

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Carola Ensslen (DIE LINKE) vom 16.06.21

und Antwort des Senats

Betr.: Wie entwickelt sich das Beschwerde- beziehungsweise Feedback-Management bei F&W Fördern & Wohnen?

Einleitung für die Fragen:

Auch wenn es inzwischen immer weitere Lockerungen der pandemiebedingten Einschränkungen gibt, bieten die besonderen Wohnverhältnisse in öffentlichen Unterkünften häufig Anlass für Beschwerden. In Drs. 22/1398 hat F&W erste Auskünfte zum hauseigenen neuen Feedback-Management gegeben. Dieses besteht im Wesentlichen aus einem Feedback-Formular auf der Website von F&W, einer zentralen Datenbank sowie einer Zentralen Feedbackstelle (ZFS). Hierbei unterscheidet F&W bei den vorgebrachten Beschwerden zwischen solchen, denen intern nachgegangen werden kann, und Beschwerden, die auf gesellschaftspolitische, vertragliche oder gesetzliche Vorgaben zurückzuführen sind, bei denen F&W keinen Ermessensspielraum hat und die deshalb an entsprechende Stellen weiter verwiesen werden müssen. Ergänzt wird das System durch einen Beirat, der beratende Funktion hat und halbjährlich tagt.

Ich frage den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der Senat hat zum Beschwerde- und Feedbackmanagement unter anderem mit Drs. 22/1398 ausführlich Stellung genommen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen teilweise auf Grundlage von Auskünften von F&W Fördern & Wohnen AöR (F&W) wie folgt:

Frage 1: *Viele Geflüchtete befürchten, dass eine Beschwerde sich negativ auf den Verlauf ihres Asylverfahrens auswirkt, und trauen sich deshalb gar nicht erst, sich zu beschweren. Wie wird dem entgegengewirkt?*

Antwort zu Frage 1:

Die Annahme, dass viele Geflüchtete befürchten, dass sich eine Beschwerde negativ auf den Verlauf ihres Asylverfahrens auswirkt, und sich diese deshalb nicht trauen, sich zu beschweren, kann seitens F&W nicht bestätigt werden. Feedbacks werden in den Unterkünften regelhaft gegeben, auch unterhalb der Schwelle einer formellen Beschwerde. Im Rahmen des neuen Verfahrens erreicht die Geschäftsführung über alle Unternehmensbereiche hinweg eine hohe Zahl von Feedbacks.

Gleichwohl wurden zielgruppenspezifische Informationsmaterialien entworfen, die bei Versammlungen der Bewohnerinnen und Bewohner sowie Sitzungen der Bewohnerbeiräte Anwendung finden sollen. Die Umsetzung dieser Maßnahmen war bisher aufgrund der COVID-19-Pandemie, insbesondere durch strikte Kontakteinschränkungen durch Vorgaben des Infektionsschutzes in den letzten sechs Monaten nicht möglich, wird aber nachgeholt, sobald es nach aktuellen Vorgaben der gültigen HmbSARS-CoV2-EindämmungsVO erlaubt ist.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Feedback anonym oder über eine dritte Person abzugeben. Ein anonymes Feedback kann insbesondere über das Feedbackformular auf der Internetseite von F&W abgegeben werden, wenn ein fiktiver Name sowie eine fiktive E-Mail-Adresse hinterlegt werden. In diesem Fall kann F&W der oder dem Feedbackgebenden jedoch keine Rückmeldung zum geäußerten Feedback geben.

Frage 2: *Wurden die Flyer und Visitenkarten der Zentralen Feedbackstelle (ZFS) inzwischen erstellt und in den Unterkünften verteilt?
Falls nicht, wann soll das geschehen? Wurde dafür bereits ein Druckauftrag erteilt? Wie wird auf den Link zur Homepage verwiesen, unter dem über die ZFS informiert wird?*

Antwort zu Frage 2:

Ja, es wurden Flyer gedruckt und im März 2021 über die Bereichsleitungen an die Unterkünfte von F&W verteilt. Auf dem Flyer ist ein Link zur Internetseite von F&W zu finden (<https://www.foerdernundwohnen.de/unternehmen/feedback/>). Als weitere Kommunikationsmittel wurden Anschreiben und Aushang zudem in folgende für F&W 18 relevante Fremdsprachen übersetzt und stehen den Unterkünften zur Bewerbung des Feedbackmanagements vor Ort uneingeschränkt zur Verfügung:

Albanisch, Arabisch, Bulgarisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Kurmandschi, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Slowakisch, Spanisch, Tigrinya, Tschechisch, Türkisch.

Frage 3: *Im Beirat sollen laut Drs. 22/1398 vertreten sein: die ehemalige Leitung der Ombudsstelle für Geflüchtete, mindestens eine Person mit Fluchthintergrund, je eine Person aus der Sozialbehörde und aus den bezirklichen Fachstellen sowie je eine Person der Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege und des Bündnisses der Hamburger Flüchtlingsinitiativen. Wer genau sind die Mitglieder des Beirats? Bitte mit Funktion beziehungsweise Herkunft aus welcher Personengruppe auflisten.*

Antwort zu Frage 3:

Die Mitglieder des Beirats Feedbackmanagement F&W sind:

- Die ehemalige Leitung der „Ombudsstelle für Geflüchtete“.
- Eine geflüchtete Person.
- Der Vorsitz des Bündnis Hamburger Flüchtlingsinitiativen.
- Der Vorstand des Deutschen Roten Kreuz, Landesverband Hamburg e.V., Mitglied der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.
- Eine Vertreterin beziehungsweise ein Vertreter des Dezernat Soziales, Bezirksamt Eimsbüttel.
- Die Leitung der Stabsstelle Flüchtlinge und übergreifende Aufgaben.
- Die Leitung der Abteilung SI 3 Wohnungslosenhilfe und Unterbringung, Zuwanderung aus der EU, Amt SI, Sozialbehörde.
- Die Geschäftsbereichsleitung Aufnahme und Perspektive sowie Sprecher der Geschäftsführung, F&W (jeweils ohne Stimmrecht).

Frage 4: *Wie werden die Unabhängigkeit und Überparteilichkeit des Beirats sichergestellt? Und wie wird dies an die Geflüchteten kommuniziert?*

Antwort zu Frage 4:

Die Unabhängigkeit und Überparteilichkeit wird durch die Zusammensetzung des Beirats gewährleistet. Die Mitglieder dieses Begleitgremiums bringen Expertise aufgrund von Betroffenheit oder beruflicher Erfahrung ein, stehen aber in keinem Abhängigkeitsverhältnis zu F&W. Der Beirat hat sich, vergleichbar einer Satzung, eine „Tätigkeitsbeschreibung“ gegeben, in der die Unabhängigkeit und Überparteilichkeit festgeschrieben ist. Beteiligte von F&W haben im Beirat kein Stimmrecht, siehe Antwort zu 3. In dem Anschreiben an die Geflüchteten wird auf die Funktion des Beirats eingegangen.

Frage 5: *Wie häufig und wann genau hat der Beirat seit seiner Einsetzung getagt? In welchem Turnus finden die Sitzungen statt?*

Antwort zu Frage 5:

Eine Auftaktsitzung hat am 17. April 2020 stattgefunden. Die Sitzungen finden in einem Turnus von sechs Monaten statt, im Einzelnen bisher am 20. Mai 2020, 22. Oktober 2020 und 18. März 2021.

Frage 6: *Haben an den Sitzungen laut Frage 5 jeweils alle vorgesehenen Gruppen beziehungsweise Teilnehmer/-innen aus Frage 3, die in Drs. 22/1398 aufgeführt werden, teilgenommen?
Falls nein, wer hat an genau welcher Sitzung teilgenommen beziehungsweise nicht teilgenommen?*

Antwort zu Frage 6:

Der Großteil der Mitglieder hat an allen Sitzungen teilgenommen. Einzelne Mitglieder haben in Einzelfällen nicht teilnehmen können.

Frage 7: *Laut Auskunft eines/-r Teilnehmers/-in blieb in einer der letzten Sitzungen des Beirats zu wenig Zeit für Diskussion, wesentliche Fragen wurden nicht beantwortet. Wie soll in Zukunft sichergestellt werden, dass die wirklichen Gründe der Beschwerden erfasst werden?*

Frage 8: *Liegen inzwischen erste systematische Auswertungen der gegenwärtigen Beschwerdesituation vor?
Wenn ja, mit welchem Ergebnis?
Wenn nein, warum nicht?*

Frage 9: *Wie viele Vorgänge wurden inzwischen zentral in der neu eingerichteten Datenbank erfasst?*

Antwort zu Fragen 7, 8 und 9:

In den letzten Beiratssitzungen wurden die inhaltlichen Feedbackanlässe und deren statistische Auswertung diskutiert. Diese sind daraufhin in die regelhafte Berichterstattung in Vorbereitung auf die halbjährlich tagenden Beiratssitzungen aufgenommen worden.

Der letzte Berichtszeitraum umfasste die Zeit vom 1. August 2020 bis 1. März 2021. Alle im Folgenden genannten Zahlen beziehen sich auf diesen Berichtszeitraum.

Es sind 225 Feedbacks eingegangen, diese verteilten sich über alle Kategorien (Anregung, Beschwerde, Beanstandung, Lob) hinweg wie folgt:

- 115 Feedbacks mit Anlass „Wohnverhältnisse/Unterbringung“,
- 59 Feedbacks mit Anlass „Leistung/Angebot/Maßnahme“,
- 53 Feedbacks mit Anlass „Mitarbeitende/externe Dienstleister“,
- 49 Feedbacks mit Anlass „andere Klienten/sozialer Frieden“,
- 38 Feedbacks mit sonstigen Anlässen.

Hierbei sind Mehrfachnennungen je Feedback möglich.

Frage 10: *Hatte der Beirat bereits Gelegenheit, auf die Auswertung der gegenwärtigen Beschwerdesituation mit entsprechenden Ergänzungsvorschlägen zur Abhilfe struktureller Missstände zu reagieren?
Falls ja, welche Vorschläge hat der Beirat gemacht?*

Antwort zu Frage 10:

Ja. Der Beirat hat unter anderem vorgeschlagen, eine weitere geflüchtete Person in den Beirat aufzunehmen, den Bekanntheitsgrad der Feedbackmanagements durch Übersetzungen zu steigern und die Berichterstattung durch ergänzende Darstellungen zu erweitern, im Einzelnen:

- Größenordnungen der Bereiche ins Verhältnis zu der Anzahl der Beschwerden zu stellen.
- Welche Beschwerdegruppen nehmen welchen Beschwerdeweg?
- Kommentierung der Reporting-Zahlen durch Hintergründe erklären.
- Themenschwerpunkte qualitativ herausarbeiten.

Frage 11: *Wie viele Feedbacks sind im Zeitraum 1. September 2020 bis 31.05.2021 über das Kontaktformular von F&W an das Unternehmen F&W herangetragen worden? Bitte nach Beschwerdegrund und Bewohner/-innengruppen aufgeschlüsselt darstellen.*

Antwort zu Frage 11:

In der Feedbackdatenbank wird erfasst, ob ein Feedback persönlich, schriftlich oder telefonisch abgegeben wurde. Ob ein Feedback schriftlich über das Kontaktformular, über einen Brief, ein Fax et cetera abgegeben wird, wird nicht unterschieden. In dem vorgenannten Berichtszeitraum wurden 117 Feedbacks schriftlich abgegeben. Die Gruppe der Klientinnen und Klienten wird statistisch nicht in weitere Gruppen unterschieden.

Frage 12: *Wie viele Feedbacks laut Frage 11 hatten einen Zusammenhang zur besonderen Belastungssituation durch die Corona-Pandemie?*

Antwort zu Frage 12:

Im vorgenannten Berichtszeitraum hatten fünf Feedbacks einen erkennbaren Bezug zur COVID-19-Pandemie.

Frage 13: *Wie viele Feedbacks laut Frage 11 hatten einen Zusammenhang zur Unterbringungssituation im Allgemeinen?*

Antwort zu Frage 13:

Siehe Antwort zu 7 bis 9.

Frage 14: *In wie vielen Feedbacks laut Frage 11 ist Kritik am Umgang des Unterkunfts- und Sozialmanagements (UKSM) mit den Bewohnern/-innen zum Ausdruck gekommen und welche Kritik wurde jeweils konkret erhoben?*

Antwort zu Frage 14:

Von insgesamt 53 Feedbacks wurde in 26 Fällen das Verhalten der Mitarbeitenden und in 19 Fällen Untätigkeit von Mitarbeitenden kritisiert.

Frage 15: *Wie viele Feedbacks laut Frage 11 haben einen strukturellen Regelungsbedarf erkennen lassen, für den F&W aufgrund gesellschaftspolitischer, vertraglicher oder gesetzlicher Vorgaben (vergleiche Drs. 22/1398) keinen eigenen Ermessensspielraum hat, um diesen Beschwerden abzuhelpfen?*

Welche Beschwerden waren dies im Einzelnen und welchen strukturellen, lösungsbasierten Ansatz zur Abhilfe empfiehlt F&W der zuständigen Behörde jeweils?

Antwort zu Frage 15:

Im vorgenannten Berichtszeitraum wurden 30 Feedbacks dieser Kategorie zugeordnet. Dies betrifft in Teilen das Thema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“. F&W tauscht sich dazu mit der zuständigen Behörde regelhaft aus, unter anderem zu Bedarfen einer Einzelzimmerunterbringung.

Frage 16: *Wie viele vorgebrachten Beschwerden laut Frage 11 wurden von Bewohnern/-innen der Unterkünfte von F&W, wie viele von hauptamtlichen Mitarbeitenden von F&W, wie viele von ehrenamtlich Engagierten und wie viele von sonstigen Menschen vorgebracht?*

Antwort zu Frage 16:

141 der 225 abgegebenen Feedbacks wurden von Klientinnen und Klienten abgegeben. Acht Feedbacks wurden von Freiwilligen abgegeben. 76 Feedbacks wurden von sonstigen Personen (zum Beispiel Angehörigen, Anwohnerinnen und Anwohnern, Betreuerinnen und Betreuern oder anonymen Personen) abgegeben.

Die Nutzung des Feedbackmanagements durch hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist konzeptionell nicht vorgesehen, da sich die Systematik des Feedbackmanagements an die Empfängerinnen und Empfänger der sozialen Dienstleistung von F&W und das begleitende Umfeld richtet. Möchten hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Beschwerde oder Ähnliches vorbringen, stehen hierfür bei F&W andere interne Stellen zur Verfügung, siehe Drs. 22/1871.

Frage 17: *Fand die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle (ZFS) trotz der Pandemiesituation statt? Findet sie aktuell statt?*

Falls nein, warum nicht?

Falls ja, wie häufig?

Antwort zu Frage 17:

Die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle findet regelhaft, unter Einhaltung aller gültigen Hygienevorschriften, einmal wöchentlich statt. Pandemiebedingt hat die Sprechstunde seit Einrichtung zweimal nicht stattfinden können.

Frage 18: *Wie viele Menschen haben die ZFS in der Zeit vom 1. September 2020 bis 31.05.2021 insgesamt aufgesucht?*

Antwort zu Frage 18:

Die Anzahl der Besucherinnen und Besucher der Zentralen Feedbacksprechstunde wird nicht erfasst, sondern nur die Anzahl der Feedbacks. Im Berichtszeitraum wurden 35 Feedbacks auf diese Weise aufgenommen.

Frage 19: *Wie wird evaluiert, ob und wie das Problem, das zur jeweiligen Beschwerde geführt hat, gelöst wurde?*

Antwort zu Frage 19:

Die von den zuständigen Stellen getroffenen Maßnahmen und der Inhalt der Rückmeldungen an die Feedbackgebenden werden von der Zentralen Feedbackstelle überwacht und gegebenenfalls hinterfragt.