

## **ENTWURF Anlage zum Betreibervertrag**

# **Partnerschaftliche Zusammenarbeit und konstruktive Konfliktlösung zwischen Betreibern und ehrenamtlichen HelferInnen an Unterkünften für Geflüchtete**

### **Präambel**

Betreiber und ehrenamtliche HelferInnen an Unterkünften für Geflüchtete stimmen darin überein, eine partnerschaftliche Zusammenarbeit aufzubauen und zu fördern, Konfliktpotentiale zu erkennen und zu vermeiden und auftretende Konflikte im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens konstruktiv zu lösen.

### **Ziele**

Betreiber und ehrenamtliche HelferInnen fördern und verwirklichen

- eine vertrauensvolle, vorurteilsfreie und konstruktive Zusammenarbeit
- gegenseitige Achtung und Respekt und
- eine konstruktive Konfliktbewältigung.

### **Grundsätze**

1. Ehrenamtliches Engagement ist willkommen und integrationsfördernd. Ehrenamtliche HelferInnen werden daher kontinuierlich in Absprachen zur Gestaltung der Angebote für Geflüchtete einbezogen.
2. Das öffentliche Interesse an der Arbeit mit Geflüchteten wird anerkannt.
3. Ehrenamtliche HelferInnen und Betreiber erfahren jeweils eine wertschätzende Grundhaltung. Das schließt gegenseitige Offenheit, Respekt und Wohlwollen ein. Offenheit und Transparenz führen zu Akzeptanz und Motivation.
4. Anforderungen der Zusammenarbeit zwischen Betreibern und ehrenamtlichen HelferInnen werden verbindlich vereinbart. Hierzu zählen Aufgabenbeschreibungen für ehrenamtliche Tätigkeiten, die Benennung fester AnsprechpartnerInnen durch Betreiber und ehrenamtlichen HelferInnen-Initiativen sowie die Etablierung von Kommunikationsstrukturen.
5. Unterkünfte für Geflüchtete sind offen für ehrenamtliche HelferInnen, Projekte und Besucher. Zugangsregelungen werden im Rahmen der Hausordnung so getroffen, dass sie den Unterkunftsbezogenen Erfordernissen entsprechen und keine ehrenamtliche Hilfe verhindert wird.

### **Konfliktregulierung**

Grundsätzlich haben Konfliktbeteiligte ihre Konflikte in eigener Verantwortung zu beheben. Unterstützend sollen vor Beginn eines formalen Schlichtungsverfahrens niedrigschwellig Konfliktlotsen einbezogen werden.

Soweit der Konflikt nicht in eigener Verantwortung oder unter Einbeziehung eines Konfliktlotsen behoben wird ist ein Schlichtungsverfahren einzuleiten.

### **Schlichtungsverfahren**

1. Ziele der Schlichtung

Schlichtungsziele sind die einvernehmliche, vertrauensvolle und rasche Beendigung eines Streitfalls unter Wahrung einer weiteren Zusammenarbeitsperspektive, die Beibehaltung der Rechte von Betreibern und ehrenamtlichen HelferInnen sowie der Abbau möglicher Willkür durch Betreiber, ehrenamtliche HelferInnen oder ehrenamtliche HelferInnen-Initiativen.

## 2. Fälle der Schlichtung

Schlichtungsfälle können alle Konflikte sein, die in der Zusammenarbeit und im Zusammenleben zwischen Betreibern, ehrenamtlichen HelferInnen und UnterkunftsbewohnerInnen auftreten können. Sie können insbesondere Themen der Leistungserbringung des Betreibers betreffen und Beschwerden über Mängel beinhalten. Zu potentiellen Schlichtungsfällen zählen z.B.

Verschwiegenheitserklärungen und Hausverbote für ehrenamtliche HelferInnen sowie Zugangsbeschränkungen zu Unterkünften.

## 3. Voraussetzungen der Schlichtung

Schlichtungsverfahren sind grundsätzlich nur einzuleiten, wenn die zum Konflikt führenden Vorfälle nicht strafrechtlich relevant sind. Es besteht kein Schlichtungsanspruch in den Fällen, in denen ehrenamtliche HelferInnen oder Betreiber bereits Medien über die zum Konflikt führenden Vorfälle informiert haben. Das Schlichtungsverfahren ist darüber hinaus zulässig in allen geeigneten Fällen, in denen eine Verständigung möglich erscheint.

## 4. Schlichtungsverfahren

Das Schlichtungsverfahren dient der pragmatischen Beilegung eines Streitfalls zwischen ehrenamtlichen HelferInnen, ehrenamtlichen HelferInnen-Initiativen und Betreibern. Das Schlichtungsverfahren wird durch die Schlichtungsstelle nach der Schlichtungsordnung durchgeführt. Die Konfliktparteien Betreiber, ehrenamtliche HelferInnen bzw. ehrenamtliche HelferInnen-Initiativen reichen ihre Beschwerde schriftlich begründet, ggf. ohne Namensnennung, bei der Schlichtungsstelle ein. Die Schlichtungsstelle prüft innerhalb einer Woche die Plausibilität der Beschwerde und entscheidet über die Verfahrenseröffnung.

### 4.1. Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle hat die Aufgabe, im Ergebnis eines Schlichtungsgesprächs gemeinsame Vereinbarungen zur Konfliktregulierung zu treffen.

Der Schlichtungsstelle gehören an:

- 2 VertreterInnen des LAGeSo/LAF
- 2 VertreterInnen Betreiber
- 2 VertreterInnen ehrenamtlicher HelferInnen-Initiativen
- 1 erfahrene/r Mediator/in bzw. Konfliktlotse/in.

Die Schlichtungsstelle wird durch eine/n Vorsitzende/n geleitet. Der Vorsitz rotiert nach Ablauf von jeweils 12 Monaten.

Die Schlichtungsstelle wird durch eine Geschäftsstelle im LAGeSo/LAF organisiert. Die Schlichtungsstelle ist zuständig für das Dokumenten-, Kommunikations- und Terminmanagement.

### 4.2. Schlichtungsordnung

Die Schlichtungsstelle wird nur tätig auf Antrag eines Betreibers, ehrenamtlicher HelferInnen oder ehrenamtlicher HelferInnen-Initiativen. Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens kann jederzeit bei der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle schriftlich beantragt werden, dies unter Angabe der Verfahrensbeteiligten (Antragsteller und Beteiligter), des Antragsbegehrens und der schriftlichen Begründung des Antragsbegehrens.

Die Schlichtungsstelle entscheidet innerhalb einer Woche nach Antragseingang über die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens.

Die Schlichtungsstelle benennt nach Eröffnung einen Termin innerhalb von 2 Wochen für das Schlichtungsgespräch, zu dem die

Verfahrensbeteiligten eingeladen werden. Der Beteiligte hat in dieser Zeit Gelegenheit für eine Stellungnahme zum Antrag des Antragstellers.

Der/die Vorsitzende/r der Schlichtungsstelle leitet das nicht öffentliche Schlichtungsgespräch. Eine ggf. bestehende nicht namentliche Nennung wird zum Schlichtungsgespräch aufgehoben. Vom Schlichtungsgespräch wird ein Kurzprotokoll geführt.

Die Verfahrensbeteiligten werden persönlich mündlich angehört; sie können durch Bevollmächtigte vertreten werden.

Die Schlichtungsstelle erörtert mit den Verfahrensbeteiligten die Sach- und Streitlage und wirkt auf eine einvernehmliche Lösung hin.

Endet das Schlichtungsgespräch mit einer einvernehmlichen Lösung, wird diese protokolliert und umgesetzt.

Endet die Schlichtung ohne einvernehmliche Lösung, so wird das Scheitern festgestellt. Das ist auch der Fall, wenn ein Verfahrensbeteiligter unentschuldigt fehlt.

### **Folgen des Schlichtungsverfahrens**

Im Falle eines Scheiterns des Schlichtungsverfahrens ist der Streitfall durch das LAGeSo / LAF im Bewertungsrahmen zur Erfüllung vertraglicher Betreiber-Pflichten zu entscheiden.