

# Material Ombudsperson

## Profil

- ➔ Kenntnisse der Lage von Frauen in Frauenhäusern bzw. Erfahrungen im Bereich des Gewaltschutzes sowie Kenntnisse über die (finanzielle und rechtliche) Situation von Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen in Deutschland
- ➔ Kenntnis von Abläufen, Gegebenheiten vor Ort, den Strukturen und Notwendigkeiten von Frauenhäusern
- ➔ Ehrenamt oder Hauptamt
- ➔ Kooperationsvermögen mit Behörden, Durchsetzungsvermögen und Belastbarkeit.
- ➔ Bereitschaft zur Fortbildung
- ➔ Mehrsprachigkeit
- ➔ Diskriminierungssensible Haltung
- ➔ Gute Erreichbarkeit

### **Aufgabenbeschreibung Ombudsperson auf Ebene des Frauenhauses:**

- Ombudschaftliche Haltung gegenüber den Beschwerdeführer\*innen
- Feste wöchentliche Sprechstunden
- Bekanntmachen des Beschwerdemanagements bei den Bewohner\*innen
- Organisation und kontinuierliche Betreuung der Zugangswege von Beschwerden wie z.B.: Briefkasten, Diensthandy, Mail
- Kontaktaufnahme und Vernetzung mit einschlägigen Fachberatungsstellen u. a. Institutionen
- Gegebenenfalls Verschriftlichung/Übersetzung der Beschwerden
- Bearbeitung bzw. Schlichtung vor Ort oder Weiterleitung der Beschwerde an geeignete Adressat\*innen (unter Beachtung des Datenschutzes)
- Auswertung und Dokumentation der eigenen Tätigkeit z. B. mittels vorgegebener Formulare
- Kooperation mit den Mitarbeiter\*innen im Frauenhaus

### **Zusätzliche Aufgaben für Ombudspersonen auf kommunaler Ebene**

- Bearbeitung aller Beschwerden, die intern nicht bearbeitet werden können
- Bei Bedarf Schlichtung
- Weiterleitung von Beschwerden an einschlägige Einrichtungen
- Teilnahme an Ausschüssen und in Gremien (Steuerungsgruppe, Runder Tisch zum Beschwerdemanagement)
- Dokumentation der eigenen Tätigkeit mittels vorgegebener Formulare
- Sammlung der Dokumentation des Beschwerdemanagements auf Unterkunftsebene für den Tätigkeitsbericht an die Steuerungsgruppe bzw. den Runden Tisch

Dieses Material ist Teil der FHK-Publikation „Kritik erwünscht. Leitfaden zu Beschwerdemanagement in Frauenhäusern und Frauenschutzwohnungen“. Sie steht als Download zur Verfügung unter:  
<https://www.frauenhauskoordinierung.de/arbeitsfelder/partizipation>.

