

BERLINER

BESCHWERDESTELLE

WOHNUNGNOTFÄLLE

Konzeptpapier



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
1 Einleitung	2
2 Bedarfsanalyse.....	3
3 Die Berliner Beschwerdestelle.....	4
3.1 Rahmenbedingungen	5
3.2 Zielgruppen.....	5
3.3 Aufgaben der Beschwerdestelle	6
3.4 Arbeitsweise	6
4 Öffentlichkeitsarbeit	9
5 Finanzierung und Trägerschaft	9
Anhang	10

Vorwort

Die Idee eines gelungen Beschwerdemanagement für Menschen, die in Wohnungslosen oder Flüchtlingsunterkünften leben existiert seit einigen Jahren. Auch in den von **UNICEF im Auftrag des BMFSFJ erarbeiteten Mindeststandards zum Schutz Geflüchteter in Unterkünften heißt es:** „*Alle Bewohner_innen sowie Mitarbeiter_innen müssen unabhängig von der Art der Unterkunft (in öffentlicher, freier oder privater Trägerschaft) Zugang zu einer externen, betreiberunabhängigen, neutralen Beschwerde- und Beratungsstelle haben. Hiermit ist keine von der Aufsichtsbehörde betriebene externe Beschwerdestelle gemeint, sondern eine externe Beschwerdestelle, die sowohl von Betreibern und Trägerorganisationen als auch von Aufsichtsbehörden fachlich unabhängig ist. Die betreiberunabhängige Beschwerdestelle kann zu regelmäßigen Zeiten von den Bewohner_innen und Mitarbeiter_innen aufgesucht werden und verfügt über die Möglichkeit der Beschwerde per Telefon, Brief oder Email. Beschwerden müssen anonym und in eigener Sprache geäußert werden können. Auch muss es Möglichkeiten für Analphabet_innen geben, Beschwerden zu äußern, ebenso für Kinder und Jugendliche. Mitarbeiter_innen der Stelle müssen freien und ungehinderten Zutritt zu der Unterkunft haben. (Zitat aus UNICEF/BMFSFJ a.a.O.)*

Die Verfasser*innen dieses Konzeptes (siehe Anhang) sind ein Zusammenschluss unterschiedlichster Akteure wie Träger, Vereine, Arbeitskreise und Initiativen aus der Wohnungslosenhilfe, der Gemeinwesenarbeit, der flüchtlingspolitischen, als auch der mietenpolitischen Arbeit.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht ein Konzept für eine übergeordnete Berliner Beschwerdestelle zu erarbeiten. Die Initialzündung für solch eine zielgruppenübergreifende Zusammenarbeit gab eine Gesprächsrunde zu „*Das Geschäft mit den Notunterkünften*“ im September 2017, die vom Nachbarschaftshaus Urbanstraße und dem Bündnis Solidarische Stadt gemeinsam mit Betroffenen organisiert wurde. In dieser Veranstaltung wurde erstmalig die Versäulung der von Wohnungslosigkeit betroffenen Gruppen in Geflüchtete und Wohnungslose aufgebrochen. Auf einer Nachfolgeveranstaltung wurde von Akteuren der Wohnungslosenhilfe, als auch der Flüchtlingshilfe der Bedarf eines gemeinsamen Konzeptes für eine berlinweite Beschwerdestelle formuliert. Im Mai fand das erste Arbeitstreffen statt, aus dem heraus sich eine Konzeptionsgruppe aus Vertreter*innen des AK Wohnungsnot, des Bündnisses flüchtlingspolitischer Initiativen, des Bündnisses Solidarische Stadt und des Nachbarschaftshauses Urbanstraße gebildet hat.

Das nachfolgende Konzept ist das Ergebnis dieser Zusammenarbeit und soll als Grundlage für den Aufbau und die Arbeit der zukünftigen Beschwerdestelle dienen. Wir verstehen unseren Beitrag als prozessorientiert und partizipativ.

Wir verstehen uns in der aktuellen Zusammensetzung als konzeptionierende Stelle und nicht als die zukünftige Beschwerdestelle.

1 Einleitung

In den letzten Jahren erlebt Berlin ein Wachstum ähnlich der letzten Jahrhundertwende. Gleichzeitig sind die Mietpreise in den letzten Jahren stark angestiegen und es herrscht ein großer Mangel an bezahlbarem Wohnraum. Zu spüren bekommen das vor allem Mieter*innen und Wohnungssuchende. Im letzten Quartal 2017 lagen die Angebotsmieten laut IBB Bericht im Schnitt bei **10,80 €/m²**. In 2018 sind die Angebotsmieten weiter gestiegen. Der aktuelle Wohnungsneubau ist nicht in der Lage die Entwicklung zu entspannen. Mit der wachsenden Stadt wachsen auch die sozialen Probleme. Besonders Menschen, die auf Transferleistungen angewiesen sind oder über wenig Einkommen verfügen haben kaum eine Chance eine Wohnung zu finden. Obdach- und Wohnungslosigkeit gehören zu den größten und sichtbarsten Folgen. Berlin verfügt zwar über ein eingespieltes System der Beratung und Unterbringung von Wohnungslosen, dieses System arbeitet aber seit Jahren über seinen Möglichkeiten. Ausgrenzungserfahrungen, Stigmatisierungen, die Vorenthaltung von Leistungen, das Geschäft mit der Hilfe oder einfach eine schlechte Beratung gehören neben allen guten Angeboten zum Alltag der Betroffenen und zur Erfahrungswelt der Sozialarbeitenden. Die Versorgung mit Wohnraum ist kaum möglich und selbst Unterbringung in ein gutes Wohnheim kann nicht garantiert werden. Alle Sozialverbände rechnen auch für die nächsten Jahre mit stark steigenden Zahlen¹ von Wohnungsnotfällen².

Auch die in den vergangenen Jahren geflüchteten Menschen können bis heute nicht adäquat mit Wohnraum versorgt werden. Durch die prekäre Unterbringungssituation der Geflüchteten, die viel zu lange in Gemeinschafts- der Obdachlosenunterkünften leben, wurde der schon lange bestehende und ignorierte Mangel an bezahlbarem Wohnraum besonders sichtbar. Die letzten Jahre haben gezeigt, dass es schwer möglich ist, zwischen dem „Flüchtlingsbereich“ und der „Wohnungslosenhilfe“ zu unterscheiden. Immer mehr statusgesicherte Geflüchtete werden mittlerweile auch über die Angebote der klassischen Wohnungslosenhilfe untergebracht. Die Wohnungslosenhilfe musste sich in den letzten Jahren diesen Entwicklungen anpassen. Daher muss die klassische Unterscheidung aufgebrochen werden und alle Betroffenen gleichrangig in ihrer Situation des „Wohnungsnotfalls“ betrachtet werden. Diese Menschen haben bis heute keine Möglichkeit sich im Konfliktfall an eine unabhängige und vermittelnde Stelle zu wenden, die sich für ihre Interessen einsetzt.

Wir wollen mit unserem Konzept für eine unabhängige Beschwerdestelle an die gute Arbeit der Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP) und Beschwerdestellen aus anderen Bundesländern andocken. Insbesondere in dieser schweren Lebenssituation bedarf es einer unterstützenden Begleitung bei der Durchsetzung der eigenen Rechte.

¹ Bis heute besteht im Bereich der Wohnungsnotfälle in Berlin keine verlässliche Gesamtstatistik. Wir haben daher mit Blick auf notwendige Beratungsstrukturen und –kapazitäten u.a. mit bezirklichen Angaben aus parlamentarischen Anfragen gearbeitet. Siehe Anhang.

² Wohnungsnotfall: Eine Person ist ein Wohnungsnotfall, wenn sie wohnungslos oder von Wohnungslosigkeit bedroht ist oder in unzumutbaren Wohnverhältnissen lebt. Vgl. hierzu (Zugriff am 23.11.2018): https://www.bagw.de/media/doc/POS_10_BAGW_Wohnungsnotfalldefinition.pdf

2 Bedarfsanalyse

Derzeit existiert eine maximale Belegung der Berliner Unterbringungsangebote. Dies betrifft sowohl Sammelunterkünfte des LAF (Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten), als auch Vertragsunterkünfte, Unterkünfte der Bezirke, vertragsfreie Unterkünfte, Betreute Wohnformen, kommerzielle Hostels und Pensionen. Belegungsquoten annähernd an 100% sind keine Seltenheit. Teilweise kommt es zu massiven Überbelegungen. Diese Unterbringungen sollen einzig der Vermeidung von akuter Obdachlosigkeit dienen. Laut Senatorin Breitenbach werden zudem in den nächsten Jahren prognostisch rund 19.000 zusätzliche Plätze für die Unterbringung von Wohnungslosen und von Wohnungslosigkeit bedrohten Menschen benötigt.³

Als Dauerzustand war dieses System nie gedacht. Verweildauern von mehreren Jahren sind heute aber keine Seltenheit mehr. Eine Vermittlung in eigenen Wohnraum findet nur noch in Ausnahmefällen und bei positiver finanzieller Prognose statt. Eine Verbesserung der Situation ist für die nächsten Jahre nicht in Sicht. Aufgrund des großen Unterbringungsdrucks werden Mindeststandards seit Jahren vernachlässigt. Zum Teil weisen die Einrichtungen niedrige bauliche Standards und die Ausstattungen Mängel auf. Durch die Personalreduktion in der Berliner Verwaltung können Heimbegehungen seltener durchgeführt werden, sodass eine Überwachung der Qualität der Unterbringungsangebote nur schwer gewährleistet werden kann. Vor allem können große Unterschiede in der Qualität zwischen vertragsfreien und vertraglich gebundenen Angeboten beobachtet werden, insbesondere die vertragsfreien Angebote fallen häufig negativ auf. Bisher werden diese Beschwerden nicht gesammelt und nur gelegentlich adressiert.

Weiterhin halten nicht alle Unterbringungen eine notwendige Beratung der Betroffenen vor. Insbesondere in kommerziellen Angeboten gibt es teilweise nur Pförtner*innen. Aufgrund der hohen Belegungszahlen sind allerdings selbst Sozialarbeiter*innen mit der Beratung überfordert. Neben bürokratischen Notwendigkeiten nimmt das Überwachen und Durchsetzen der Hausordnungen viel Zeit in Anspruch.

Die Situation trifft dann häufig besonders Schutzbedürftige⁴. Sehr häufig können diese Menschen nicht mit dem notwendigen Schutzraum versorgt werden. Eine Vermittlung in weiterführende Maßnahmen wird zum Teil mit Verweis auf knappe Haushalte ausgeschlossen. Ämter erklären sich für nicht zuständig und verlängern damit die Aufenthalte in Übergangseinrichtungen.

Ein ausgefeiltes Beschwerdemanagement weisen nur wenige Einrichtungen auf. Mitbestimmung oder andere partizipative Elemente und auch die Versorgung mit Sprachmittler*innen sind bis heute kaum in den Alltag der Angebote integriert. Zum Teil werden Grundrechte der Unterbrachten wie die Privatsphäre und die Unberührbarkeit der Wohnung missachtet. Die geschieht durch willkürliche Zimmerdurchsuchungen, Verlegungen oder Kündigungen. Vereinzelt kommt es sogar zu gewalttätigen Übergriffen.

Aus unseren Erfahrungen trauen sich sehr viele Betroffene nicht ihre Probleme mit den Einrichtungen anzusprechen. Sie haben Angst davor ihr Zimmer zu verlieren und wieder der Obdachlosigkeit ausgesetzt zu sein. Seit Jahren existieren Forderungen nach einer unabhängigen Beschwerdestelle, die aufgrund der steigenden Zahlen an wohnungslosen Menschen umso dringlicher werden.

³<https://www.morgenpost.de/berlin/article213612651/Breitenbach-Man-kann-sich-seine-Nachbarn-nicht-aussuchen.html>

⁴ Hierunter zählen wir unter anderem Familien mit Kindern, Frauen nach Gewalterfahrungen, psychisch Kranke, Trans*Personen.

Darüber hinaus gibt es zahlreiche Anfragen durch verschiedene Parteien, die u.a. die Missstände und „das Geschäft mit der Not“ im Rechtskreis AsylbLG oder SGB II / XII thematisieren. Gesprächsrunden (z.B. „Profite mit den Notunterkünften“ im September 2017) und Medienberichterstattung zu diesen Themengebieten weisen immer wieder auf die schwierigen Zustände und die Willkür der Betreiber hin.

3 Die Berliner Beschwerdestelle⁵

Die Verfasser*innen des Konzeptes verstehen die berlinweit agierende Beschwerdestelle als eine parteiergreifende, intervenierende, lösungsorientierte und ggf. vermittelnde Instanz bei Konflikten zwischen den Betroffenen und den beteiligten Institutionen und Organisationen.

In Notfallsituationen, bei gravierenden Problemen wie z.B. Gewalt, Diskriminierung oder Erniedrigung, bei fehlenden oder defizitären Schutzmechanismen in Unterbringungen/ Unterkünften soll die Beschwerdestelle die Opferperspektive einnehmen und schnelle Lösungen im Sinne der betroffenen Person erarbeiten. Diese Haltung halten wir für notwendig, weil zwischen Wohnungslosen, Behörden, Dienstleistern in den Unterkünften und Trägern immer eine Machtungleichheit besteht. Wir unterstützen daher auch bei der Rechtedurchsetzung. Dies setzt ein solidarisches Engagement und eine respektvolle und empathische Grundhaltung gegenüber den Betroffenen voraus. Ziel der Arbeit der Beschwerdestelle soll es sein, die Situation von Individuen zu verbessern und ihnen trotz der Notunterbringung Erfahrungen der Selbstwirksamkeit, Selbstermächtigung und der aktiven Teilhabe zu ermöglichen. Datenschutz und Anonymität sollen eine vertrauliche Arbeit mit den Betroffenen ermöglichen. Durch Informationsvermittlung und Beratung sollen die Betroffenen in die Lage versetzt und darin unterstützt werden, die ihnen zustehenden Rechte und Verfahrensmöglichkeiten (Beschwerde, Widerspruch, ggf. auch Klage) wahrzunehmen.

Die Arbeit der Beschwerdestelle soll nachvollziehbar und wissenschaftlich auswertbar sein. Dazu müssen wir als Teil des Konzeptes standardisierte Vorgehensweisen und Arbeitsabläufe entwickeln. Um die Transparenz der Arbeit zu gewährleisten, sollen Jahresberichte erstellt werden.

Durch die Arbeit der Beschwerdestelle soll langfristig auch eine Verbesserung der Rahmenbedingungen der Unterbringung und der Wohnungslosenhilfe und der Flüchtlingshilfe erreicht werden. Durch Monitoring, die Dokumentation der Beschwerden und deren Auswertung sollen Vorgänge transparent und professionell bearbeitet werden. Eine unabhängige und externe Beschwerdestelle sehen wir im Rahmen der Neuaufstellung der gesamtstädtischen Steuerung als Kernbestandteil an.

⁵ Wir arbeiten derzeit mit dem Begriff Beschwerdestelle, um insbesondere im professionellen Austausch zu zeigen, was wir wollen. Für das endgültige Angebot wünschen wir uns aber einen einladenden und inklusiven Namen.

3.1 Rahmenbedingungen

Damit die Berliner Beschwerdestelle und das berlinweite Beschwerdemanagement ihren Aufgaben in vollem Umfang nachkommen kann, bedarf es folgender Rahmenbedingungen, die :

- Transparente Beschwerdesysteme auf allen Ebenen
Transparente Konzepte, Ansprechpartner und Verfahren zum internen Beschwerdemanagement bei den Sozialbehörden und bei den Betreibern
- Verbindliche Regelungen u.a. zu
 - a. Notfallprozeduren insbesondere bei Gewalt und sexuellen Übergriffen. Diese müssen schnell umsetzbar sein um den Menschen in größter Not sofort helfen zu können.
 - b. Verfügbarkeit von Krisenplätzen im Regelsystem
 - c. Fristensetzung
Die Beschwerdestelle soll innerhalb einer festen Frist ein Vermittlungsangebot/Lösungsvorschlag bzgl. der vorgetragenen Missstände/Probleme anbieten. Dazu sollen das LAF bzw. die Bezirke und die Betreiber innerhalb festgelegter Fristen gegenüber der Beschwerdestelle und der Beschwerdeführer*in reagieren müssen
 - d. Struktur und Ablauf der Beschwerdeprozesse und Verantwortlichkeiten in Behörden und Einrichtungen

3.2 Zielgruppen

Die Berliner Beschwerdestelle soll Ansprechpartnerin aller beteiligten Gruppen sein. Da wir die Beschwerdestelle auch als Instrument zur Partizipation und zum Empowerment von Menschen mit und ohne Migrations- oder Fluchtgeschichte verstehen, liegt der Fokus auf allen von Wohnungsnot betroffenen Menschen.

Der Trennung zwischen Betroffenengruppen im und außerhalb des Asylverfahrens stellen wir dieses Konzept ganz bewusst entgegen. Sowohl die Standards, als auch die Ansprechpartner*innen sollten für alle dieselben sein. Damit soll vermieden werden, dass sich die Gruppen gegeneinander ausspielen lassen oder ausgespielt werden. Wir wollen Solidarität fördern und Konkurrenz vermeiden.

Neben den Betroffenen sollen auch Mitarbeitende, Ehrenamtliche und *Trägerorganisationen* des Arbeitsbereiches Zugang zur Beschwerdestelle haben.

Darüber hinaus soll abschließend erwähnt sein, dass sich das Angebot der Beschwerdestelle an alle Betroffenengruppen unabhängig z.B. von Alter, Geschlecht, Lebensweise oder Herkunft richtet.

Neben den Unterbringungen des LAF und nach ASOG denken wir u.a. auch an die Angebote der ambulanten und stationären Wohnungslosenhilfe nach §§ 67 ff. SGB XII, der Kältehilfe und an niedrigschwellige Angebote wie Tagestreffs, Suppenküchen und Arztpraxen.

3.3 Aufgaben der Beschwerdestelle

Die vorrangige Aufgabe der zukünftigen Beschwerdestelle ist die Beratung und Entwicklung von Lösungsvorschlägen der vorgebrachten Konflikte und der Unterstützung der Betroffenen in der Wahrnehmung ihrer Rechte. Die Beschwerdestelle informiert neben Bewohner*innen auch Mitarbeitende und Ehrenamtliche über ihre Möglichkeiten und Rechte. So führt sie z.B. regelmäßige Infoveranstaltungen für die Bewohner*innen der Unterkünfte über die verschiedenen Zugänge zum Beschwerdemanagement sowie über ihre Rechte als Bewohner*innen durch.

Die Beschwerdestelle arbeitet nach bewährten Beschwerdemanagementverfahren, die laufend prozessorientiert weiterentwickelt werden sollen.⁶

3.4 Arbeitsweise

- **Unabhängig, extern und vertraulich**

Vor dem Hintergrund der Diversität der Betroffenengruppe bedarf es einer unabhängigen, externen Beschwerdestelle. Diese Beschwerdestelle muss sowohl von Betreibern und Trägerorganisationen, als auch von Aufsichtsbehörden fachlich unabhängig sein.

Externe und niedrigschwellige Zugänge sind wichtig, um auf Wunsch die Anonymität zu wahren, damit die Beschwerdeführenden ohne Angst vor negativen Konsequenzen oder Diskriminierung ihre Rechte wahrnehmen können.

- **Niedrigschwelligkeit**

Soll u.a. durch folgende Zugänge und Angebote sichergestellt werden:

- **Standort der Beschwerdestelle**

- Räumlichkeiten sind barrierefrei zugänglich
- Räumlichkeiten sind am besten zentral gelegen und bieten Räume für Beratung und Schulungen
- Der Weg zur Beschwerdestelle ist barrierefrei mit dem ÖPNV erreichbar

- **Aufsuchende Arbeit**

- Neben einer Standortberatung, werden die Mitarbeiter*innen der zukünftigen Beschwerdestelle mittels aufsuchender Arbeit in den Unterkünften über das Angebot der Beschwerdestelle informieren.

- **Beschwerdeannahme**

- Jede*r Mitarbeiter*in kann eine Beschwerde annehmen und erfassen.
- Die Beschwerden sollten in unterschiedlichen Sprachen vorgebracht werden können.

⁶ z.B. durch regelmäßigen Austausch mit der BIP und BBO

- **Beschwerdekanäle**

Die Betroffenen sollen Ihre Beschwerden ohne große Anstrengung anbringen können, u.a. über:

- persönliche, mündliche Beschwerde
 - Terminhotline
 - Onlineterminkalender
 - Offene Sprechstunden ohne Terminvereinbarung
- Erfassung und Beratung bei der Berliner Beschwerdestelle
- schriftliche Beschwerde per Post oder per Einwurf in ein Beschwerdekasten.
- Telefonische Beschwerde
- Elektronische Beschwerde über eine Emailadresse oder über ein Beschwerdeformular auf der Website, welches auch anonymisiert abgeschickt werden kann. Bei der Gestaltung der Website und das Beschwerdeformulars sollte daher besonders auf eine barrierefreie Webseite geachtet, diese sollen in die gängigsten Fremdsprachen übersetzt werden.

- **Interdisziplinär und divers**

- Das Team sollte aus Mitarbeiter*innen z.B. mit und ohne eigene oder familiäre Migrations- oder Fluchtgeschichte zusammengesetzt sein.
- Sie sollen u.a. in den Bereichen Anti-Diskriminierung, Kultursensibilität und Rollenreflexion, Konfliktberatung, Interkultureller Arbeit, aber auch Gewalt und Trauma fortgebildet werden.
- Kenntnisse z.B. über Qualitätsstandards der Unterkünfte, Asyl-, Sozial- und Menschenrechte in diesem Kontext sind grundlegend.
- Das Team sollte multi-lingual aufgestellt sein.
- Das Team sollte mit Blick auf die Beratung u.a. aus Sozialarbeiter*innen, Psycholog*innen und Jurist*innen zusammengesetzt sein.
- Im Bedarfsfall sollte mit Dolmetscher*innen gearbeitet werden.

- **Vernetzt, sozialraumorientiert und kooperativ**

- **Kooperationen u.a. zur Verbesserung des internen Beschwerdemanagements**
 - Die Beschwerdestelle kann interessierte Einrichtungen und Träger unterstützen, ihr eigenes Beschwerdemanagementsystem zu verbessern, u.a. durch interne und externe Fortbildungsangebote. Austausch mit Fachstellen.
 - Obwohl die zukünftige Beschwerdestelle unabhängig arbeiten soll, ist ein regelmäßiger Austausch mit den Fachstellen und der Fachaufsicht der Einrichtungen wichtig.

- **Vernetzungsarbeit**

Gerade vor dem Hintergrund der Diversität der Betroffenen, als auch der Konfliktursachen und -ebenen bedarf es einer Vernetzung, um einen Konflikt nachhaltig lösen zu können.⁷ Der Ansatz der Vernetzung der Betroffenen soll als Befähigungsinstrument verstanden und kann als ein Instrument für ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement gesehen werden.

Die Vernetzung kann an verschiedenen Stellen erfolgen, z.B.:

Arbeitskreis Wohnungsnot • Flüchtlingsrat Berlin • Bündnis flüchtlingspolitischer Initiativen • Freiwilligenagenturen • LAK Berlin, Fachgruppe Wohnungslose • Arbeitsgruppe Leben mit Obdachlosen • bff Frauen gegen Gewalt e.V. • Frauenhauskoordinierungsstelle • Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot und weitere Beratungsstellen der Wohnungsnotfallhilfe • Lara Berlin • ReachOut • ADNB des TBB • Weißer Ring • Beschwerdestelle Psychiatrie • TransInterQueer e.V. • GLADT e.V. • Nachbarschaftshaus Urbanstraße e.V. • Frauenhauskoordinierungsstelle • Referent*innen für Soziales und auch für Migration der Wohlfahrtsverbände und mit darüber hinaus bereits bestehenden Initiativen und Projekten, die zu dieser Thematik arbeiten.

- **Stärkend, parteiergreifend und partizipativ**

Empowerment in Verbindung mit einer akzeptierenden Haltung soll grundsätzlicher Arbeitsansatz der Beschwerdestelle sein. Über Trainings und Fortbildungen werden Betroffene gestärkt und beteiligt, z.B. mit:

- Empowerment-Trainings für die Bewohner*innen in den Unterkünften (z.B. auch durch externe Träger)
Das können Trainings von Verhaltensstrategien in Fällen von heiminternen Übergriffen durch Personal und Mitbewohner*innen sowie bei rassistischen Übergriffen außerhalb der Unterkunft sein.
- Fortbildungsangebote für Betroffene, Mitarbeiter*innen und Ehrenamtliche, um präventiv möglichen Problemen vorzubeugen.

- **Evaluierend**

Eine weitere Aufgabe der Beschwerdestelle wird die regelmäßige, einrichtungsinterne Evaluation der Wirksamkeit getroffener Maßnahmen sein.

⁷ z.B. durch Vermittlung an weiterführende / genderspezifische / psychosoziale Beratung, an eine Antidiskriminierungsstelle oder weiter fortbildende und begleitende Angebote wie Supervision

4 Öffentlichkeitsarbeit

Eine breite Öffentlichkeits- und Pressearbeit schafft einen hohen Bekanntheitsgrad der Beschwerdestelle und muss strategisch und konzeptionell entwickelt werden.

Instrumente der Öffentlichkeits- und Pressearbeit können u.a. sein:

- Information durch Merkblatt und Flyer bei Einzug in den Unterkünften
- Einbindung der Beschwerdemöglichkeiten in die Zuweisungen
- Webauftritt (barrierefrei, mehrsprachig)
- Kampagne mit öffentlichkeitswirksamen Aktionen zur Eröffnung der Beschwerdestelle (u.a. mit direktem Kontaktaufbau zu Unterkünften)
- Pressegespräche (anlassbezogen oder Hintergrundgespräch)
- Social media (Facebook, Twitter) und Internetauftritt (ggf. erweitert durch einen Newsletter)
- Informationsmaterialien, die mehrsprachig, in Brailleschrift und in leichter Sprache verfasst sind. (Plakat, Flyer, Buttons, Aufkleber, Postkarten)
- Berliner Fenster in der U-Bahn und auch Werbung in Bahnhöfen des ÖPNV

5 Finanzierung und Trägerschaft

- Nur eine gut ausgestattete Beschwerdestelle wird in der Lage sein ihr Mandat im Sinne der Beschwerdeführenden umsetzen zu können. Es müssen folgende Kostenstellen berücksichtigt werden: Personalkosten
 - Sachmittel
 - monatliche Mietkosten
 - Bürokosten
 - Technischen Bedarf
 - Kommunikation
 - Werbemittel
 - Transportkosten

Mit Blick auf die Personalstruktur kann sich an Personalstrukturen in bereits bestehenden Beschwerdestellen wie der BIP orientiert werden. Diese Vorgaben müssen auf den Handlungsbedarf und die potentiellen Fallzahlen errechnet werden

Die Verfasser*innen des Konzeptes werden keine Empfehlung für eine mögliche Trägerschaft machen. Sie halten eine bereichsfremde, unabhängige Trägerschaft für sinnvoll.

Anhang

Zahlen und Fakten

Bis heute besteht im Bereich der Wohnungsnotfälle in Berlin keine verlässliche Gesamtstatistik. Wir werden daher mit Blick auf notwendige Beratungsstrukturen und –kapazitäten mit vorliegenden Zahlen arbeiten:

1. Wohnungslose, in Unterbringungen (Rechtskreis SGB II/ XII)

Kommunal / ordnungsrechtlich von Bezirken untergebrachte Haushalte zum **Stichtag 31.12.2015 und 31.12.2016** (Datenbasis: bezirkliche Angaben)⁸:

2015	10.655 Haushalte
2016	18.045 Haushalte (30.718 Personen)

Im Vergleich zu 2016 waren es Ende 2017 bereits **36.905 Menschen**, darunter 6.435 Wohnungslose mit Fluchtgeschichte, die ein anerkanntes Asylverfahren durchlaufen haben. ⁹

Auch wenn die Geflüchteten ein anerkanntes Asylverfahren durchlaufen haben und somit in den Rechtskreis SGB II/ XII fallen, verbleibt eine unbekannte Zahl an statusgewandelten Geflüchteten aufgrund der z.B. fehlenden, bezirklichen Unterbringungsmöglichkeiten weiterhin in Unterkünften des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF).¹⁰

a. Altersstruktur

30% sind unter 18 Jahren und 48% zwischen 18-40 Jahren.

b. Haushalte

Laut Statistik sind 22,3% der Fälle Betroffene mit Kindern, die in Noteinrichtungen leben. Für diese Gruppe sind die vorhandenen Unterkünfte oft nicht ausgerichtet, weder in baulicher, noch in personeller Hinsicht.

c. Staatsangehörigkeit

29% der untergebrachten Haushalte sind deutsche Staatsbürger.

64% sind Drittstaatsangehörige, worunter 29% Haushalte mit Kindern sind und 6% EU-Bürger. Unter Drittstaatsangehörige fallen Menschen mit Migrations- oder Fluchtgeschichte.

⁸Anfrage: Obdachlosigkeit in Berlin, Was unternimmt die Stadt?, Drucksache 18/12 648 vom 24. November 2017, <http://pardok.parlament-berlin.de/starweb/adis/citat/VT/18/SchrAnfr/S18-12648.pdf>

⁹ „37.000 Menschen leben in Notquartieren“, Artikel im Tagesspiegel, <https://www.tagesspiegel.de/berlin/wohnungslosigkeit-in-berlin-37-000-menschen-leben-in-notquartieren/22810842.html> vom 17.07.2018, Zugriff: 17.07.2018

¹⁰ Mit der Feststellung eines Schutzstatus von Menschen mit Fluchterfahrung und der damit verbundenen Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis (AufenthG) werden die anerkannten Asylbewerberinnen und Asylbewerber zu Leistungsberechtigten im Sinne des zweiten oder zwölften Sozialgesetzbuch (vgl. § 7 Abs. 1 S. 3 SGB II bzw. § 23 SGB XII), infolgedessen zu Wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit bedrohten Personen mit der grundsätzlichen Zuständigkeit zur Unterbringung durch die Sozialen Wohnhilfen in den Bezirksämtern.

2. **Maßnahmen an Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII zum Stichtag 31.12.2016¹¹**

Anzahl Maßnahmen	4071
Ambulante Leistungstypen	3715
Vollstationäre Leistungstypen	356
Verteilung	38% Frauen, 62% Männer

3. **Kältehilfe¹²**

Bei 116.172 angebotenen Übernachtungsmöglichkeiten gab es insg. 105.022 tatsächliche Übernachtungen. (Kältehilfe Periodenauswertung 2016/2017)

In dieser Saison besuchten Gäste aus insgesamt 91 verschiedenen Herkunftsländern die Notübernachtungen, im Vorjahr lag die Zahl bei 82 Ländern. Die Hauptherkunftsländer neben Deutschland sind Polen, Rumänien und Bulgarien.

4. **Wohnungslose Geflüchtete (Rechtskreis AsylbLG & OSGB II bzw. SGB XII)**

Die untergebrachte Personenzahl in Unterkünften des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten beträgt Ende Juni 2018 22.570¹³.

Hierunter sind auch Personen mitgezählt, die nach dem Asylverfahren vom Rechtskreis AsylbLG in den Rechtskreis SGB II bzw. SGB XII gewechselt sind. Leider liegen uns hier keine Daten vor, um wie viele Haushalte es sich jeweils handelt.

Aufgrund mangelnder bezirklicher Unterbringungskapazitäten verbleibt die überwiegende Anzahl der sog. statusgewandelten Geflüchteten, die im Ergebnis eines erfolgreichen Asylverfahrens ein verstetigtes Bleiberecht erhalten (insbesondere als Asylberechtigte, Flüchtlinge nach der Genfer Flüchtlingskonvention oder mit subsidiärem Flüchtlingsschutz) jedoch in Unterkünften des LAF

¹¹ Quelle: OPEN/ProSoz zitiert in: Anfrage: Obdachlosigkeit in Berlin, Was unternimmt die Stadt?“, Drucksache 18/12 648 vom 24. November 2017

¹² Kältehilfe Periodenauswertung 2016/ 2017 siehe unter http://www.kaeltehilfe-berlin.de/images/PDF/ArchivAuswertung/Periodenauswertung_2016-17.pdf, Zugriff: 01.08.2018

¹³ Belegungsmeldung- Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten, Unterbringung Asylbewerber Gesamtstatistik, 29.06.2018

Mitwirkende (alphabetisch sortiert):

AK Wohnungsnot

Der Arbeitskreis ist ein Zusammenschluss von mehr als 70 Einrichtungen und Institutionen freigemeinnütziger und öffentlicher Träger der Berliner Wohnungslosenhilfe, der sich als Lobby für Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen versteht.

Dazu gehören u.a. Beratungsstellen, Tagesstätten, unterstützende Wohnformen und Krisenhäuser. Ferner beteiligen sich Institutionen wie die Fachstellen der Bezirksämter, Jobcenter sowie Hochschulen und Betroffeneninitiativen.

www.ak-wohnungsnot.de

Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin(BIP)

BIP – Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin ist zentrale Anlaufstelle für Beschwerden im Bereich der psychiatrischen Versorgung in Berlin.

Beschwerden werden von uns grundsätzlich als positives Zeichen gewertet: sie tragen dazu bei, einen Zustand zu verbessern und weisen auf Schwachstellen hin, die sonst möglicherweise nicht entdeckt worden wären.

Unser Ziel ist es, Psychiatrie-Erfahrene in der Wahrnehmung ihrer Rechte und Interessen zu stärken, um damit zu einer Verbesserung der psychiatrischen Versorgung beizutragen. Hierzu werden von uns auch Berichte veröffentlicht, in denen wir unsere Arbeit und die Dokumentation von Beschwerdeverläufen in anonymisierter Form darstellen.

<http://www.psychiatrie-beschwerde.de/>

Bündnis flüchtlingspolitischer Initiativen

2017 haben sich in Berlin verschiedene haupt- und ehrenamtliche flüchtlingspolitische Initiativen zusammengetan, um in einem offenen Brief an den neuen Senat aktuelle Missstände der Berliner Flüchtlingspolitik zu benennen und gemeinsam Forderungen zu stellen. Durch die enge Zusammenarbeit ist eine Vernetzung der flüchtlingspolitischen Initiativen in Berlin entstanden. Gemeinsam setzen wir uns gegenüber Politik und Behörden für Geflüchtete ein. Z.B. haben wir im Januar mit der „Planbar“ eine Veranstaltung konzipiert, um die bisher erarbeiteten Inhalte des Gesamtkonzept für Partizipation und Integration mit Initiativen und allen Interessierten kritisch zu diskutieren. Wir setzen uns auch weiterhin auf allen Ebenen für die Rechte Geflüchteter ein und sind in Berlin sowohl in verschiedenen Arbeitskreisen als auch in der konkreten Unterstützungsarbeit tätig.

Bündnis Solidarische Stadt

Das Bündnis Solidarische Stadt hat sich aus der Konferenz zum Sozialen Wohnungsbau im November 2012 gebildet, die u.a. von Kottiundco und den Sozialmietern im Abgeordnetenhaus veranstaltet wurde. Es begann als Demobündnis, in dem u.a. Kottiundco, die Fachgruppe Wohnungslose Menschen der LAK, das Nachbarschaftshaus Urbanstraße, Allmende, Amaro Foro, Bündnis Zwangsräumung verhindern und andere Initiativen mitgewirkt haben. Seit 2014 arbeitet das mietenpolitische Bündnis, was sich heute eher als ein Aktionsnetzwerk versteht, schwerpunktmäßig zum Thema „Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit“.

Zu den Engagierten zählen neben mietenpolitischen Aktivist*innen, auch Hauptamtliche der Sozialen Arbeit und von Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Berliner*innen.

<https://bsolidarischestadt.wordpress.com/>

<https://de-de.facebook.com/BuendnisFuerEineSolidarischeStadt/>

Frauenhauskoordinierung

Der Verein Frauenhauskoordinierung (FHK) unterstützt deutschlandweit Frauenhäuser und Fachberatungsstellen in fachlicher Hinsicht und bei ihrer politischen Arbeit. FHK vernetzt zahlreiche bundesweit agierende Wohlfahrtsverbände und ihre Einrichtungen.

Mit zusammen rund 260 Frauenhäusern und 230 Fachberatungsstellen fördern und sichern die Mitglieder das Hilfe- und Unterstützungssystem für Frauen, die von Gewalt betroffen sind, sowie für ihre Kinder.

www.frauenhauskoordinierung.de

Flüchtlingsrat Berlin

Im Flüchtlingsrat Berlin arbeiten seit 1981 Organisationen, Beratungsstellen, , Initiativen und engagierte Einzelpersonen zusammen. Er setzt sich ein für die Verbesserung der Lebensbedingungen von geflüchteten Menschen und die Wahrung ihrer Menschenwürde in Berlin.

Die Verteidigung der (Grund)rechte von geflüchteten Menschen sowie der Abbau staatlicher Diskriminierungen sind dabei wesentliche Ziele.

Der Flüchtlingsrat setzt sich mit dem Berliner Senat, mit Behörden, Verbänden, Parteien und Politiker*innen auseinander, um die Rechte von Geflüchteten zu verteidigen und zu stärken. Er tut dies u.a. mit öffentlichen Appellen, Aktionen, Positionspapieren und Veranstaltungen zu aktuellen flüchtlingspolitischen Entwicklungen.

<http://www.fluechtlingsrat-berlin.de>

Nachbarschaftshaus Urbanstraße

Das Nachbarschaftshaus Urbanstraße arbeitet seit 2009 im Arbeitsbereich Gemeinwesenarbeit zu Aufwertungs- und Verdrängungsprozessen, als auch zu Wohnungslosigkeit im Stadtteil. In dieser Arbeit unterstützt sie das Bündnis Solidarische Stadt.

Ein weiteres Arbeitsfeld seit Herbst 2015 ist die sozialraumorientierte Arbeit mit Geflüchteten, die mit einem Runden Tisch zu den Missständen in einer Notunterkunft in der unmittelbaren Nachbarschaft begann. Nach dem Freizug der Notunterkunft hat sich aus diesem Runden Tisch das monatliche Aktions- und Wissensforum „Migration, Flucht und Nachbarschaft“ herausgebildet.

www.nachbarschaftshaus.de