

An den  
Vorsitzenden des Hauptausschusses  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über  
Senatskanzlei - G Sen -

1383 D

## Landesamt für Gesundheit und Soziales

### Beschwerdemanagement für die Flüchtlingsunterbringung

Rote Nummern: 1383B, 1383C

Vorgang: 60. Sitzung des Hauptausschusses am 7.Mai 2014

Der Hauptausschuss hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„SenGesSoz wird gebeten, die von der Piratenfraktion zu Protokoll gegebenen Fragen (s. rote Nummer 1383 C) rechtzeitig zur Sitzung am 18.06.2014 zu beantworten.“

Ich bitte, den Beschluss mit nachfolgender Darstellung als erledigt anzusehen.

Hierzu wird berichtet:

Es wurde um die Beantwortung folgender Fragen gebeten (s. a. Rote Nr. 1383C):

An welche zentrale Beschwerdestelle bei der Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales bzw. dem LAGeSo können sich Heimbewohner/innen oder Flüchtlingsinitiativen derzeit wenden (Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit)?

Wie ist das Beschwerdemanagement für Bewohner/innen von Erstaufnahmeeinrichtungen, Not- und Gemeinschaftsunterkünften derzeit organisiert (beim LAGeSo und in den Unterkünften selbst)?

In welchen Unterkünften gibt es einrichtungsinterne Beschwerdestellen (Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit)?

Welche Vorgaben seitens des LAGeSo gibt es für die Heimbetreiber zum Umgang mit Beschwerden von Bewohner/innen (Beschwerdeannahme und -weg, Bearbeitung, Auswertung etc.)?

In welchen Unterkünften gibt es Heimbeiräte, anonyme „Kummerkästen“, Beschwerdebücher, Beschwerdeformulare, neutrale Ombudspersonen, Zufriedenheitsbefragungen der Bewohner/innen oder andere Formen des Beschwerdemanagements?

Wie viele Beschwerden von Heimbewohner/innen, Initiativen, Flüchtlingsrat, Bezirksämtern, Beratungsstellen sowie anderen Personen und Institutionen wurden dem LAGeSo seit 2010 hinsichtlich Organisation des Heimbetriebes, der Verletzung von Persönlichkeitsrechten in den Heimen und über die bauliche Ausstattung der Heime aufgenommen (bitte nach Jahr und Unterkunft aufschlüsseln)?

Welches Verfahren gibt es, um die eingegangenen Beschwerden und die veranlassten Maßnahmen zu dokumentieren, auszuwerten und zu bearbeiten?

Hält der Senat das derzeitige Verfahren zur Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden seitens der Bewohner/innen für ausreichend? Wenn nein, welche Verbesserungen sind derzeit geplant?

Plant der Senat die Einrichtung einer Ombudsstelle für Beschwerden von Heimbewohner/innen? Wenn ja, wo soll diese Stelle angesiedelt sein? Wenn nein, warum nicht? Welche anderen Maßnahmen plant der Senat?

Zu den vorstehenden Fragen wird wie folgt Stellung genommen:

Das LAGeSo verfügt über ein zentrales Qualitäts- und Beschwerdemanagement, in dem alle anfallenden Beschwerdethemen bearbeitet werden.

Außerdem sind die für die Einhaltung der Qualitätsstandards in den Einrichtungen zuständigen Mitarbeiter weitere Ansprechpartner für alle in den Fragestellungen genannten Personen.

Darüber hinaus können sich Heimbewohner und Flüchtlingsinitiativen persönlich, schriftlich oder per-E-Mail auch an die zuständige Referats- und Abteilungsleitung im LAGeSo wenden.

Ein spezielles Beschwerdemanagement innerhalb der Unterkünfte ist bislang nicht flächendeckend implementiert.

Wie bereits in meinem Schreiben vom 14.04.2014 (Rote Nr. 1383B) dargestellt, ist mit der laufenden Überarbeitung des Kernprozesses der „Heimbegehungen“ vorgesehen, auch Fragen des Beschwerdemanagements neu zu regeln. Dies gilt für ein Beschwerdemanagement in den Einrichtungen ebenso wie für eine zentrale, trägerübergreifende Beschwerdestelle.

Mario Czaja  
Senator für Gesundheit  
und Soziales