

Frauenhauskoordinierung lädt ein zum Fachtag

Beschwerden als Chance zur Weiterentwicklung?!

Empfehlungen zum Management von Beschwerden von Menschen mit Fluchterfahrung

Zunehmend beschäftigen sich Fachpraktiker_innen und Entscheidungsträger_innen in der Sozialen Arbeit mit dem Auf- bzw. Ausbau von Beschwerdemanagement.

Funktionierende Beschwerdesysteme geben Bewohner_innen von Unterkünften für Geflüchtete die Möglichkeit, Bedürfnisse und Kritik zu äußern sowie Gewaltvorkommnisse und Missstände zu adressieren. Damit verbessern Beschwerdesysteme den Gewaltschutz. Sie entlasten aber auch Mitarbeiter_innen, beschleunigen Verwaltungsabläufe und sind ein konkreter Beitrag zur Teilhabe von Geflüchteten.

Die Ergebnisse des Projekts „Gewaltschutz für Frauen und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete“ - 2016 - 2019 - möchten wir vorstellen und mit Ihnen diskutieren.

Im Fachtag richten wir den Blick auch auf Erfahrungen aus weiteren Arbeitsfeldern wie aus der Kinder- und Jugendhilfe oder der Antidiskriminierungsarbeit.

Zentrale Fragen des Fachtags sind:

- Welche **Vorteile** bietet ein Beschwerdemanagement für die beteiligten Bewohner_innen, Mitarbeiter_innen, Leitungskräfte, Einrichtungsträger sowie Behörden auf kommunaler bzw. Landesebene?
- Welche **Voraussetzungen** sind notwendig zur Einführung von Beschwerdemanagement?
- Wie kann eine **Verstetigung** von Beschwerdemanagement gelingen?

Mit dem Fachtag möchten wir

- einen Beitrag leisten zur Institutionalisierung von Beschwerdesystemen für Geflüchtete;
- Fachpraktiker_innen und Entscheidungsträger_innen erprobtes Praxismaterial vorstellen und zur Einführung von Beschwerdemanagement ermutigen;
- andere Felder der Sozialen Arbeit anregen, Beschwerdemanagement umzusetzen.

Der Fachtag richtet sich in erster Linie an Professionelle aus der öffentlichen Verwaltung und aus Einrichtungsträgern für Geflüchtete und gewaltbetroffene Frauen.

Herzlich willkommen sind auch Menschen mit Fluchterfahrung sowie Professionelle aus weiteren Feldern der Sozialen Arbeit wie beispielsweise der Wohnungslosen- oder Kinder- und Jugendhilfe.

Frauenhauskoordinierung freut sich, gemeinsam mit Ihnen Beschwerdemanagement als Teil von Gewaltschutz und Qualitätsentwicklung mit neuen Impulsen voran zu bringen.

Zum Projekt

Im Projekt „Gewaltschutz für Frauen und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete“ von Frauenhauskoordinierung wurden interne, trügereigene und externe, d.h. von Einrichtungsträgern und Behörden unabhängige Beschwerdeverfahren entwickelt und getestet.

Vier Unterkünfte für Geflüchtete im Bundesgebiet waren Modellstandorte im Projekt. Ihre Erfahrungen mit der Entwicklung von internem Beschwerdemanagement sind die Grundlage des Beschwerdeverfahrens.

Zusätzlich war das Projekt Teil einer Arbeitsgruppe der Koordinierungsstelle Gewaltschutz für geflüchtete Frauen in Brandenburg. Hier wurde ein mehrstufiges Ombudsmodell konzipiert und erprobt.

Die Projektleitung und die Mitarbeiter_innen der Modellstandorte haben zudem kommunale Verwaltungen zur Implementierung von externen Beschwerdestrukturen beraten, darunter Berlin.

Der Fachtag findet am **Dienstag, den 07.05.2019** von 10 – 17 Uhr statt in der

Werkstatt der Kulturen
Wissmannstraße 32
12049 Berlin



Das Projekt wird gefördert aus Mitteln der Deutschen Fernsehlotterie

Programm

Tagesmoderation: Miriam Siré Camara, AKOMA Bildung & Kultur

ab 09:00 Uhr Ankommen und Anmeldung bei Snacks und Getränken

10:00 Uhr Begrüßung und Einführung

Heike Herold, Geschäftsführerin Frauenhauskoordinierung e.V.
Gloria Goldner, Projektleitung, Frauenhauskoordinierung e.V.

10:15 Uhr Warum ist Beschwerdemanagement notwendig? Interview mit ehemaligen Bewohnerinnen aus Unterkünften für Geflüchtete

Monitoring Group Berlin: Rajaa Al Khlefawi, Namarek Al Shallal, Amira Ahmad
Moderation: Miriam Siré Camara

10:45 Uhr Kaffeepause

11:00 Uhr Ombudschaft und Beschwerdemanagement – Was können wir von der Kinder- und Jugendhilfe lernen?

Univ.-Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl, Professorin für Sozialpädagogik, Freie Universität Berlin

11:45 Uhr Schritte zur Einführung von Beschwerdemanagement: Voraussetzungen und Bestandteile erarbeiten

Gloria Goldner, Projektleitung, Frauenhauskoordinierung e.V.

12:15 Uhr Mittagspause

13:15 Uhr Interview: Blick der Beteiligten auf Beschwerdemanagement

Am Interview nehmen teil:

Bayan Ali, Bewohnerin einer Unterkunft für Geflüchtete, Modellstandort München

Dr. Sophia Berthuet, ehemalige Leiterin einer Unterkunft für Geflüchtete, jetzt Abteilungsleiterin Arbeit mit Frauen* und Geflüchteten, Condrobs e.V., Modellstandort München

Jutta Gladow, ehemalige ehrenamtliche Ombudsfrau einer Unterkunft für Geflüchtete, Willkommensinitiative Bernau

Gloria Goldner, Projektleitung, Frauenhauskoordinierung e.V.

Moderation: Miriam Siré Camara

14:15 - 16:00 Uhr Workshop-Phase

Workshop 1

Beschwerdeverfahren als Bestandteil von Qualitätsentwicklung:

Was meint „gelingende Beschwerdekultur“? Wie können Behörden, Träger und Einrichtungen Beschwerdeverfahren entwickeln und deren Inanspruchnahme durch Zielgruppen fördern?

Univ.- Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl, Professorin für Sozialpädagogik, Freie Universität Berlin
Dr. Johanna Peitsch, Projektkoordinatorin des Mobilien Schulungsteams Kinderschutz in Einrichtungen für geflüchtete Menschen im Land Berlin, Wildwasser e.V.

Workshop 2

Die unabhängige Beschwerdestelle Neuruppin stellt sich vor

Sven Jüppner, Koordinator Beschwerdestelle Neuruppin, ESTAruppin e.V.

Stefanie Kühl-Kirsch, Sozialarbeiterin, Koordinatorin Asylbewerber, Ruppiner Kliniken GmbH

Workshop 3

Beschwerdemanagement als Instrument gegen Diskriminierung:

Wie können wir Diskriminierung im Arbeitsalltag vermeiden?

Mohammed Jouni, Sozialarbeiter, Flüchtlingsberater, Trainer, Vorstand Bundesfachverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge e.V.

Workshop 4

Internes Beschwerdemanagement als Teil von Gewaltschutz: Welche Anforderungen ergeben sich an die Leitungskraft und die Mitarbeiter_innen?

Anastasiya Batuyeva, Modellstandort Potsdam, Leiterin einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete, AWO Bezirksverband Potsdam

Linh Vu, Modellstandort Potsdam, Sozialbetreuerin einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete, AWO Bezirksverband Potsdam

Anne Zunkel, Modellstandort Erfurt, Sozialarbeiterin (M.A.), Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete der Evangelischen Stadtmission und Gemeindedienst Erfurt gGmbH

Workshop 5

Bewohner_innen-Befragung im Beschwerdemanagement

Dr. Sophia Berthuet, ehemalige Leiterin einer Unterkunft für Geflüchtete, jetzt Abteilungsleiterin Arbeit mit Frauen* und Geflüchteten, Condrops e.V., Modellstandort München und Monitoring Group Berlin

Workshop 6

Eine Betrachtung aus zwei Perspektiven: Etagen-Sprecher_innen im Beschwerdemanagement einführen

Bayan Ali, Bewohnerin einer Unterkunft für Geflüchtete, Modellstandort München

Ketevan Krause, Leiterin einer Unterkunft für Geflüchtete, Modellstandort München

16:00 Uhr Improvisationstheater Rosa Elefanten

16:50 Uhr Zusammenfassung und Ausblick

17:00 Uhr Ende

Programmbeschreibung

10:00 Uhr **Begrüßung und Einführung**

Heike Herold, Geschäftsführerin Frauenhauskoordinierung e.V.

Gloria Goldner, Projektleitung, Frauenhauskoordinierung e.V.

10:15 Uhr **Warum ist Beschwerdemanagement notwendig? Interview mit ehemaligen Bewohnerinnen aus Unterkünften für Geflüchtete**

Monitoring Group Berlin: Rajaa Al Khlefawi, Namarek Al Shallal, Amira Ahmad

Mangelnde Privatsphäre oder nicht abschließbare Zimmer und Sanitärräume sind Bedingungen in Unterkünften für Geflüchtete, die gewaltbegünstigend sind. Die Bewohner_innen können durch andere Bewohner_innen oder durch Personen von außen Gewalt ausgesetzt sein. Zudem können vorhandene Wissens- und Machtasymmetrien zwischen Mitarbeiter_innen und Bewohner_innen Gewalt begünstigen, wenn das Personal diese als Druckmittel einsetzt.

Wie können Gewalterfahrungen durch das Beschwerdemanagement zur Sprache gebracht werden? Wie kann Beschwerdemanagement dem Ungleichgewicht zwischen Bewohner_innen und Personal entgegenwirken? Diese und andere Fragen beantworten die Vertreterinnen der Monitoring Group im Interview.

Die Monitoring Group ist aus einem Frauenrat von Bewohnerinnen sowie Unterstützer_innen entstanden. Durch kontinuierliche Lobbyarbeit beim Berliner Senat und dem Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten hat die Gruppe maßgeblich zum Pilotprojekt eines unabhängigen Beschwerdesystems für Geflüchtete beigetragen.

11:00 Uhr **Ombudschaft und Beschwerdemanagement – Was können wir von der Kinder- und Jugendhilfe lernen?**

Univ.-Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl, Professorin für Sozialpädagogik, Freie Universität Berlin

In der Kinder- und Jugendhilfe fanden Konzepte für Beschwerdeverfahren in Einrichtungen und für externe Ombudsstellen in den vergangenen 15 Jahren zunehmend Verbreitung. Heute gelten sie als konstitutive Bestandteile von Fachlichkeit und rechtlicher Legitimation institutioneller Strukturen. Doch was sind Beschwerdeverfahren und was ist Ombudschaft? Welche Erfahrungen gibt es beim Aufbau unabhängiger Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe, wie sind diese Stellen strukturiert und was kann man in anderen Bereichen aus diesen Erfahrungen lernen?

11:45 Uhr Schritte zur Einführung von Beschwerdemanagement: Voraussetzungen und Bestandteile erarbeiten

Gloria Goldner, Projektleitung, Frauenhauskoordinierung e.V.

Im Projekt „Gewaltschutz für Frauen und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete“ von Frauenhauskoordinierung konnte mit Vertreter_innen aus kommunaler Verwaltung, Einrichtungsträgern und Einrichtungsmitarbeiter_innen ein funktionierendes, niedrigschwelliges und mehrstufiges Beschwerdeverfahren erarbeitet und getestet werden.

Anhand einer Checkliste stellt Gloria Goldner die Schritte zur Einführung von Beschwerdemanagement vor.

12:15 Uhr Mittagspause

13:15 Uhr Interview: Blick der Beteiligten auf Beschwerdemanagement

Das Interview macht verschiedene Perspektiven sichtbar: eine Bewohnerin, eine Leitungskraft, eine Ombudsperson sowie die Projektleitung von Frauenhauskoordinierung e.V.

Wie nehmen die Beteiligten das Beschwerdemanagement wahr? Welche Befürchtungen gibt oder gab es? Wie sollte sich Beschwerdemanagement weiterentwickeln?

Am Interview nehmen teil:

Bayan Ali, Bewohnerin einer Unterkunft für Geflüchtete, Modellstandort München

Dr. Sophia Berthuet, ehemalige Leiterin einer Unterkunft für Geflüchtete, jetzt Abteilungsleiterin Arbeit mit Frauen* und Geflüchteten, Condrops e.V., Modellstandort München und Monitoring Group Berlin

Jutta Gladow, ehemalige ehrenamtliche Ombudsfrau einer Unterkunft für Geflüchtete, Willkommensinitiative Bernau

Gloria Goldner, Projektleitung, Frauenhauskoordinierung e.V.

Moderation: Miriam Siré Camara

14:15 - 16:00 Uhr Workshop-Phase:

Workshop 1

Beschwerdeverfahren als Bestandteil von Qualitätsentwicklung:

Was meint „gelingende Beschwerdekultur“? Wie können Behörden, Träger und Einrichtungen Beschwerdeverfahren entwickeln und deren Inanspruchnahme durch Zielgruppen fördern?

Univ.- Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl, Professorin für Sozialpädagogik, Freie Universität Berlin und Dr. Johanna Peitsch, Projektkoordinatorin des Mobilien Schulungsteams Kinderschutz in Einrichtungen für geflüchtete Menschen im Land Berlin, Wildwasser e.V.

Beschwerdemöglichkeiten werden oft mit dem berühmten „Kummerkasten“ in Verbindung gebracht. Doch viele Einrichtungen und Institutionen machen die Erfahrung, dass solche Briefkästen, aber auch weitergehend formale Beschwerdemanagement-Regeln, in der Praxis wenig genutzt werden. Wieso ist dies so? Was ermöglicht es Menschen, Beschwerdeverfahren in Anspruch zu nehmen und ihre Anliegen zu äußern? Was können Behörden, Einrichtungsträger und Einrichtungen hierzu beitragen und welchen Gewinn können sie hieraus auch für die Einrichtung ziehen?

Univ.- Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl und Dr. Johanna Peitsch berichten von ihren langjährigen Erfahrungen als Ombudspersonen und ihrer Zusammenarbeit mit Behörden und Trägern in der Kinder- und Jugendhilfe.

Workshop 2

Die unabhängige Beschwerdestelle Neuruppin stellt sich vor

Sven Jüppner, Koordinator Beschwerdestelle Neuruppin, ESTAruppin e.V.
Stefanie Kühl-Kirsch, Sozialarbeiterin, Koordinatorin Asylbewerber, Ruppiner Kliniken GmbH

Das Neuruppiner Beschwerdemanagement ist bei einem freien Träger, der selbst keine Unterkünfte betreibt, angesiedelt und arbeitet in geregelter Weise mit der Landkreisverwaltung zusammen. Beschwerden, die auf der Unterkunftsebene nicht gelöst werden können, werden in Zusammenarbeit mit dem Unterkunftsträger und der Landkreisverwaltung gelöst.

Sven Jüppner stellt das Verfahren seiner Beschwerdestelle bei ESTAruppin e.V. näher vor. Außerdem erzählen er und Stefanie Kühl-Kirsch von ihren Erfahrungen beim Aufbau des Beschwerdemanagements, ihrer Zusammenarbeit und der Zusammenarbeit mit der Landkreisverwaltung.

Die AG Beschwerdemanagement in Brandenburg war ein Kooperationsprojekt der Koordinierungsstelle Gewaltschutz für geflüchtete Frauen in Brandenburg in Trägerschaft des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz und Frauenhauskoordinierung e.V. Im Rahmen der AG wurde 2018 ein unabhängiges, mehrstufiges Ombudsmodell u.a. im Landkreis Ostprignitz-Ruppin erprobt. Aus diesen Erfahrungen wurde es 2019 weiterentwickelt, verstetigt und ausgeweitet.

Workshop 3

Beschwerdemanagement als Instrument gegen Diskriminierung:

Wie können wir Diskriminierung im Arbeitsalltag vermeiden?

Mohammed Jouni, Sozialarbeiter, Flüchtlingsberater, Trainer, Vorstand Bundesfachverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge e.V.

Unbedachte Zuschreibungen, Vorurteile und kulturelle Festschreibungen sind häufig Versuche, schwierige Situationen zu meistern und Komplexität zu reduzieren. Ein solcher Umgang von Hauptamtlichen mit ihrer Zielgruppe führt jedoch in der Regel zu Irritationen, was nicht nur eine rassistische Verletzung der Betroffenen nach sich ziehen, sondern zudem den positiven Beziehungsaufbau erschweren oder sogar verhindern kann.

Rassismus und Diskriminierung sind Bestandteil unseres Alltags und prägen die Gesellschaft. Kontinuitäten und Brüche in den Erscheinungsformen von Diskriminierung und Rassismus zu reflektieren, ist ein wesentlicher Bestandteil für ein rassismuskritisches Bewusstsein. In diesem Workshop geht es um Formen und Mechanismen von Alltagsrassismus und seine Auswirkung für betroffene Personen. Dabei sind folgende Fragen leitend:

Wie vermeide ich Diskriminierung und Rassismus in der alltäglichen Arbeit? Was bedeutet diskriminierungssensibles Handeln für das (berufliche) Selbstverständnis? Welche Anforderungen ergeben sich dadurch ans Beschwerdemanagement der Einrichtung?

Workshop 4

Internes Beschwerdemanagement als Teil von Gewaltschutz: Welche Anforderungen ergeben sich an die Leitungskraft und die Mitarbeiter_innen?

Anastasiya Batuyeva, Einrichtungsleitung einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete, AWO Bezirksverband Potsdam, Modellstandort Potsdam

Linh Vu, Sozialbetreuerin einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete, AWO Bezirksverband Potsdam, Modellstandort Potsdam

Anne Zunkel, Sozialarbeiterin (M.A.) in einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete der Evangelischen Stadtmission und Gemeindedienst Erfurt gGmbH, Modellstandort Erfurt

Anastasiya Batuyeva und Anne Zunkel haben gemeinsam mit ihren Teams ihr trügereignetes Beschwerdemanagement im Rahmen des Modellprojekts weiterentwickelt. Sie berichten von ihren Erfahrungen, ein Gewaltschutzkonzept umzusetzen, sowie Anforderungen an ein beschwerdefreundliches Führungs- und Mitarbeiter_innen-Verhalten zu formulieren und daran zu arbeiten. Ihre Perspektive wird um die von Linh Vu erweitert, die als Mitarbeiterin die Prozesse mitgestaltet hat.

Es werden folgende erprobte und leicht zu handhabende Praxismaterialien vorgestellt:

- Rahmenkonzept zum Gewaltschutz des Diakonischen Werks Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.: Leicht in der Handhabung können in vorgegebenen Textfeldern einrichtungsspezifische Daten eingetragen werden.
- Zwei Tools zum Führungs- und Mitarbeiter_innen-Verhalten bei Beschwerdemanagement: Sie können zur Selbsteinschätzung, zur inhaltlichen Bearbeitung im Team oder als Grundlage für Mitarbeiter_innen-Gespräche eingesetzt werden.

Workshop 5

Bewohner_innen-Befragung im Beschwerdemanagement

Dr. Sophia Berthuet, ehemalige Leiterin einer Unterkunft für Geflüchtete, jetzt Abteilungsleiterin Arbeit mit Frauen* und Geflüchteten, Condrops e.V., Modellstandort München
Monitoring Group Berlin

Die Perspektive der Menschen in einer Unterkunft für Geflüchtete ist stark davon abhängig, ob sie dort tätig sind oder wohnen (müssen). Ihre Einschätzungen zum Wohnen können auseinandergehen. Die Befragung ist eine Methode, die dem begegnet: Bewohner_innen kommen zu Wort, die eigene Wahrnehmung kann mit denen der Bewohner_innen in Bezug gesetzt und Maßnahmen können aus den Ergebnissen abgeleitet und umgesetzt werden.

Um zu aussagekräftigen Ergebnissen zu kommen, müssen jedoch einige Bedingungen erfüllt sein. Ein wesentlicher Punkt ist die Durchführung der Befragung durch eine externe Person: bei weitest gehender Anonymität kann Kritik offener geäußert werden und strukturelle Machtverhältnisse spielen eine weniger große Rolle.

Dr. Sophia Berthuet berichtet, wie es für sie und ihr Team war, die Bewohner_innen zu Gewaltschutz und Beschwerdemanagement von einer externen Person befragen zu lassen. Die Monitoring Group stellt ihre umfassenden Erfahrungen mit der Befragung von Bewohner_innen sowie das im Projekt von Frauenhauskoordinierung entwickelte Praxismaterial vor.

Workshop 6

Eine Betrachtung aus zwei Perspektiven: Etagen-Sprecher_innen im Beschwerdemanagement einführen

Bayan Ali, Bewohnerin einer Unterkunft für Geflüchtete, Modellstandort München
Ketevan Krause, Leiterin einer Unterkunft für Geflüchtete, Modellstandort München

Die Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete in der Hoffmannstraße in München war Modellstandort. Hier wurden verschiedenen Formen zum Einbeziehen der Bewohner_innen in Abläufe und Entscheidungen der Unterkunft ausprobiert.

Auf dem Familienstockwerk konnten Erfahrungen mit Etagen-Sprecher_innen gesammelt werden. Obwohl von den Bewohner_innen und den Mitarbeiter_innen gewünscht, war die Umsetzung nicht einfach: Die Nachbarin oder „bloße“ Bewohnerin wechselt in die Rolle der Sprecherin und ist nun für Problemlösungen mitverantwortlich.

Bayan Ali und Ketevan Krause berichten über Diskussionen um Macht und Kontrolle und Entscheidungsprozesse; aber auch darüber, wie ein Mehr des Einander-Zuhörens und Verstehens erwachsen ist.

16:00 Uhr Improvisationstheater Rosa Elefanten

16:50 Uhr Zusammenfassung und Ausblick

17:00 Uhr Ende