

# **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.