werden, damit sich die Sicherheit der Kinder verbessert?</p>			

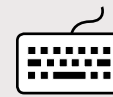
Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
8. Fühlen Sie sich in Ihrem Zimmer und Ihrem Sanitätsbereich sicher?	Ja	gesamt	Nein	gesamt
			Warum nicht?	
			Ich habe Angst vor Abschiebung; vor der Polizei	gesamt
			Ich habe Angst vor rassistischen Angriffen auf die Unterkunft	gesamt
			Ich fühle mich unwohl mit den Menschen, mit denen ich ein Zimmer teile	gesamt
			Ohne vorher zu informieren geht das Personal in mein Zimmer, wenn ich nicht da bin	gesamt
			Ich habe keinen eigenen Schlüssel	gesamt
			Der Sanitärbereich ist nicht abschließbar	gesamt
			Es gibt Kontrollen der Wohnbereiche	gesamt
			Das Personal wartet nach dem Anklopfen nicht auf meine Antwort	gesamt
			Das Personal klopft nicht an	gesamt
			Was sollte verändert werden, damit Sie sich sicherer und wohler fühlen?	

D. Unzufriedenheit, Diskriminierung und Gewalt

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
9. Werden Sie durch die Mitarbeiter_innen gut betreut und unterstützt?	Ja	gesamt	Nein	gesamt
	Was machen die Mitarbeiter_innen gut?		Ist es eine Person oder mehrere?	
	sie interessieren sich für mich	gesamt	eine Person	gesamt
	sie setzen sich ein für meine Interessen	gesamt	mehrere Personen	gesamt
	sie sind freundlich	gesamt	Was macht die Person/machen die Personen?	
	sie sind hilfsbereit	gesamt	mich zu wenig unterstützen	gesamt
	sie unterstützen mich gut	gesamt	mich falsch beraten	gesamt
	sie machen gute Freizeitangebote	gesamt	sich nicht für meine Interessen einsetzen	gesamt
	sie beziehen Bewohner_innen bei Abläufen und Entscheidungen der Unterkunft ein	gesamt	mich nicht ernst nehmen	gesamt
	Anderes:		mich vor anderen abwerten	gesamt
			im Befehlston mit mir sprechen	gesamt
			gesamt mich aufgrund meiner Hautfarbe, sexueller Orientierung oder anderer Merkmale schlecht oder anders behandeln	gesamt
			mich beleidigen	gesamt
			Anderes:	

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
10. Haben Sie selbst Gewalt in der Unterkunft erlebt oder sind Zeug_in geworden oder haben von einem Gewaltvorfall gehört?	Ja	gesamt		Nein
		gesamt		gesamt
	selbst erlebt	gesamt		
	Zeug_in gewesen	gesamt		
	von Gewaltvorfall gehört	gesamt		
	Was haben Sie dann gemacht?			
	mit Mitarbeiter_in gesprochen.	gesamt		
	Die Person arbeitet in der Unterkunft als:			
	Polizei kontaktiert	gesamt		
	Frauenberatungsstelle kontaktiert	gesamt		
	ins Frauenhaus geflüchtet	gesamt		
	Flüchtlingsrat kontaktiert	gesamt		
	Migrationsberatungsstelle kontaktiert	gesamt		
	Anderes:			

Frage	Häufigkeit und individuelle Antworten			
<p>11. Wenn Sie selbst Gewalt erleben: Würden Sie sich an die Mitarbeiter_innen der Unterkunft wenden?</p>	<p>Ja gesamt</p> <p>Warum nicht?</p>	<p>Nein gesamt</p>		
<p>12. Wenn Sie selbst Gewalt erlebt haben oder Zeug_in wurden, wünschen Sie sich momentan Hilfe oder Unterstützung?</p> <p>Möchten Sie mehr Informationen und Material zu solchen Stellen?</p>	<p>Ja gesamt</p>	<p>Nein gesamt</p>		
<p>13. Gibt es noch etwas, was Sie mir mitteilen möchten?</p>	<p>Ja gesamt</p>	<p>Nein gesamt</p>		



6.6 Maßnahmematrix

#	Ergebnis aus Befragung	Abgeleitete Maßnahme	verantwortlich	Ggf. Frist
Bsp.	<p>Frage 8: Fühlen Sie sich in Ihrem Zimmer und Ihrem Sanitärbereich sicher?</p> <p>Bewohner_innen bekommen Ankündigung von Zimmerkontrollen nicht mit. Mitarbeiter_innen betreten die Wohneinheiten und ohne zu klopfen – auch in Abwesenheit der Bewohner_innen. Bewohner_innen haben Angst, dass jmd. reinkommt, wenn sie nackt sind, ihr Kopftuch nicht tragen oder nicht da sind.</p>	<p>Klare Regeln zum Betreten der Wohneinheiten sowie für Zimmer- und Taschenkontrollen durch Personal werden vereinbart, transparent vermittelt und von Mitarbeiter_innen eingehalten.</p> <p>Z.B. Zimmerkontrollen: Nur bei begründeten Anlässen, mit persönlicher Ankündigung, wenn Bewohner_in da ist. Wenn von Bewohner_in gewünscht, werden die Schuhe ausgezogen bzw. eine Schutzhülle über die Schuhe gezogen.</p>		
1				
2				

#	Ergebnis aus Befragung	Abgeleitete Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
3				
4				
5				

#	Ergebnis aus Befragung	Abgeleitete Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
6				
7				
8				

#	Ergebnis aus Befragung	Abgeleitete Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
9				
10				
11				

#	Ergebnis aus Befragung	Abgeleitete Maßnahme	verantwortlich	ggf. Frist
12				
13				