



Drucksache Nr.: 36023-24/2

07.10.2024

Beantwortung von Anfragen

Fachbereich/e:	Sozialamt
Dezernent*in / Geschäftsführer*in:	Stadträtin Birgit Zoerner in Vertretung Stadträtin Monika Nienaber-Willaredt
Verantwortlich:	Gonas, Michael

Gremium	Termin	Zuständigkeit	Status
Ausschuss für Soziales, Arbeit und Gesundheit	29.10.2024	Kenntnisnahme	öffentlich

Tagesordnungspunkt

Qualitätsmanagement Gemeinschaftsunterkünfte

An die
Mitglieder des Ausschusses
für Soziales, Arbeit und Gesundheit

Stellungnahme zu den Fragen von Bündnis 90/Die Grünen aus der Sitzung des Ausschusses für Soziales, Arbeit und Gesundheit am 10.09.2024

Drucksache Nr.: 36023-24/1

„Qualitätsmanagement Gemeinschaftsunterkünfte“

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Fragen werden wie folgt beantwortet:

Frage 1

Den Nutzer*innen der Übergangseinrichtungen und Notschafstellen steht jederzeit die Möglichkeit offen, mit den Sozialarbeiter*innen des Betreibers zu sprechen. Darüber hinaus können sie mehrmals pro Woche während festgelegter Sprechzeiten das Gespräch mit den Sozialarbeiter*innen des Sozialamtes suchen.

Sollte es zu Beschwerden oder Anregungen kommen, werden diese umgehend an das Zentrale Wohnraummanagement des Sozialamtes weitergeleitet, dort bearbeitet und weiterverfolgt.

Frage 2

Neben den in der Regel mündlichen Rückmeldungen, Anregungen und Beschwerden direkt



an die Mitarbeiter*innen der Betreiber, steht auch der schriftliche Weg über Briefkästen, die in jeder Einrichtung vorhanden sind, offen. So entscheiden Nutzer*innen selbst, ob sie anonymisiert oder offen eine Rückmeldung geben möchten.

Die Rückmeldungen aus den Briefkästen werden gesammelt an das Zentrale Beschwerdemanagement des Sozialamtes weitergeleitet. Dort findet eine zentrale Erfassung und Bearbeitung statt.

Frage 3

Die Beteiligung liegt bei durchschnittlich 14 Rückmeldungen pro Monat.

Frage 4

In der Regel sind die Betreiber den Nutzer*innen am nächsten und dienen als erste Anlaufstelle für sämtliche Anliegen. Sie bemühen sich in erster Linie, diese eigenständig zu lösen, leiten jedoch die Angelegenheiten anonymisiert an das Zentrale Beschwerdemanagement des Sozialamtes weiter.

Zusätzlich sind die Sozialarbeiter*innen des Sozialamtes wöchentlich vor Ort, um ebenfalls zur Problemlösung beizutragen.

Ergänzend finden monatliche Besprechungen aller Betreiber statt, in denen Fälle gemeinsam besprochen werden, um die bestmöglichen Lösungen zu finden.

Frage 5

Nein, es gibt keine trägerunabhängige Befragung der Bewohner*innen beim Verlassen der Unterkünfte.

Frage 6

Die Verwaltung bewertet die Standardisierung des Qualitätsmanagements in den Unterkünften positiv, da bereits ein nahezu einheitliches Vorgehen in den Einrichtungen existiert.

Wie zuvor beschrieben, erfolgt die Bearbeitung von Anliegen und Beschwerden in den meisten Fällen nach einem standardisierten Prozess: Die Betreiber bearbeiten die Anliegen vor Ort und leiten relevante Fälle anonymisiert an das Zentrale Beschwerdemanagement des Sozialamtes weiter. Von den Nutzer*innen an das Zentrale Wohnraummanagement gerichtete Eingaben werden direkt dort erfasst, je nach Sachlage werden Stellungnahmen des Betreibers eingeholt.

Dadurch ist bereits eine weitgehende Vergleichbarkeit des Vorgehens erreicht. Aufgrund der äußerst heterogenen Nutzengruppen kann nur eine relative Vergleichbarkeit erreicht werden.

Mit freundlichen Grüßen

Monika Nienaber-Willaredt
Stadträtin