

Beitrag zur Sicherheit im öffentlichen Raum anhand der Konfliktbearbeitung durch ein Beschwerdemanagement



Details zu Pinto

- Auftrag Pinto: Aufsuchende Sozial- und Konfliktarbeit, Bearbeitung von Beschwerden und Nutzungskonflikten
- 10 Mitarbeitende / 720 Stellenprozent
- Arbeitszeiten Mo – Sa 09:00 – 23:45
- Arbeitsgebiet: Gesamtes Stadtgebiet
- Arbeitsmittel: Kommunikation – keine polizeilichen Kompetenzen, sind auf Kooperation angewiesen
- Auftritt – Arbeitskleidung mit Logo

Beschwerdemanagement am Beispiel Stadtteil 6

- Fixe Gruppe aus verschiedenen Institutionen aus dem Stadtteil (Polizei, Jugendarbeit, Quartierverein, Kirchen, Arbeit mit Kindern, Gemeinwesenarbeit, Pinto – erweiterbar nach Bedarf)
- Treffen alle 4 Wochen fix: Austausch Situation, Definition Handlungsbedarf, verteilen der Aufgaben, Koordination der Aktionen
- Bei intensiven Konflikten weitere Termine über Mittag möglich
- Gemeinsame Begehung des Quartiers, auch mit externen, Anwohnenden etc.
- Gemeinsame Aktionen an Hot Spots

Bearbeitung von Nutzungskonflikten

- 48h Frist um nach Möglichkeit persönlich Kontakt mit Beschwerdeführer aufzunehmen
- Einbezug möglichst aller Parteien in die Bearbeitung. Ängste wahrnehmen – Faire Kommunikation
- Wir lösen Konflikt nicht, wir unterstützen Beteiligte und Betroffene
- Gutes Resultat wenn alle etwas unzufrieden sind mit der Situation
- Präventiv: Präsenz zu Zeiten, wo kein Konflikt besteht, Nachbarschaftspflege, Beziehungsaufbau und Pflege
- Jeden Frühling Kontakt zu allen Personen/Gruppen, die sich im vergangenen Jahr beschwert haben oder von Beschwerde betroffen waren

Der Begriff Sicherheit wird unterschiedlich gedeutet

Jugendliche/junge Erwachsene definieren Sicherheit anders als Anwohnende etc.: Sie definieren Sicherheit (neben der Sicherheit dass sie nicht angegriffen belästigt, gemobbt etc. werden) oft so, dass sie keine Sicherheit haben nicht ohne eigene Schuld kontrolliert, von einem Platz verweisen werden. Sie haben oft das Gefühl, dass die Interventionen willkürlich sind und sie durch ihr eigenes Verhalten kaum Einfluss darauf haben ob sie von Repression betroffen sind.

Ein entscheidender Unterschied zu anderen Gruppen ist die Angst davor unter Generalverdacht gestellt zu werden, zu unrecht kontrolliert oder vertreiben zu werden. Daraus resultiert ein Ohnmachtsgefühl, dass störendes Verhalten fördert.

Arbeit vor Ort mit Jugendlichen:

- **Als störend wahrgenommene oder sich störend verhaltende Jugendliche:** Sich Zeit nehmen, versuchen eine Beziehung aufzubauen. Präsenz über längere Zeit vor Ort. Grund unserer Anwesenheit transparent machen. Ihre Sicht der Lage erfragen, Ihre Bedürfnisse erfragen, bei Bedarf soziale Unterstützung anbieten, Vertretung Ihrer Interessen anbieten.
- Grundhaltung dass sie willkommen sind kommunizieren. Ihr Verhalten aber einen entscheidenden Einfluss auf die Qualität Ihres Aufenthalts hat (Sie haben es in der Hand)
- Regel- oder Gesetzesverstöße thematisieren und diskutieren. Versuchen sie durch Einsicht zu einer Verhaltensänderung zu bewegen. Konsequenzen aufzeigen wenn keine Verhaltensveränderung eintritt. Abmachungen treffen. Weitere Kontakte vereinbaren.
- Gute Erfahrungen mit Jugendendpatrouille der Kantonspolizei: Jugendliche nehmen sie oft als Partner war. Das löst Fronten auf und gibt Energie frei für kooperative Lösungen

Stärken und Schwächen in der Bearbeitung

- + Kiss - keep it small and simple – keine grossen Konzepte/Admin, viel Zeit für operative Arbeit
- + Sehr breite und einfache Vernetzung (Sitzungen und individueller Austausch)
- + aktive Partner – gut abgestimmte Aktionen/Handlungen von Polizei über Private bis Stadtverwaltung (kriegen auch kleinere bauliche Massnahmen etc. rasch durch)
- + Hohe Freiheit/Flexibilität
- + Regierung mit viel Toleranz gegenüber Nutzenden – öff Raum offen für alle
- + Gemeinsame Haltung (keine Vertreibung von Personen wenn es auch anderes geht)
- Zu wenige Ressourcen, um längere Zeit dranzubleiben, ernsthafte Mediation zu betreiben
- Oft wiederkehrende Beschwerden – kommen nicht wirklich weiter
- Unser Ansatz dass wir immer allen involvierten Parteien Aufwand generieren wollen stösst oft auch auf Ablehnung
- Immer mehr Beschwerden, kommen nicht mehr wirklich dazu alles zu bearbeiten

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit