



FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.

Schritte zur Einführung von Beschwerdemanagement: Voraussetzungen und Bestandteile erarbeiten

Gloria Goldner



Fragen zur beschwerdefreundlichen Kultur

- Verstehen wir **unsere Arbeit als soziale Dienstleistung**, über die sich die Bewohner_innen beschweren dürfen?
- Wie zeigen wir den Bewohner_innen, dass ihre **kritische Meinung wichtig und willkommen** ist?
- Wie gut kennen wir die **Anliegen, Wünsche und Forderungen** von den Bewohner_innen und wie **ernst nehmen** wir sie?



Rahmenbedingungen

- **Sich als lernende Organisation verstehen**

Die Einstellung gegenüber Fehlern ist positiv.

- **Positiv führen**

Die Leitungskraft verhält sich vorbildlich, fürsorglich und vertrauensvoll. Sie stellt sich konstruktiv Konflikten.

- **Nutzer_innenorientiert handeln**

Die Bewohner_innen werden nach ihrer Meinung gefragt und bei Entscheidungen einbezogen, wenn möglich.



Bestandteile

1. **Unabhängige Ombudsperson:** ist in der Unterkunft für Beschwerden ansprechbar. Sie kennt Behördenabläufe, Gewaltformen und ist gut im Sozialraum vernetzt.
2. **Verschiedene, niedrighschwellige Zugänge schaffen:** z.B. Sprechstunde oder per Telefon, Email, Sprachnachrichten, Beschwerdekasten.
3. **Vertrauen ins BM aufbauen:** Bewohner_innen über ihre Rechte und das Verfahren informieren.



Bestandteile

4. **Beschwerdeinhalte nicht eingrenzen:**
Unzufriedenheiten *und* mögliche Formen von Gewalt und Diskriminierung als Beschwerden aufnehmen.
5. **Budget für kurzfristige Sprachmittlung** einplanen.
6. **Adressat_innen des Beschwerdemanagements festlegen:** Bewohner_innen und Mitarbeiter_innen in Unterkünften.

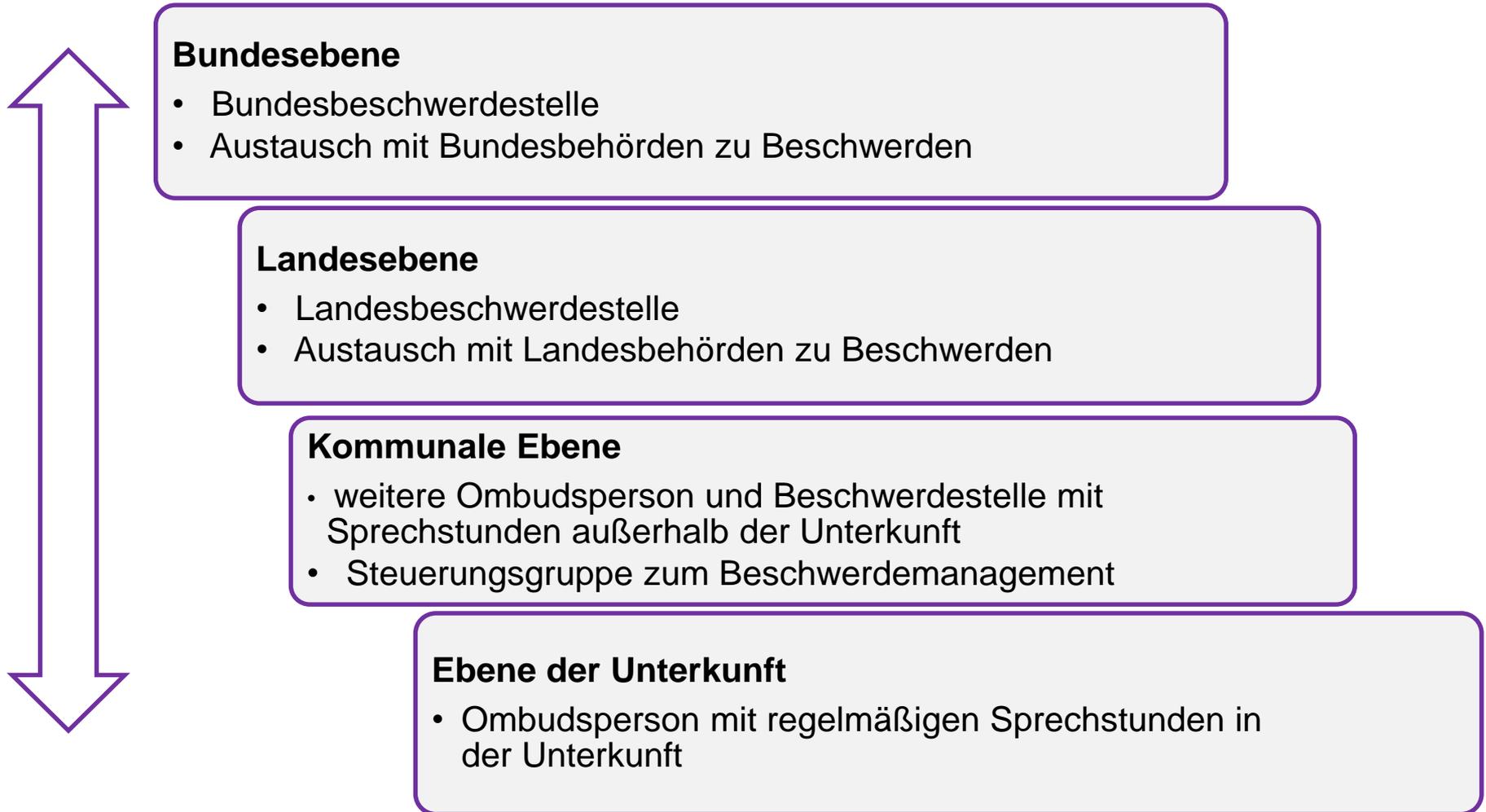


Bestandteile

7. **Beschwerden standardisiert bearbeiten:** Aufnahme, Rückmeldung und Dokumentation.
8. **Unabhängige externe Beschwerdestelle,** Büroraum außerhalb der Unterkunft für die Aufnahme von Beschwerden
9. **Steuerungsgruppe und Runden Tisch einrichten:** Behörden, Opferschutz, Geflüchteten-Organisationen.
10. **Beschwerdestelle vernetzen und Kooperationen aufbauen:** mit Behörden, Fachberatungsstellen und Schutzeinrichtungen, Interessenvertretungen für geflüchtete Menschen, ...



Strukturmodell





Wo gibt es gute Erfahrungen?

- Beschwerdemanagement und „Mobile Qualitätskontrollen“ in den Unterbringungseinrichtungen für Flüchtlinge des Landes Nordrhein-Westfalen
- Ombudsstelle Köln - Beschwerdestelle zur Flüchtlingsunterbringung
- Unabhängige Beschwerdestelle Neuruppin in Brandenburg



Checkliste: Einführung von BM

Merkmale	Ist gegeben	Steht aus	Maßnahme	Verantwortlich	ggf. Frist
Die Einrichtung verfügt über ein Leitbild mit einem klaren Bekenntnis zu Gewaltfreiheit und Antidiskriminierung.					