

Ehrenamt und Betreiber

Vorschläge zu Zusammenarbeit, Miteinander & Konfliktlösung

Christian Lüder (Berlin hilft)

Michael Räßler-Wolff (SenGesSoz/LKF)

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige

1. Grundsätze
2. Schlichtungsverfahren
3. Schlichtungsstelle
4. Schlichtungsordnung

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

1. Grundsätze (I)

- Ehrenamtliches Engagement ist willkommen und wird etabliert
- klare Regeln und Verbindlichkeit
 - a) Aufgabenbeschreibungen für ehrenamtliche Tätigkeiten, schriftliche Vereinbarungen Freiwillige und Betreiber
 - b) feste Ansprechpartner Betreiber und Unterstützerbündnisse
 - c) Begleitgremium Unterkünfte
 - d) klare Zugangsregelungen Unterkünfte
 - e) einheitlicher Helferausweis
 - f) Hausverbote müssen schriftlich begründet sein und sind Ausnahme
- Lösungsangebote für Kritik und Konflikte – Legitimation durch Verfahren
- Schriftliche Hinweise an QS werden schriftlich beantwortet (+Info Schlichtungs- / Geschäftsstelle) (Frist 4 Wochen max.)

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

1. Grundsätze (II)

- Ehrenamt ist Thema für Muster-Betreibervertrag
 - a) Aufgabenbeschreibungen =
Beschreibung von Aufgaben, Kompetenzen, Zuständigkeiten und Regeln durch Betreiber (Ausnahme: Verantwortung Ehrenamt)
 - b) feste Ansprechpartner Betreiber und Ehrenamts-Initiative =
klare Benennung von Verantwortlichen auch nach außen
Kommunikationsformat Betreiber und Ehrenamt

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

1. Grundsätze (III)

- klare Regeln und Verbindlichkeit
 - c) Begleitgremium, z.B.
 - bestehende regionale Runden mit z.B. Schulen, STZ, FW-Agentur, KOB, JC, BA, Kirche
 - unterkunftsbezogenes Gremium Freiwillige und Betreiber
 - d) klare Zugangsregelungen
 - offen für Besucher und Projekte
 - keine Verpflichtungs- oder Verschwiegenheitserklärungen
 - Regelung mit oder ohne Führungszeugnis
 - Regel während der Beantragung
 - keine Hilfe verhindern

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

1. Grundsätze (IV)

klare Regeln und Verbindlichkeit

- e) zentraler Helferausweis
 - einheitliche Regelungen ohne Unterscheidung von Unterkunft oder Betreiber
 - Berlinweite Regelung
 - zentrale Erfassung und Führung

- f) Begründung von Hausverboten
 - schriftlich
 - persönlich
 - individuell (keine Initiativen)
 - letztes Mittel, nicht Regel

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

1. Grundsätze (V)

klare Regeln und Verbindlichkeit

- Klare Definition des Leistungskataloges Betreiber
 - Hauptursache für Konflikte
 - Streit um Leistung und Qualität
 - Leistungskatalog bisher nicht klar definiert erkennbar
 - „Märchenstunde“ vs. Unwissenheit
 - klare Definitionen bilden Struktur für Beantwortung aller Leistungsnachfragen

**„Transparenz und Kommunikation schaffen
Motivation und Akzeptanz“**

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

2. Schlichtungsverfahren (I)

- vor Einleitung des formalen Verfahrens niedrigschwellige Einbeziehung von Konfliktlotsen (siehe Konzept Konfliktlotsenpool Stadtteilzentrum Steglitz)
- Meldung ohne Weitergabe des Namens möglich (Offenlegung jedoch bei Verfahren)
- Ablauf:
 - Schlichtungsstelle prüft Beschwerden (1 Woche)
 - schriftlich, plausibel, begründet, anonym ggü. Betreiber
 - Schlichtungsstelle gibt Verfahrensempfehlung (s.o.)
 - Verfahren eröffnen oder verwerfen
 - Verfahren (2 Wochen)
 - Stellungnahme
 - Treffen und Anhörung
 - Entscheidung (ggfls. Auflagen, Nachprüfung etc.)

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige: 2. Schlichtungsverfahren (II)

- Schlichtungsthemen z.B.
 - Leistungserbringung Betreiber
 - Beschwerden, Mängel
 - Hausverbote
 - Zugangsbeschränkungen
 - Verschwiegenheitserklärungen
 - Anruf bei allen weiteren Themen Schlichtungsbedarf durch Freiwillige, Unterkunftsbetreiber und Flüchtlinge

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige: 2. Schlichtungsverfahren (III)

- kein Schlichtungsanspruch (aber Möglichkeit) bei
 - Vorfall strafrechtlicher Relevanz (klare Regelung)
 - Medieninformation zu Vorfall vor Schlichtung
- Ziel Schlichtung:
 - immer: Perspektive weiterer Zusammenarbeit aufzeigen
 - Beibehalt Rechte Betreiber
 - Abbau möglicher Willkür des Betreibers
 - Beschränkung eines möglichen Missbrauchs durch Initiativen oder Einzelne.

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

3. Schlichtungsstelle (I)

- Schlichtungsstelle besteht aus
 - fester Geschäftsstelle LAGeSo / LAF
 - Vorsitzende*r
 - 2 Vertreter LAGeSo
 - 2 Vertreter Betreiber
 - 2 Vertreter Willkommensinitiativen / Bündnisse
 - 1 erfahrene*r Mediator*in / Konfliktlots*in
- Beschluss muss weitere Perspektiven der Zusammenarbeit im Blick haben
- schriftlich begründeter Beschluss
- Beschluss bindet Vertragspartner

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

3. Schlichtungsstelle (II)

- Schlichtungsstelle
 - Organisation durch Geschäftsstelle mit Zugriff auf alle relevanten Unterlagen und Dokumente
 - Information über alle Beschwerden auch vor Schlichtung (Erledigung weil irrelevant oder eindeutig)
 - Rotation des Vorsitzes der Schlichtungsstelle
 - potentielle Problembereiche: Besetzung Ehrenamt, Abstimmungsergebnis, Konflikte, Eingriff in Vertrag
 - Ansatz: Ehrenamt ist gewollt und nötig, Berlin steuert, Vertragseingriff gewollt zur Stärkung des Ehrenamtes als Brücke in die gesellschaftliche Teilhabe

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

4. Schlichtungsordnung (I)

Grundsätze

- Das Schlichtungsverfahren dient der pragmatischen Beilegung eines Streitfalles zwischen Freiwilligeninitiativen und Betreibern von Flüchtlingsunterkünften.
- Das Schlichtungsverfahren ist zulässig in allen geeigneten Fällen, in denen eine Verständigung möglich erscheint.
- Ziel des Schlichtungsverfahrens ist eine einvernehmliche, vertrauensvolle und rasche Beilegung eines Streitfalles.

Zusammenarbeit Betreiber und Freiwillige:

4. Schlichtungsordnung (II)

Verfahren

- Die Schlichtungsstelle wird nur auf Antrag des Betreibers, eines Freiwilligen oder einer Freiwilligeninitiative tätig.
- Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens kann jederzeit bei der Schlichtungsstelle schriftlich beantragt werden; dies unter Angabe
 - der Verfahrensbeteiligten Antragsteller und Antragsgegner
 - des Antragsbegehrens und
 - der Begründung des Antragsbegehrens.
- Die Schlichtungsstelle entscheidet über die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens.
- Die Schlichtungsstelle benennt nach Eröffnung einen Termin innerhalb von 2 Wochen ab Antragstellung zur Güteverhandlung, zu dem die Verfahrensbeteiligten geladen werden.
- Der von der Schlichtungsstelle benannte Vorsitzende leitet die Güteverhandlung. Diese ist nicht öffentlich. Es 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 zügige einvernehmliche Lösung hin.
- Endet die Schlichtung 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.
- Im Falle eines Scheiterns ist der Streitfall durch die Schlichtungsstelle im Bewertungsrahmen zur Erfüllung vertraglicher Betreiber-Pflichten zu entscheiden.