

Checkliste zur Einführung von Beschwerdemanagement in Frauenhäusern

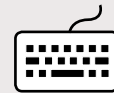
Grundlagen

Die nachfolgende Checkliste wurde im FHK-Projekt "Gewaltschutz für Frauen und Beschwerdemanagement in Unterkünften für Geflüchtete" entwickelt. Sie wurde zur Anwendung in Frauenhäuser und Frauenschutzwohnungen angepasst.

Sie ist ein Instrument für Führungskräfte von Frauenhäusern. Die Checkliste ermöglicht es, systematisch die notwendigen Rahmenbedingungen zu ermitteln bzw. zu schaffen, um ein funktionierendes, unabhängiges Beschwerdemanagement für ein Frauenhaus 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 Beteiligung, die die Bewohner*innen weit möglichst mit einbezieht und damit auch den Zielen von 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 Partizipation 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 Partizipation 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.	Kinder werden bei Entscheidungen beteiligt. Sie können sich in geeigneter Form beschweren.					
8.	Es gibt Raum für Reflexionsprozesse im Team zu den eigenen Werten und Normen.					
9.	Die in 1. – 8. genannten Rahmenbedingungen sind regelmäßig Inhalt von Teamsitzungen.					
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 im Frauenhaus.					
12.	Die Ombudsperson verfügt über Kenntnisse der Lage von Frauen in Frauenhäusern, Erfahrungen im Bereich des Gewaltschutzes sowie Kenntnisse über die (finanzielle und rechtliche) Situation von Frauenhäusern in Deutschland.					
13.	Für die Ombudsperson sind gewährleistet: <ul style="list-style-type: none"> • Wenn nicht Hauptamt, sondern Ehrenamt: vertragliche Vereinbarung und Aufwandsentschädigung. • Nutzung Raum/ Technik/ Infrastruktur • Fortbildungen • Supervision 					
14.	Die Ombudsperson ist allen Bewohner*innen, auch den Kindern, bekannt.					
15.	Die Ombudsperson und das Beschwerdeverfahren sind allen Mitarbeitenden 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 ernst genommen.					
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.					