

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Carola Ensslen (DIE LINKE) vom 25.11.21

und Antwort des Senats

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

Einleitung für die Fragen:

In den letzten Anfragen Drs. 22/1398 und Drs. 22/4974 hat F&W Auskünfte zum hauseigenen Feedback-Management gegeben. Nun stellt sich die Frage, wie sich das System entwickelt hat.

Ich frage den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der Senat hat zum Beschwerde- und Feedbackmanagement unter anderem mit den Drs. 22/1398 und Drs. 22/4974 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: *Gab es seit den letzten Anfragen Veränderungen im Angebot, in der Durchführung des Feedback-Managements oder ähnlich?*

Wenn ja, welche?

Antwort zu Frage 1:

Nein.

Frage 2: *Welche systematischen Auswertungen der Beschwerdesituation über Feedbackanlässe und -zahl werden noch vorgenommen? Bitte auch die Ergebnisse dieser Auswertungen darstellen.*

Frage 3: *Wie viele Vorgänge mit jeweils welchen Feedbackanlässen wurden im Zeitraum zwischen dem 01.03. und 25.11.2021 zentral erfasst?*

Antwort zu Fragen 2 und 3:

Es gibt eine halbjährliche Auswertung aus der Feedbackdatenbank in Vorbereitung auf die halbjährlich stattfindenden Sitzungen des Beirats. Der letzte Berichtszeitraum umfasste die Zeit vom 1. März bis 31. August 2021. Alle im Folgenden genannten Zahlen beziehen sich auf diesen Berichtszeitraum.

Es sind 226 Feedbacks eingegangen. Dabei handelt es sich bei 13 Feedbacks um Anregungen, bei 38 Feedbacks um Beanstandungen (Feedbacks, die einen strukturellen Regelungsbedarf erkennen lassen, der sich aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Vorgaben ergibt und bei denen F&W keinen eigenen Ermessensspielraum hat), bei 173 Feedbacks um Beschwerden (F&W kann grundsätzlich Einfluss nehmen) und bei zwei Feedbacks um Lob.

Hinzu kommen noch sieben Feedbacks im selben Zeitraum für den Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe (Angebote für Menschen mit geistiger oder mehrfacher Behinderung, psychischer Erkrankung oder Suchterkrankungen), die nicht in dem Bericht

abgebildet werden, da dieser die öffentlich-rechtliche Unterbringung im Schwerpunkt hat.

Frage 4: *Wie lange ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer vom Eingang einer Beschwerde bis zu ihrem Abschluss?*

Antwort zu Frage 4:

Die F&W-intern vorgesehene Frist zur Beantwortung von Feedbacks beträgt 14 Tage. Die tatsächliche Dauer der Bearbeitung von Feedbacks lag pandemiebedingt im vorgenannten Berichtszeitraum im 2. Quartal 2021 bei durchschnittlich 32 Tagen, im 3. Quartal 2021 (bis 31. August 2021) allerdings wieder deutlich unter der vorgesehenen Frist bei durchschnittlich zehn Tagen.

Frage 5: *Hatte der Beirat bereits Gelegenheit, seit den Antworten in der Drs. 22/4974 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 5:

Ja, die letzte Beiratssitzung hat am 24. September 2021 stattgefunden.

Der Beirat hat vorgeschlagen, die Wirksamkeit von Maßnahmen infolge des Feedbacks zu erfassen, zum Beispiel durch ein Kontrollkästchen als letzten Prozessschritt bei der Eingabe in die Feedbackdatenbank: „Beurteilen Sie als Maßnahmenverantwortliche:r, dass die Maßnahme wirksam war (Ja/Nein/Teilweise)“. Bei „Nein“ und „Teilweise“ werden die Gründe für die Nichtwirksamkeit erfasst. Die fachliche Konzeption dazu befindet sich in der Finalisierung und muss im Anschluss in der Datenbank umgesetzt werden.

Ein weiterer Vorschlag war die Stärkung der Mitarbeitenden in der Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle (ZFS) zum Beispiel durch ein Gesprächstraining.

Frage 6: *Erhält der Beirat auch Einblick in konkrete Beschwerden?*

Wenn ja, in welchem Umfang?

Wenn nein, warum nicht?

Antwort zu Frage 6:

Der Beirat begleitet den Prozess und die Entwicklung des Feedbackmanagements bei F&W auf der Metaebene, um sowohl die Angemessenheit des methodischen Vorgehens als auch die Bearbeitung struktureller Probleme abzusichern. In diesem Rahmen werden anonymisierte Einzelfälle zur Illustration von Problemen herangezogen. Es ist jedoch nicht vorgesehen, dass Einzelfälle im Beirat bearbeitet werden, da dies gegen den gesetzlich vorgegebenen Schutz personenbezogener Daten verstößt. Zudem wäre dies bei der Summe der eingehenden Feedbacks nicht realistisch.

Frage 7: *Wie viele Feedbacks sind im Zeitraum 01.06.2021 bis 31.10.2021 jeweils schriftlich, wie viele persönlich und wie viele telefonisch an das Unternehmen F&W herangetragen worden?*

Antwort zu Frage 7:

Im vorgenannten Berichtszeitraum sind 137 Feedbacks schriftlich, 76 Feedbacks persönlich und 13 Feedbacks telefonisch eingegangen.

Frage 8: *Wie viele Feedbacks laut Frage 7 hatten einen Zusammenhang zur besonderen Belastungssituation durch die Corona-Pandemie?*

Antwort zu Frage 8:

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

Frage 9: *In wie vielen Feedbacks laut Frage 7 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 9:

Im vorgenannten Berichtszeitraum sind 52 Feedbacks mit Bezug zu Mitarbeitenden oder externen Dienstleistenden eingegangen. Es erfolgt keine gesonderte Spezifizierung der Tätigkeitsbereiche bei F&W, sodass keine Aussage getroffen werden kann, wie viele Feedbacks sich an die Mitarbeitenden im Unterkunfts- und Sozialmanagement im Speziellen richten.

Frage 10: *Wie viele Feedbacks laut Frage 7 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 abzuhelpen?*

Frage 11: *Welche Beschwerden mit strukturellem Regelungsbedarf waren dies im Einzelnen und welchen strukturellen, lösungsbasierten Ansatz zur Abhilfe empfiehlt F&W der zuständigen Behörde jeweils?*

Frage 12: *Zu welchen Ergebnissen hat der Austausch zwischen F&W und der zuständigen Behörde zum Thema „Einzelzimmerunterbringung“ (vergleiche Drs. 22/4974) geführt? Bitte genau darlegen.*

Antwort zu Fragen 10, 11 und 12:

Im vorgenannten Berichtszeitraum sind 38 Feedbacks eingegangen, die einen strukturellen Regelungsbedarf erkennen lassen, der sich aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Vorgaben ergibt und bei denen F&W keinen eigenen Ermessensspielraum hat. Mehrheitlich werden hierbei die Wohnverhältnisse und die Unterbringung thematisiert. Bezüglich der Unterbringungsstandards, unter anderem der Einzelzimmerunterbringung, sind die Überlegungen noch nicht abgeschlossen.

Frage 13: *Wie viele der vorgebrachten Beschwerden laut Frage 7 wurden seit den Antworten in Drs. 22/4974 von Bewohnern/-innen der Unterkünfte von F&W, wie viele von ehrenamtlich Engagierten und wie viele von sonstigen Menschen vorgebracht?*

Antwort zu Frage 13:

Im vorgenannten Berichtszeitraum wurden 153 Feedbacks von Klientinnen und Klienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohnern, vier Feedbacks von Freiwilligen beziehungsweise ehrenamtlich Engagierten sowie 69 Feedbacks von sonstigen Personen vorgebracht.

Frage 14: *Welche Maßnahmen werden ergriffen oder sollen ergriffen werden, um Sprachbarrieren beim schriftlichen oder mündlichen Vorbringen einer Beschwerde zu überwinden?*

Antwort zu Frage 14:

In der Sprechstunde der ZFS nutzen die Mitarbeitenden zur Überwindung der Sprachbarriere telefonische Sprachmittlerinnen und Sprachmittler. Das Kontaktformular von F&W ist in Deutsch gehalten, es kann jedoch auch Feedback in anderen Sprachen abgegeben werden. Zudem ist das Feedbackmanagement auf der Website in fünf weiteren Sprachen (Arabisch, Englisch, Farsi, Sorani und Tigrinya) erläutert.

Darüber hinaus stehen den Klientinnen und Klienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohnern in den Einrichtungen Materialien zur Bewerbung des Feedbackmanagements in 18 für F&W relevanten Fremdsprachen uneingeschränkt zur Verfügung, siehe im Übrigen Drs. 22/4974.

Frage 15: *Fand die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle (ZFS) weiterhin statt? Findet sie aktuell statt?
Falls nein, warum nicht?
Falls ja, wie häufig?*

Antwort zu Frage 15:

Die Sprechstunde der ZFS findet, unter Einhaltung aller gültigen Hygienevorschriften, wöchentlich mittwochs von 14 Uhr bis 17 Uhr statt.

Frage 16: *Wie viele Mitarbeitende von F&W sind derzeit ausschließlich oder auch zum Teil in genau welchem Aufgabenbereich mit dem Feedback-Management beschäftigt? Bitte auch in VZÄ angeben.*

Antwort zu Frage 16:

Das Qualitätsmanagement bei F&W übernimmt die Betreuung des Funktionspostfachs, die Pflege der Datenbank und koordiniert die Sprechstunde der ZFS mit einem Aufwand von fünf Stunden pro Woche. Zusätzlich findet dort die Auswertung und Berichtslegung, vorbereitend zu den halbjährlichen Sitzungen des Beirats, mit einem Umfang von drei Arbeitstagen im Halbjahr statt. Die Leitung der Stabstelle Integrierte Managementsysteme & Unternehmensentwicklung (IMS & UE) benötigt eine Stunde pro Woche zur Klärung von Härtefällen und für das Prozessmanagement und fünf Stunden im Halbjahr für die Qualitätssicherung des Berichtsentwurfs und dessen Abstimmung mit der Geschäftsführung. Für die Sprechstunde der ZFS wird wöchentlich eine Mitarbeiterin beziehungsweise ein Mitarbeiter für vierdreiviertel Stunden freigestellt. Insgesamt sind dies etwa 0,3 VZÄ.

Diese Zahl ist allein jedoch nicht aussagekräftig, denn ein nicht quantifizierbarer Großteil der Aufwände wird von den Mitarbeitenden der betroffenen Bereiche beziehungsweise Einrichtungen erledigt. Dort werden Feedbacks erfasst und dokumentiert und vor allem die aus den Feedbacks resultierenden Maßnahmen bearbeitet.

Frage 17: *Welche Veränderungen hat es bei der personellen Ausstattung der ZFS seit ihrer Einführung gegeben?*

Antwort zu Frage 17:

Keine.

Frage 18: *Hat es Veränderungen in der Zusammensetzung des Beirates gegeben?
Wenn ja, welche und aus welchen Gründen?*

Antwort zu Frage 18:

Ja. Zum einen haben sich die Vertreterin des Bündnisses Hamburger Flüchtlingsinitiativen sowie ein Betroffenen-Vertreter in der letzten Beiratssitzung aus der Arbeit zurückgezogen. Gründe dafür bestehen vor allem in unterschiedlichen Vorstellungen und Erwartungen zur Arbeit des Beirats. Hierüber fand im Beirat ein offener Austausch statt. Zum anderen sollte die Repräsentanz der Gruppe der Klientinnen und Klienten beziehungsweise Bewohnerinnen und Bewohner gesteigert werden: In der letzten Beiratssitzung haben eine Vertreterin und ein Vertreter der Bewohnerschaft bei F&W ihre Mitarbeit erklärt.

Frage 19: *Welche weiteren Anstrengungen sind unternommen worden, um die Möglichkeit, eine Beschwerde vorzutragen, bekannter zu machen?
Bitte genau darlegen.*

Antwort zu Frage 19:

Siehe Antwort zu 14, sowie Drs. 22/1398.

Frage 20: *Inwieweit halten Senat beziehungsweise zuständige Behörden die Ausrichtung der Bearbeitung von Beschwerden an den Grundsätzen eines Qualitätsmanagement-Systems für geeignet und angemessen*

angesichts des besonderen Abhängigkeitsverhältnisses, das seitens der Geflüchteten gegenüber F&W besteht?

Antwort zu Frage 20:

Grundsätzlich ist ein Feedbackmanagementsystem als Teil des Qualitätsmanagements ein übliches Instrument und Vorgehen, etwa in Behörden, im Gastgewerbe oder im Gesundheitswesen.

Die Vielzahl der nach etwas mehr als einem Jahr verzeichneten Feedbackvorgänge verdeutlicht, dass der Wechsel vom Modell der externen Ombudsstelle zu einem betriebsinternen Feedbackmanagement bei F&W erfolgreich gelungen ist und keine Befürchtungen negativer Auswirkungen seitens der Geflüchteten bestehen. Zudem ist auch eine anonyme Feedbackabgabe möglich. Die deutliche Steigerung in der Anzahl (letzter Halbjahresbericht der Ombudsstelle circa 30 Beschwerden mit Bezug zur Arbeit von F&W im Vergleich zu 226 Feedbacks im vorgenannten Berichtszeitraum) legt nahe, dass mit der Aufnahme von Feedbacks im Betrieb eine größere Nähe zu den Zielgruppen besteht. Auch lässt sich festhalten, dass die Hemmschwelle durch den mehrheitlich genutzten schriftlich-digitalen Zugangsweg (Kontaktformular auf der Website von F&W) gering ist, siehe im Übrigen Antwort zu 7.

Das Feedbackmanagement bei F&W erfasst mit seinen Kategorien von Feedback (Anregung, Lob, Beanstandung, Beschwerde) zudem ein weiteres Spektrum an möglichen Rückmeldungen als eine „Beschwerde“. Die digitalen Zugangswege (Infopostfach und Kontaktformular) werden auch von Akteuren aus dem Umfeld der Einrichtungen genutzt. Dadurch wird das Spektrum der Feedbackgebenden größer als zu Zeiten der Ombudsstelle.

Der große Nutzen des Feedbackmanagements besteht darin, den vorher vorhandenen, aber nicht einheitlich dokumentierten, Umgang mit Beschwerden sichtbar zu machen.

Mit der Einrichtung des Beirates, der aus unabhängigen Mitgliedern besteht und der seine Aufgabenstellung selbst definiert, ist zusätzlich zum üblichen Vorgehen des Qualitätsmanagements eine externe Kontrollfunktion geschaffen worden.

Im Übrigen siehe Drs. 22/4974.