

Koordinierung Flüchtlingsmanagement

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
Oranienstr. 106, 10969 Berlin



Geschäftszeichen (bei Antwort bitte angeben)

KoordFM

Bearbeiter/in:

Sybill Schulz

Zimmer:

2019

Telefon:

(030) 9028 (Intern: 928) 1465

Telefax:

(030) 9028 (Intern: 928) 3170

Datum:

24.08.2018



**Einladung Workshop „Rahmenplan Beschwerdemanagement“
20.09.2018, 15.00 – 18.00 Uhr**

*Tag der Deutschen Einheit
Berlin 2018*

Sehr geehrte Damen und Herren,

die [Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement](#) ist mit der Konzeptionierung und Etablierung eines berlinweiten Beschwerdemanagements für von Wohnungslosigkeit betroffenen oder bedrohten Menschen beauftragt. Hierzu zählen neben Geflüchteten auch andere Zielgruppen der Wohnungslosenhilfe, die ebenfalls in die Zuständigkeit unserer Verwaltung gehören.

Gemeinsam wollen wir einen Rahmenplan für ein berlinweites Beschwerdemanagement auf den Weg bringen, das die Bedarfe aller betroffenen Personengruppen gleichermaßen umfasst. In einem Prozess, der auf breite Beteiligung aus Politik, Verwaltung und Zivilgesellschaft angelegt ist, soll bis Oktober 2018 ein Rahmenplan für ein Konzept eines solchen Beschwerdemanagements entwickelt werden.

Am 20.06.2018 fand der erste Workshop zur Erarbeitung des Rahmenplans statt, in dem bereits Eckpunkte und konzeptionelle Ansätze im Hinblick auf Aufbau, Struktur, Aufgaben und Zuständigkeit eines möglichen Beschwerdemanagements diskutiert wurden. Die Ergebnisse und Materialien des Workshops finden Sie in einem [virtuellen Projekt- und Dokumentenraum](#), der bis zum 30.09.2018 für die Einstellung von Diskussionsbeiträgen und inhaltliche Impulse geöffnet ist.

Hiermit lade ich Sie herzlich zum **Folge-Workshop „Rahmenplan Beschwerdemanagement“** am **20.09.2018**, von **15.00-18.00 Uhr** in der **Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Raum 1.125**. Bitte **bestätigen Sie Ihre Teilnahme bis 07.09.2018** an:
katharina.muehlbeyer@senias.berlin.de.

Anbei erhalten Sie eine Übersicht zu diversen Ansätzen und Konzepten geforderter oder existierender Beschwerdemanagementsysteme inklusive einer Auswertung der partizipativen Formate unserer Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement im Hinblick auf bisher erarbeitete Ansätze für ein berlinweites Beschwerdemanagement.

In dem Workshop werden wir den Entwurf eines Eckpunkte-Papiers zum Rahmenplan zur Diskussion stellen und zugleich zivilgesellschaftliche Ansätze und weitere Konzepte für ein umfassendes Beschwerdemanagement für Menschen im Wohnungsnotfall besprechen. Ziel des Workshops ist es, gemeinsame Eckpunkte für einen Rahmenplan Beschwerdemanagement festzuhalten sowie offene Punkte und Dissense für die weitere konzeptionelle Bearbeitung zu identifizieren.

Der Entwurf des Eckpunkte-Papiers senden wir Ihnen vorab als Vorlage voraussichtlich zum 10.09.2018 zu.

Ich freue mich, wenn Sie Ihre Expertise und Perspektiven in die gemeinsame Konzeption eines tragfähigen Modells einbringen, um gemeinsam zu einem langfristigen und nachhaltigen Beschwerdemanagement in der Unterbringung von Geflüchteten und von Wohnungslosigkeit Betroffenen zu kommen.

Mit freundlichen Grüßen



Sybill Schulz
Leiterin Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement