

F&W FEEDBACKJAHRESBERICHT 2022

Hannes Friedrich, Dr. Jan A. Köckritz

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Erläuterung zum Ablauf und Systematik des Feedbackmanagements F&W	5
3	Kennzahl Eingangsort	7
4	Kennzahl Betroffene Bereiche	8
5	Kennzahl Eingangsart	9
6	Kennzahl Feedbackgebende	10
7	Kennzahl Feedbackart	11
8	Kennzahl Feedbackthema	12
8.1	Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen	12
8.2	Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen	13
9	Kennzahl Bearbeitungsstatus	15
10	Kennzahl Fristeneinhaltung	16
11	Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen	17
12	Feedbacks durch Ukrainer:innen	18
13	Maßnahmen zum Prozessmanagement und Weiterentwicklung des Feedbackmanagements	19
14	Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse	20

1 Einleitung

1. Ausgangslage und Zielstellung 2020

Das Beschwerdemanagement von Fördern & Wohnen für Menschen in der öffentlichen-rechtlichen Unterbringung ist bis Anfang des Jahres 2020 dezentral organisiert gewesen. Beschwerden wurden aufgenommen und dezentral in der Einrichtung vor Ort bearbeitet. Für den Fall, dass die Beschwerde übergeordnete Fragen betraf, wurde die Beschwerde an die entsprechende Stelle weitergeleitet. Dieses System ist im Wesentlichen während der Flüchtlingskrise 2015-2016 entstanden und hatte den Vorteil, dass Beschwerden sehr basisnah wahrgenommen und bearbeitet wurden. Der Nachteil dieses Systems war allerdings, dass keine zentrale Erfassung stattfand, so dass insbesondere systematische, sich wiederholende Beschwerden nicht erkannt werden konnten.

Im Nachgang der Flüchtlingskrise ist am 3. Juli 2017 die unabhängige „Hamburger Ombudsstelle in der Flüchtlingsarbeit“ eingerichtet worden, wodurch das dezentrale Beschwerdemanagement von F&W um eine unabhängige Beschwerdestelle ergänzt wurde. Im Laufe des Jahres 2019 sind allerdings die eingehenden Anliegen deutlich zurückgegangen, so dass die Leiterin der Ombudsstelle für die Beendigung der Ombudsstelle eingetreten ist. Die Ombudsstelle ist daher mit dem 31. März 2020 geschlossen worden.

Um aber die grundsätzliche Möglichkeit aufrechtzuerhalten, dass sich Geflüchtete jenseits des Hierarchiewegs bei einer unabhängigen Stelle beschweren können, sollte einerseits ein Beirat Beschwerdemanagement F&W ins Leben gerufen werden, andererseits sollte das Beschwerdemanagement von F&W strukturell so weiterentwickelt werden, dass auch strukturelle und systematische Schwächen erkannt werden können.

2. Die Ad hoc - Optimierung des bestehenden Beschwerdemanagements

Um zügig erste Verbesserungen zu erreichen, wurde Ende 2019 ein interner Projektauftrag vergeben. Das Projekt war in fünf Arbeitspakete strukturiert (Überarbeitung der Prozesse, Inhaltliche Überarbeitung des Meldebogens, Digitalisierung/Automatisierung des Meldevorgangs, Organisatorische Anbindung und Implementierung, inkl. Schulung). Die Ad hoc Optimierung bestand vor allem darin, die Praxis in den verschiedenen Geschäftsbereichen zu überprüfen und zu einer unternehmensweiten, dokumentierten Prozessbeschreibung zu vereinheitlichen. Dabei wurde auch die Vereinheitlichung mit dem Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe hergestellt, in dem bis dato ein eigenes Beschwerdemanagement durchgeführt worden war.

3. Die Gründung des Beirats und dessen Auflösung

Im Vorfeld wurden verschiedene Personen angesprochen, die im Umfeld der Flüchtlingsarbeit zuhause sind und sich für Verbesserung einsetzen. Neben der Leiterin der Ombudsstelle waren das zunächst Vertreterinnen und Vertreter

- der Flüchtlingsinitiativen unter dem Dach der BHFI,
- der AGFW und
- der bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle.

Die primäre Aufgabe des Beirats Feedbackmanagement war, den Aufbau des betriebsinternen Feedbackmanagements kritisch zu begleiten. Fokus dabei war sicherzustellen, dass F&W den Umgang mit Feedbacks von Bewohner:innen der öffentlich-rechtlichen Unterbringung bei F&W

in Hamburg im Zugang niedrigschwellig, unabhängig von der Hierarchie vor Ort, in der Bearbeitung ordnungsgemäß, nachweislich und nachvollziehbar sowie im Ergebnis transparent gewährleistet. Konkret haben die Mitglieder einerseits die Leistungsfähigkeit des Feedbackmanagements laufend in Kennzahlen geprüft; zum anderen haben sie den schrittweisen Ausbau der Systematik aktiv beeinflusst. Dabei war v.a. die berufliche Expertise und Erfahrung der Teilnehmenden des Beirats sowie deren Unabhängigkeit vom Unternehmen F&W von großem Wert, der für die Güte des Ergebnisses sehr förderlich war.

In der Sitzung des Beirats am 24.04.2022 haben die anwesenden Mitglieder einhellig beurteilt, dass die Aufgabe des Beirats – den Aufbau des betriebsinternen Feedbackmanagements kritisch zu begleiten – erfüllt sei. Nach zwei Jahren kontinuierlicher Begleitung wurde der Aufbau als abgeschlossen eingestuft. Die von F&W geschaffenen Strukturen und Abläufe des Feedbackmanagements wurden als tragfähig, nachhaltig, leistungsfähig und im Ergebnis für gut befunden.

4. Das neue Feedbackmanagement F&W ab 2021

Trotz erschwelter Bedingungen durch Corona ist das Projekt Beschwerdemanagement im Sommer des Jahres 2020 intensiv weiterbetrieben worden. Eine wesentliche Grundlage für das neue, nun so genannte „Feedbackmanagement“ war ein zu diesem Zweck entwickeltes IT-Tool, mit dem die Erfassung und die Dokumentation von Bearbeitungsständen zu eingegangenem Feedback unternehmensweit ermöglicht worden ist. Zum 3. August 2020 wurde ein neuer unternehmensweit gültiger Standardprozess zum Vorgehen für das Feedbackmanagement in Kraft gesetzt. Im August und September wurden ca. 170 Führungskräfte in 25 Terminen zur Thematik und im Umgang mit dem IT-Tool geschult, um den Übergang in die Linie zu gewährleisten.

Jede Feedbackgeberin und jeder Feedbackgeber kann nun - gleich ob aus dem Bereich der Klientel, aus dem Kreis der Angehörigen oder der Betreuenden, aus dem Bereich der Ehrenamtlichen oder der Nachbarschaft - sehr niedrigschwellig sein Feedback an F&W auf einem Meldebogen auf der F&W-Homepage eingeben oder vor Ort eingeben lassen. Der Bearbeitungsprozess der Beschwerde wird dokumentiert und nachverfolgt, und jede Feedbackgeberin und Feedbackgeber erhält am Ende des Prozesses eine Rückmeldung.

Parallel dazu ist eine Zentrale Feedbackstelle (ZFS) neu eingerichtet worden, die im zentralen Qualitätsmanagement angesiedelt ist und den gesamten Prozess im IT-Tool begleitet. Sie besteht in einer wöchentlichen offenen Sprechstunde, die auch auf der F&W Homepage ausgewiesen ist. Die ZFS wird im Durchschnitt von etwa einer bis drei Personen pro Woche aufgesucht. Damit liegt sie bei der Inanspruchnahme in etwa bei der Größenordnung, die die Ombudsstelle zuletzt verzeichnete.

Schließlich kann nun jegliches Feedback systematisch ausgewertet werden, da die Meldebögen in einer Datenbank gesammelt werden. Beispielsweise kann nach Melde-Gruppe, nach Themenbereichen oder nach Beschwerde-Art unterschieden und ausgewertet werden.

Diese Auswertung für das zweite abgeschlossene Berichtsjahr 2022 wird im Folgenden dargestellt.

2 Erläuterung zum Ablauf und Systematik des Feedbackmanagements F&W

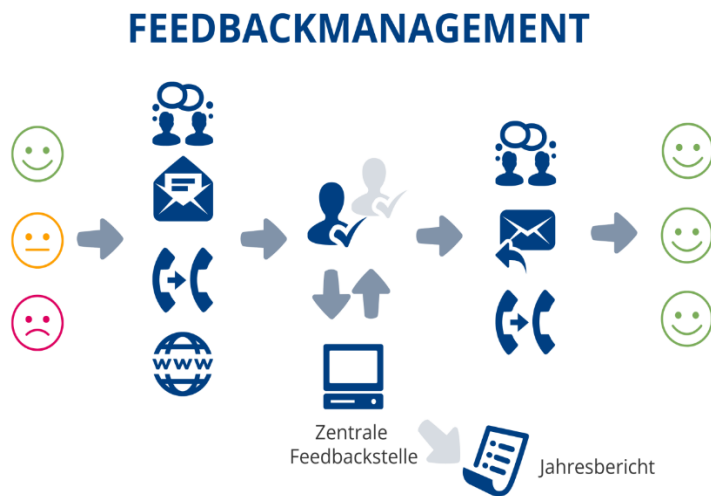


Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks

Feedbacks an F&W können auf unterschiedliche Weise aufgegeben werden:

- ➔ Der Feedbackgegenstand wird im persönlichen Gespräch dezentral in der Einrichtung erläutert
- ➔ Ein Feedback wird über das Feedbackformular auf der F&W-Homepage versendet
- ➔ Das Feedback geht per Brief oder per E-Mail an Feedback@foerdernundwohnen.de ein, gelegentlich auch an andere E-Mailadressen
- ➔ Die Meldung des Feedbacks erfolgt telefonisch
- ➔ Die Feedbackgebenden besuchen die Feedbacksprechstunde

Feedbacks werden in der internen Feedbackdatenbank erfasst. Ist das Feedback in einem anderen Bereich bzw. einer anderen Einrichtung eingegangen als der vom Feedbackgegenstand adressierten, wird es an die Zentrale Feedbackstelle (ZFS) weitergeleitet und von dieser der zuständigen Organisationseinheit (OE) zugewiesen. In dieser wird das Feedback bearbeitet, das heißt nötige Maßnahmen zur Abhilfe des Feedbackgegenstands eingeleitet und der feedbackgebenden Person eine Rückmeldung gegeben.

Für die abschließende Bearbeitung des Feedbacks gibt es eine Frist von 14 Tagen nach Eingang des Feedbacks. Der systemische Abschluss beinhaltet die Dokumentation der eingeleiteten Maßnahmen und der Art der Rückmeldung.

Seit Februar 2022 bewerten die feedbackbearbeitenden F&W-Mitarbeiter:innen auch die Wirksamkeit der Maßnahmen im Hinblick auf die Einrichtung und auf das Umfeld. Auf die Einrichtung bezogen bedeutet dies, dass persönliche, infrastrukturelle oder politische Gründe Auswirkung auf die Wirksamkeit der Maßnahme haben können. Im Hinblick auf das Umfeld kann die Wirksamkeit der Maßnahmen durch mangelnde Kooperation, rechtliche Beschränkungen oder fehlende Finanzierung beeinflusst sein. Mit der Einschätzung der Wirksamkeit wurde eine zentrale Forderung des Beirats zum Feedbackmanagement umgesetzt.

Feedbacks an F&W werden nach folgenden Formalkategorien unterschieden:

Anregungen: Verbale oder schriftliche Verbesserungsvorschläge zu Leistungen der Einrichtung, des Bereichs bzw. des Unternehmens. Im Rahmen der Feedbackbearbeitung werden diese erfasst und es wird geprüft, ob Maßnahmen initiiert werden können. Wenn ja, werden diese dokumentiert. In jedem Fall wird eine Rückmeldung an den Feedbackgebenden gegeben.

Beanstandungen: Beanstandungen sind Reaktionen auf gesellschaftspolitische, vertragliche sowie gesetzliche Vorgaben, die F&W und seine Mitarbeitenden ohne Ermessensspielräume erfüllen müssen. Die Kategorie der Beanstandung wird zum Jahreswechsel 2023/2024 eingestellt, da sie sich in der Systematik mit der oben beschriebenen Wirksamkeitsprüfung infolge von Feedback getroffener Maßnahmen teilweise doppelt. Beanstandungen und die Rückmeldung dazu werden im Rahmen der Feedbackbearbeitung lediglich erfasst und es wird eine Rückmeldung gegeben. Maßnahmen werden weder initiiert noch dokumentiert.

Beschwerden: Verbale oder schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit hinsichtlich der Leistungen der Einrichtung, des Bereichs bzw. des Unternehmens. Im Rahmen der Feedbackbearbeitung werden diese erfasst und es wird geprüft, ob Maßnahmen initiiert werden können. Wenn ja, werden diese dokumentiert. In jedem Fall wird eine Rückmeldung an den Feedbackgebenden gegeben.

Lob: Verbale oder schriftliche Äußerung von Zufriedenheit hinsichtlich der Leistungen der Einrichtung bzw. des Unternehmens. Lob wird im Rahmen der Feedbackbearbeitung dokumentiert und zur Kenntnis an die angesprochene Organisationseinheit weitergeleitet.

3 Kennzahl Eingangsort

Feedbacks können in allen Geschäftsfeldern, Bereichen, Unterkünften oder Einrichtungen von F&W eingehen. Insgesamt sind 2022 331 Feedbacks erfasst worden (2021: 423 Feedbacks).

Beim Eingangsort hat sich im Berichtszeitraum das Prinzip „Zentraler Kummerkasten“ etabliert: Feedbacks werden vor allem an die zentralen Organisationseinheiten (OE) adressiert und gehen eher selten in den betrieblichen Bereichen der Geschäftsbereiche Aufnahme und Perspektive (AP) und Unterkunft und Orientierung (UnO) ein. In der Zentrale sind vor allem folgende OE Empfängerinnen von Feedbacks:

1. die Unternehmenskommunikation: 36% (118/331) zu 24% (101/423) in 2021
2. die zentrale Feedbackstelle im Qualitätsmanagement: 20%, (66/331) zu 17% (73/423) in 2021
3. die Sprechstunde der Zentralen Feedbackstelle: 16% (54/331) zu 20% (84/423) in 2021.

Der häufigste Eingangsort außerhalb der zentralen Stellen ist der Geschäftsbereich Begleitung und Teilhabe (BT), in dem 11% (37/331) aller Feedbacks eingegangen sind.

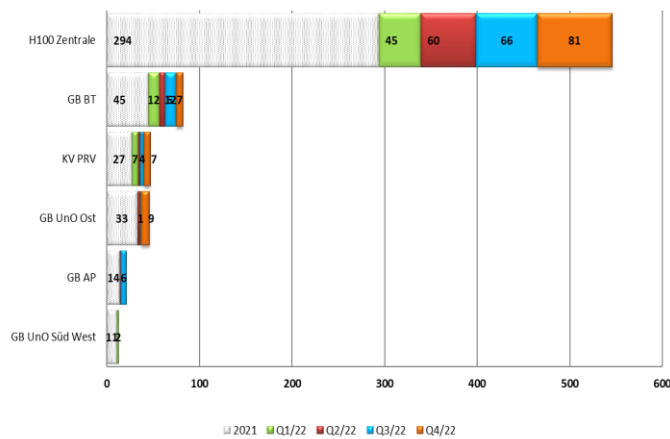


Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt

Die Zahl der Feedbackeingänge ist ab dem zweiten Quartal 2022 kontinuierlich gestiegen, nachdem sie im Jahr 2021 stetig abgenommen haben:

1. Quartal 2022 → 66 Feedbacks (1. Quartal 2021 → 167 Feedbacks)
2. Quartal 2022 → 72 Feedbacks (2. Quartal 2021 → 103 Feedbacks)
3. Quartal 2022 → 89 Feedbacks (3. Quartal 2021 → 86 Feedbacks)
4. Quartal 2022 → 104 Feedbacks (4. Quartal 2021 → 68 Feedbacks)

4 Kennzahl Betroffene Bereiche

Die in 2022 eingegangenen Feedbacks betreffen fast alle Einrichtungen, Bereiche und Abteilungen von F&W.

Die Bereiche von UnO betreffen 61% (201/331) aller Feedbacks. In diesen Bereichen werden kaum Feedbacks dokumentiert, da für Anliegen, für die schnell Abhilfe geschaffen werden kann, oftmals die Zeit für die nachlaufende Dokumentation fehlt. Auch ist es z.B. für arbeitende Bewohner:innen oftmals schwierig, in den Sprechstundenzeiten in der Einrichtung vorzusprechen. Das Adressieren von Feedbacks an OE außerhalb der Einrichtungen hat sich als mögliche Eskalationsstufe vor allem für die Bewohner:innen etabliert, wenn vor Ort keine Maßnahmen im Sinne der Feedbackgebenden ergriffen werden oder diese nicht zu seiner/ihrer Zufriedenheit ausfallen.

Die Feedbackeingaben im Geschäftsbereich (GB) UnO Ost sind in der zweiten Jahreshälfte 2022 sprunghaft angestiegen. In diesen Geschäftsbereich fallen die öffentlich-rechtlich untergebrachten Schutzsuchenden aus der Ukraine. Der geringere Unterbringungsstandard (u.a. Turnhallen und ehemalige Supermärkte statt Hotels) spiegelt sich hier in der Anzahl der Feedbacks wieder.

Mit 13% (43/331) und 12% (38/331) sind die OE der Zentrale und des Geschäftsbereichs BT die weiteren von Feedback betroffenen Bereiche.

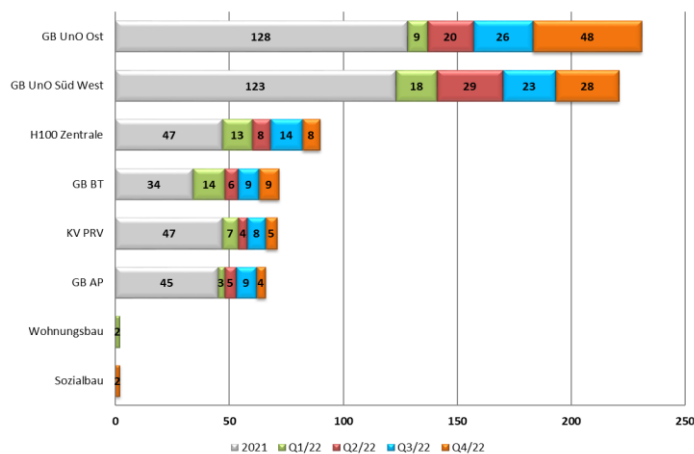


Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt

5 Kennzahl Eingangsart

Feedbacks an F&W können persönlich (u.a. in den Standorten oder der zentralen Feedbacksprechstunde), schriftlich (u.a. per E-Mail oder über das Feedbackformular auf der Homepage) oder telefonisch eingegeben werden.

Bei den Eingangsarten von Feedback überwiegt der schriftliche Zugangsweg, der im Gegensatz zum Vorjahr zugenommen hat 62% (205/331) zu 56% (236/423) in 2021.

Das persönliche Feedback hat im vergangenen Jahr an Bedeutung verloren: Rund 31% (104/331) Feedbacks zu 37% (157/423) in 2021 wurden persönlich vorgetragen. Davon entfällt mehr als die Hälfte, 16% (54/331), auf die Zentrale Feedbacksprechstunde, allerdings ist die Anzahl im Gegensatz zum Vorjahr deutlich von 20% (84/423) gesunken.

Telefonisch gingen ca. 7% (22/331) aller Feedbacks in 2022, zu 7% (30/423) in 2021, ein. Auffällig ist, dass fast ein Drittel aller telefonischen Feedbacks im 1. Quartal 2022 bei BT eingegangen sind.

Bewohner:innen und Klient:innen geben nach wie vor die meisten Feedbacks auf. Das persönlich vorgetragene Feedback ist allerdings stark zurückgegangen: auf 28% (93/331) zu 35% (149/331) in 2021. Am häufigsten richten Bewohner:innen und Klient:innen ihr Feedback schriftlich an F&W: 36% (120/331), zu 31% (131/423) in 2021.

Im Vergleich zum letzten Berichtsjahr fällt auf, dass sich Freiwillige mit 4% (13/331), zu 3% (11/423) in 2021, und Anwohner:innen mit 11% (38/331), zu 9% (37/423) in 2021, häufiger und fast ausschließlich schriftlich melden.

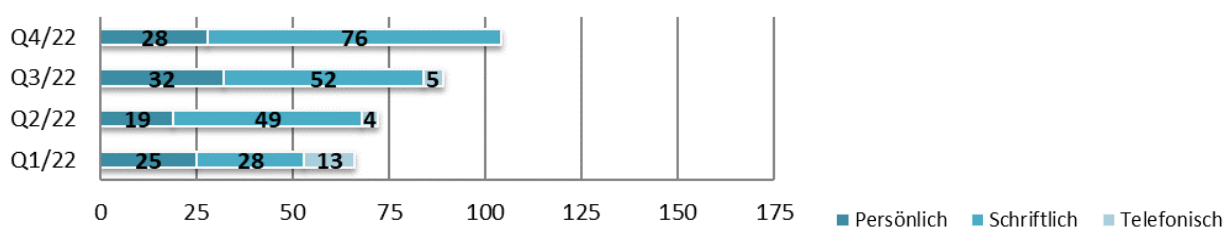


Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt

6 Kennzahl Feedbackgebende

Grundsätzlich kann jeder F&W ein Feedback geben. Die Zugangsarten hierfür sind vielfältig und der Zugang niedrigschwellig und barrierefrei möglich.

Die im Zeitraum vom 01.01. bis zum 31.12.2022 eingegangenen Feedbacks verteilen sich vor allem auf folgende Feedbackgebende:

1. Bewohner:innen und Klient:innen geben 69% (228/331), zu 70% (297/423) in 2021, der Feedbacks auf.
2. Von Anwohner:innen stammen 13% (44/331), zu 11% (45/423) in 2021, der Eingaben.
3. Andere Personen geben 9% (31/331) zu 10% (42/423) in 2021 der Feedbacks auf. Bei „anderen Personen“ handelt es sich um Mitarbeitende aus externen (Sozial-) Unternehmen, Wohnungsgesellschaften, Bewerber:innen und Freund:innen/Begleiter:innen.



Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt

7 Kennzahl Feedbackart

An F&W adressierte Feedbacks werden nach vier Feedbackarten unterschieden: Anregung, Beanstandung, Beschwerde, Lob.

Im Jahr 2022 gab es einen leichten Anstieg bei den Beschwerden: 81% (269/331) der Feedbacks, zu 79% (333/423) in 2021, sind dieser Kategorie zuzuordnen. Dies zieht sich durch alle Bereiche in ähnlichem Ausmaß.

Der Anteil an Lob hat sich im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt: 6% (20/331) zu 3% (12/423) in 2021. Dabei wird vor allem das Verhalten von Mitarbeiter:innen hervorhoben. Besonders häufig wird der GB BT mit Lob bedacht.

Beanstandungen sind Reaktionen auf gesellschaftspolitische, vertragliche sowie gesetzliche Vorgaben, die F&W und seine Mitarbeitenden ohne Ermessensspielräume erfüllen müssen. Diese Feedbackart betrifft fast nur die OE der Zentrale. Das kann damit zusammen hängen, dass die Hoffnung seitens der Feedbackgeber:innen besteht, dass sich von hier aus am ehesten Veränderungen ergeben könnten.

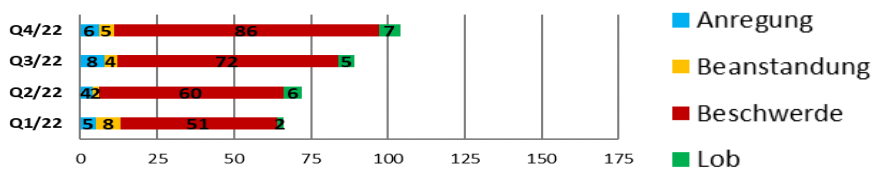


Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt

8 Kennzahl Feedbackthema

Die Feedbackeingaben werden nach fünf Oberthemen kategorisiert und können auch mehreren Themen zugewiesen werden:

1. Wohnverhältnisse und Unterbringung (u.a. Verlegungswunsch, Infrastruktur, Ausstattung)
2. Leistung/Angebot/Maßnahme (u.a. Beratung und Betreuung durch F&W-Mitarbeiter:innen)
3. Mitarbeitende/externe Dienstleistende (u.a. Verhalten der Mitarbeiter:innen)
4. Andere Bewohner:innen/Klient:innen (u.a. Verhalten der Mitbewohner:in, Ruhestörung)
5. Sonstiges (alles, was den anderen vier Themen nicht zugeordnet werden kann)

Bei 139 Feedbacks wurde mehr als ein Thema angesprochen. Im Vergleich zum Jahr 2021 hat sich die Reihenfolge der Themen auf Unternehmensebene verändert. Dominierendes Thema bleibt „Wohnverhältnisse/ Unterbringung“, welches einen Anstieg auf 47% (154/331), zu 43% (181/423) in 2021, aller Feedbackeingänge verzeichnete. Neues zweithäufigstes Thema ist „Mitarbeitende/externe Dienstleistende“ mit 26% (87/331), zu 26% (108/423) in 2021, aller Feedbackeingänge. Das dritthäufigste Thema ist „Andere Bewohner:innen/Klient:innen“, welches bei 22% (72/331), zu 20% (84/423) in 2021, thematisiert wurde.

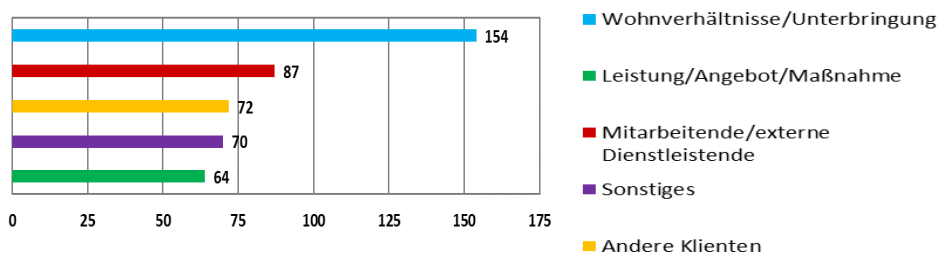


Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt

8.1 Auswertung der wichtigsten Feedbackthemen

Die drei häufigsten Oberthemen der Feedbackeingänge wurden inhaltlich detaillierter ausgewertet. Im Feedbackthema „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ sticht vor allem der Wunsch nach Verlegung heraus. Dies umfasst u.a. „Verlegung in eine andere Einrichtung“, „Forderung nach einem Einzelzimmer“ oder die „Wohnungsgröße“. Die Themen „Hygiene“ und „Zustand der Unterkunft“ machen - zusammen betrachtet - jedes fünfte eingegebene Feedback aus: 20% (66/331) zu 20% (87/423) in 2021. Die durch die Energiesparmaßnahmen begrenzte Raumtemperatur im letzten Quartal 2022 führte im Berichtszeitraum zu 2 dokumentierten Feedbacks.

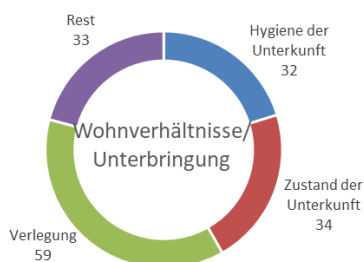


Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse und Unterbringung

Im Feedbackthema „Mitarbeitende/ext. Dienstleistende“ wurde vor allem der Vorwurf der Untätigkeit und das Verhalten der F&W-Mitarbeiter:innen thematisiert. Untätigkeit wurde 2022 deutlich seltener als im Vorjahr vorgeworfen, 9% (31/331) zu 12% (50/423) in 2021, dafür ist der Anteil bzgl. des Verhaltens der Mitarbeiter:innen spürbar auf 14% (45/331), von 8% (34/423) in 2021, angestiegen. Lob, die Mitarbeiter:innen von F&W betreffend, ist im Jahr 2022 nennenswert aufgetreten und taucht erstmals als Thema im Feedbackjahresbericht auf.

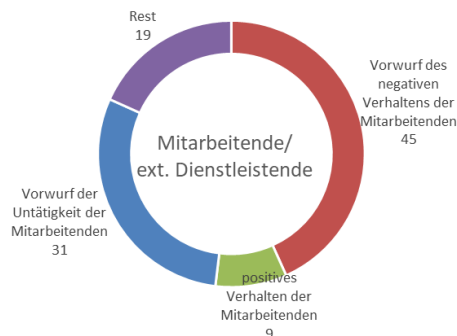


Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen und externe Dienstleistende

Das Feedbackthema „Andere Bewohner:innen/Klient:innen“ beinhaltete u.a. das Verhalten von Mitbewohner:innen (z.B. Auftreten und Hygiene), Ruhestörung/Lärmbelästigung in der gemeinsamen Wohneinheit oder der Einrichtung und „Fremdschläfer:innen“ (übernachtende Personen, die keinen zugewiesenen Platz in der Einrichtung haben).

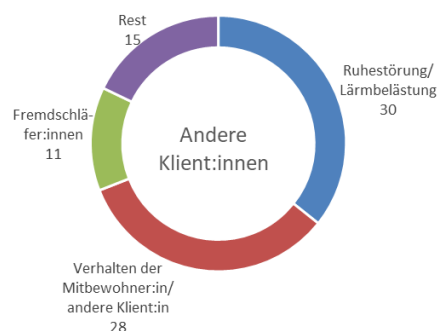


Abbildung 10: Detailthemen Andere Klient:innen

Das Thema „Ruhestörung/Lärmbelästigung“ tritt nicht nur im Zusammenleben zwischen Bewohner:innen und Klient:innen auf, sondern auch unter den Oberthemen „Sonstiges“ (z.B. Beschwerden über Lärm von Anwohner:innen) und „Wohnverhältnisse/Unterbringung“ (z.B. Lautstärke der Lüftungsanlage). Insgesamt wurde das Ruhestörung in 16% (54/331) aller Feedbacks thematisiert, was das Thema zum zweithäufigsten Thema macht.

8.2 Entwicklung der wichtigsten Feedbackthemen

Zusätzlich zur quantitativen Darstellung der wichtigsten Feedbackthemen, wurde auch deren quartalsweise Entwicklung ausgewertet.

Die Nennung von Hygiene-Themen als Feedbackgegenstand hat im Laufe des Jahres stetig zugenommen und im 4. Quartal 2022 sogar das Top-Thema „Verlegung“ übertroffen. Der Zustand der Einrichtung hat als Thema im 3. Quartal 2022 einen hohen Sprung gemacht. Dies kann mit dem Sinken der Unterbringungsstandards aufgrund des hohen Platzbedarfs für Schutzsuchende aus der Ukraine zusammenhängen (u.a. Turnhallen und Zelten statt Hotels).

WOHNVERHÄLTNISSSE

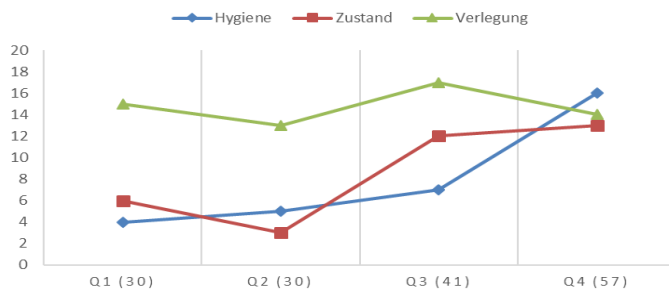


Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Wohnverhältnisse und Unterbringung“

Die höhere Zahl von Vorwürfen bzgl. negativen Verhaltens von Mitarbeiter:innen (siehe Abbildung 12) und (Mit-)Bewohner:innen (siehe Abbildung 13), ist ein Indiz dafür, dass die persönliche Belastung, vor allem durch die Vollbelegung und die zunehmende Zahl an Unterkünften mit niedrigem baulichen Standard (u. a. Turnhallen, Zelte) in allen Bereichen steigt.

MITARBEITENDE/EXTERNE DIENSTLEISTENDE

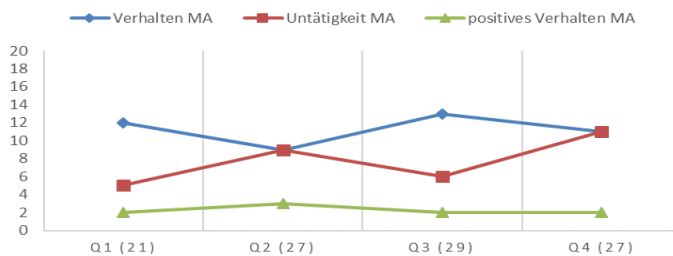


Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Mitarbeitende und externe Dienstleistende“

Bei Feedbacks, die sich auf andere Klient:innen bezogen, erreichten die Ruhestörungen in den Sommermonaten ihren Höchstwert. Auffällig ist die stete Zunahme der Nennung von „Fremdschläfer:innen“ in den Feedbacks, was durch die Vollbelegung in den Einrichtungen eher auffällt und durch den gleichzeitigen Personalmangel vor Ort schwieriger verhindert werden kann.

ANDERE KLIENT:INNEN

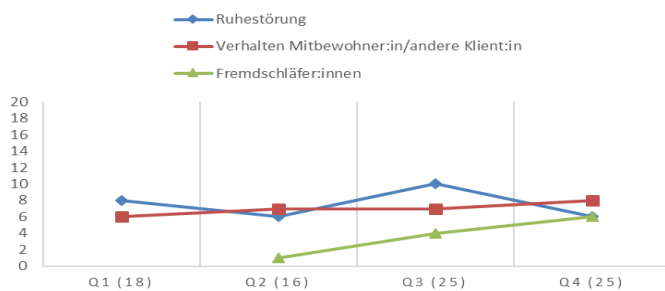


Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen "Andere Klient:innen"

9 Kennzahl Bearbeitungsstatus

Feedbackgebende, die sich mit ihrem Anliegen an F&W wenden, erwarten zu Recht eine zeitnahe Rückmeldung zu ihrem Feedbackgegenstand. Bis Anfang 2022 hat die Zentrale Feedbackstelle Feedbackempfänger:innen an die Bearbeitung offener Feedbacks erinnert. Dies wurde ab März 2022 ausgesetzt, um den durch den rasanten Kapazitätsaufbau äußerst belasteten Betrieb zu entlasten. Infolge dessen ist eine hohe Zahl von Feedbacks nicht bearbeitet oder die Bearbeitung nicht dokumentiert worden.

Die Quote der als abschließend bearbeitet dokumentierten Feedbacks ist stark eingebrochen und lag 2022 nur noch bei 70% (231/331), zu 97% (412/423) in 2021. In den Bereichen von AP und UnO letztlich sogar nur bei 61% (136/222), zu 97 % (276/282) in 2021. Dies wird derzeit in Kauf genommen, um den Massenzustrom infolge des russischen Angriffs auf die Ukraine 2022 zu bewältigen. Das Vorjahresniveau wird nur im Bereich KV PRV gehalten.

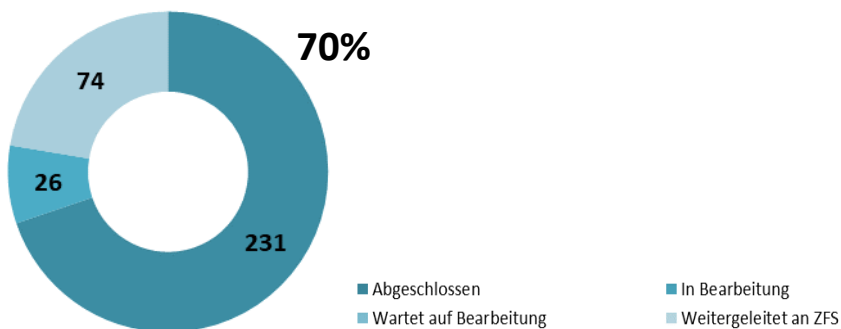


Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks

10 Kennzahl Fristeneinhaltung

Mit Einführung des Feedbackmanagements bei F&W wurde festgelegt, dass Feedbackgebende innerhalb von zwei Wochen nach Eingang des Feedbacks eine Rückmeldung erhalten sollen. Durch die große Anzahl an unbearbeiteten Feedbacks ist auch die Quote der Fristeneinhaltung bei der abschließenden Bearbeitung eingebrochen: Nur noch etwas mehr als die Hälfte aller Feedbacks wurde fristgerecht bearbeitet: 54% (178/331), zu 64% (269/423) in 2021.

Positiv zu erwähnen ist jedoch, dass, wenn die Feedbacks abschließend bearbeitet wurden, dies deutlich fristgerechter geschieht als im Vorjahr: 77% (178/231) zu 65% (269/412) in 2021.

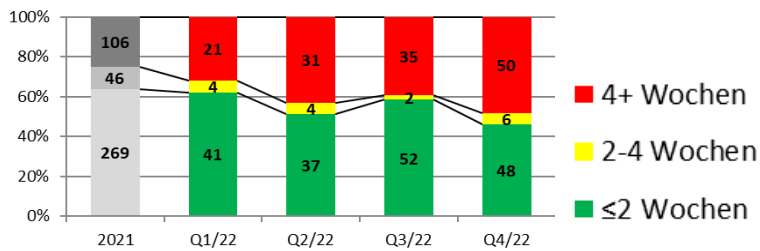


Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks

11 Beurteilung der Wirksamkeit der getroffenen bzw. eingeleiteten Maßnahmen

Seit dem 16.02.2022 wird die Wirksamkeit, der zur Abhilfe des Feedbackgegenstands eingeleiteten Maßnahmen im Hinblick auf die Einrichtung und auf das Umfeld, eingeschätzt. Dies erfolgt durch die abschließend bearbeitende Mitarbeiter:in, statt die Feedbackgebenden nach Abschluss des Feedbacks direkt zu befragen. Dieser methodische Ansatz mag fraglich erscheinen, ist allerdings aufgrund der Sprachbarriere und dem unverhältnismäßig hohen Aufwand der Teams vor Ort, nachlaufend die Einschätzung der Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen durch den Feedbackgeber einzuholen, der einzig praktikable Weg. Zudem stärkt diese Vorgehensweise den professionellen Habitus der Mitarbeiter:innen von F&W positiv.

F&W-weit wurden bei 63% (124/198) der Feedbacks die eingeleiteten Maßnahmen im Hinblick auf die Einrichtung als wirksam eingeschätzt. Nicht- oder nur teilweise Wirksamkeit von Maßnahmen geht vor allem auf unabänderliche Voraussetzungen zurück, z. B. auf:

1. die Situation vor Ort oder die öffentlich-rechtlichen Vorgaben
2. die Infrastruktur, u.a. bauliche Qualität der Einrichtung oder temporäre Absenkung der Unterbringungsstandards aufgrund akuten Kapazitätsbedarfs
3. den „Fehlenden Auftrag“; dies beinhaltet u.a. Zuständigkeiten der Polizei (z.B. Unterbindung nächtlicher Ruhestörung, Diebstahlaufklärung), Nicht-Erfüllung von Verlegungsanträgen (aufgrund nicht ausreichender Begründung des Antrags bzw. fehlenden Antragsgrundes) oder nicht vorhandene Möglichkeit zur Abhilfe (da das Feedback anonym aufgegeben wurde).

Im Hinblick auf das Umfeld wurden bei 59% (117/198) aller Feedbacks die Maßnahmen zur Abhilfe des Feedbackgegenstands als wirksam angegeben. Hemmnisse bezüglich der Wirksamkeit von Maßnahmen im Umfeld wurden durch folgende Faktoren begründet:

1. Mangelnde Kooperation von Feedbackgebenden (notwendige Mitwirkung blieb aus)
2. Rechtliche Beschränkungen (z.B. die öffentlich-rechtlichen Unterbringungsstandards, Corona-Maßnahmen oder Residenzpflicht)
3. Mangelnde Kooperation im Umfeld (u.a. Mülltrennung oder Ruhestörungen in Interims-Wohnungen)

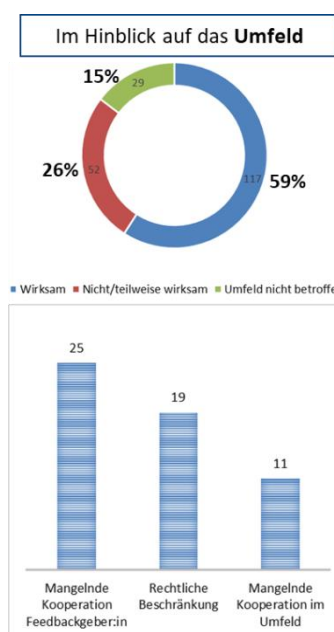


Abbildung 16: Wirksamkeit der Maßnahmen "Umfeld"



Abbildung 17: Wirksamkeit der Maßnahmen "Einrichtung"

12 Feedbacks durch Schutzsuchende aus der Ukraine

In der Zeit vom 24.02. bis 31.12.2022 haben 55 Eingaben von Schutzsuchenden aus der Ukraine das Zentrale Feedbackmanagement erreicht. Davon sind 4 E-Mails allgemeine Anfragen (Anpassung von Kontaktdaten, Haustierunterbringung, Ansprechpersonen, Gebührenzahlung), die kein Feedback darstellen, die zielgerichtet beantwortet oder an den zuständigen Bereich weitergeleitet wurden.

Insgesamt sind 51 Feedbackmeldungen von Schutzsuchenden aus der Ukraine eingegangen und zur Bearbeitung an die zuständigen Kolleg:innen weitergeleitet worden. Wie in der F&W-Gesamtauswertung dominieren die Themen „Verlegung“ und „Hygiene“, aber auch die Verpflegung in Interimsunterkünften war häufig Beschwerdegegenstand.

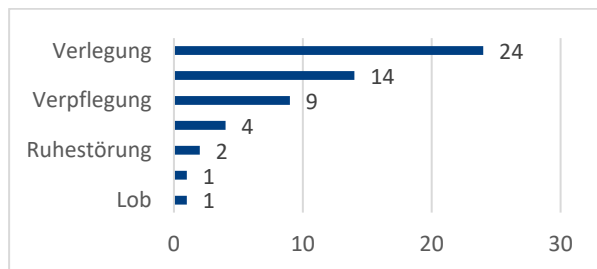


Abbildung 18: Feedbackthemen der Schutzsuchenden aus der Ukraine

13 Maßnahmen zum Prozessmanagement und Weiterentwicklung des Feedbackmanagements

Nr.	Maßnahme	Status	Bis wann?
1.	<p>Mit den Geschäftsbereichsleitungen wurde abgestimmt, dass ab Januar 2023 erneut monatlich an nicht abgeschlossene Feedbacks erinnert wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Erinnerung am 17.01.23, Quote an abgeschlossenen Feedbacks stieg seitdem von 70% (231/331) auf 83% (275/331). Tatsächlich wurden Feedbacks wurden in der Praxis mehr Feedbacks bearbeitet, nur wurde der Abschluss nicht dokumentiert. 	Erledigt	Laufend
2.	Die Besetzung der Zentralen Feedbacksprechstunde wird in diesem Jahr von 5 Kolleg:innen sichergestellt (zum Großteil des Jahres 2021 nur 3 Kolleg:innen).	Erledigt	Laufend
3.	Eine Gefährdungsbeurteilung in den Räumen der Zentralen Feedbacksprechstunde im Grünen Deich 21 hat stattgefunden und Maßnahmen zur Sicherung wurden durchgeführt.	Erledigt	Jährlich
4.	2023 werden auch extern betriebene Interimsstandorte an das Feedbackmanagement von F&W angebunden, damit ein ganzheitliches Ergebnis für die Unterbringung von Schutzsuchenden entsteht.	Erledigt	April 2023
5.	Die Bekanntheit des Feedbackmanagements im Allgemeinen und der Zentralen Feedbacksprechstunde im Besonderen soll gesteigert werden, z.B. durch Vorstellung in Bewohner:innenräten, Informationen an Mitarbeiter:innen oder Flyer für die Einrichtungen.	In Planung	Q2/2024

Abbildung 19: Maßnahmen zum Prozessmanagement und zur Weiterentwicklung des Feedbackmanagements

14 Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse 2022

1. Seit dem 2. Quartal 2022 nehmen die Feedbackeingaben kontinuierlich, im Gleichschritt mit der steigenden Anzahl untergebrachter Menschen, zu.
2. Die meisten Feedbacks gehen in den Organisationseinheiten der Zentrale ein, betreffen aber vor allem die Geschäftsbereiche „Aufnahme und Perspektive“ (AP) sowie „Unterkunft und Orientierung“ (UnO).
3. Der Anteil an Beschwerden ist im Jahr 2022 leicht angestiegen, allerdings hat sich in diesem Zeitraum auch der Anteil an Lob verdoppelt.
4. Die Quote der abschließend bearbeiteten Feedbacks ist stark zurückgegangen: Im Jahr 2022 waren 70 % (231/331), 2021 97 % (412/423) aller Feedbacks abgeschlossen.
5. Die abschließend bearbeiteten Feedbacks wurden deutlich fristgerechter abgeschlossen als im Vorjahr: 77% (178/231) aller abgeschlossenen Feedbacks in 2022 wurden innerhalb von zwei Wochen nach Eingang des Feedbacks bearbeitet. Im Jahr 2021 betrug die Quote noch 65 % (269/412).
6. Die Nutzung der Feedbacksprechstunde verzeichnete einen deutlichen Rückgang: 16% (54/331) in 2022 zu 20% (84/428) aller Feedbacks in 2021. Die Sprechstunde musste wegen personeller Engpässe allerdings auch 5 mal ausfallen (2021: 4 mal).
7. Die dichtere Belegung hat zu mehr Rückmeldungen aus dem Sozialraum geführt: Die Feedbacks von Freiwilligen, 4% (13/331) zu 2% (11/428), und Anwohner:innen, 13% (38/331) zu 11% (37/428), haben im Verhältnis zum Vorjahr zugenommen.
8. „Ruhestörung/Lärmbelästigung“ ist in Summe das zweithäufigste Thema. Vor allem in den Sommermonaten gab es hierzu viele Beschwerden.
9. Der geringere Unterbringungsstandard in den Interimsstandorten im zweiten Halbjahr 2022 aufgrund der Kapazitätsengpässe spiegelte sich in den Feedbackthemen wieder: Die „Hygiene“ und der „Zustand der Einrichtung“ wurden hier besonders häufig thematisiert.
10. Die Wirksamkeit der in der Folge von Feedback getroffenen Maßnahmen in den Einrichtungen: Maßnahmen wurden zu 63% (124/198) als wirksam beschrieben. Hemmnisse sind hier z.B. die Infrastruktur, ein fehlender Auftrag oder Personalmangel.
11. Die Wirksamkeit der in der Folge von Feedback getroffenen Maßnahmen im Umfeld: Maßnahmen wurden zu 59% (117/198) als wirksam beschrieben. Als hinderlich wurden hier mangelnde Kooperation durch Feedbackgebende oder rechtliche Beschränkungen genannt.

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1: Umgang mit Feedbacks	5
Abbildung 2: Eingangsort von Feedbacks F&W gesamt.....	7
Abbildung 3: Betroffene Bereiche F&W gesamt.....	8
Abbildung 4: Eingangsart von Feedbacks F&W gesamt.....	9
Abbildung 5: Feedbackgebende F&W gesamt.....	10
Abbildung 6: Feedbackart F&W gesamt	11
Abbildung 7: Feedbackthema F&W gesamt	12
Abbildung 8: Detailthemen Wohnverhältnisse und Unterbringung	12
Abbildung 9: Detailthemen Mitarbeiter:innen und externe Dienstleistende	13
Abbildung 10: Detailthemen Andere Klient:innen.....	13
Abbildung 11: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Wohnverhältnisse und Unterbringung“	14
Abbildung 12: zeitliche Entwicklung der Detailthemen „Mitarbeitende und externe Dienstleistende“	14
Abbildung 13: zeitliche Entwicklung der Detailthemen "Andere Klient:innen"	14
Abbildung 14: Bearbeitungsstatus der eingegangenen Feedbacks.....	15
Abbildung 15: Bearbeitungsdauer der eingegangenen Feedbacks.....	16
Abbildung 16: Wirksamkeit der Maßnahmen "Umfeld"	15
Abbildung 17: Wirksamkeit der Maßnahmen "Einrichtung"	17
Abbildung 18: Feedbackthemen der Ukrainer:innen.....	18
Abbildung 19: Maßnahmen zum Prozessmanagement und zur Weiterentwicklung des Feedbackmanagements	19