



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Abschlussbericht der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS) für das Jahr 2022

Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)
Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
Regionalverband Berlin
Donaustraße 78
12043 Berlin

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	- 4 -
2	Sprechstunden und Erreichbarkeit	- 4 -
2.1	Sprechstunden in den LAF-Unterkünften	- 4 -
2.2	Terminsprechstunde in der Donaustraße.....	- 6 -
3	Beschwerdemanagement	- 7 -
3.1	Wie viele Beschwerden sind aktuell vorhanden und zu welchen Kategorien?.....	- 7 -
3.2	Berlinweite Verteilung der Beschwerden	- 9 -
3.3	Quartalsübersicht nach Eingang der Beschwerden	- 9 -
3.4	Kanäle der Beschwerdeeingänge	- 10 -
4	Beschwerdebearbeitung: Wie vielen Beschwerden wurde abgeholfen oder teilweise abgeholfen?	- 11 -
5	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	- 13 -
5.1	Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte	- 13 -
5.2	Integrationsbüros / Flüchtlingskoordinator:innen	- 15 -
5.3	Ansprechpartner:innen in Behörden.....	- 16 -
5.4	Sozialdienste, Initiativen, NGOs, bezirkliche Netzwerkrunden	- 16 -
5.5	Landespolitik, internationale NGOs und Behörden	- 17 -
6	Informationsmaterial	- 17 -
6.1	Flyer und Poster.....	- 17 -
6.2	Facebook	- 17 -
6.3	Webseite	- 18 -
6.4	Tag der offenen Tür	- 19 -
7	Datenbank und Datenschutz	- 20 -
7.1	Datenbank	- 20 -
7.2	Datenschutz.....	- 20 -
8	Fortbildungen und Supervision.....	- 20 -
8.1	Stattgefundene Fortbildungen	- 20 -
8.2	Geplante Fortbildungen	- 22 -
8.3	Supervision	- 23 -
9	Kinderschutz	- 23 -
9.1	Workshops zu Kinderrechten	- 23 -
9.2	Kinderschutzbeauftragter	- 24 -

10	Qualitätsmanagement	- 25 -
11	Gremien.....	- 25 -
11.1	Begleitgremium	- 26 -
11.2	Fachbeirat	- 26 -
12	Ausblick	- 26 -
13	Anhänge	- 27 -

1 Einleitung

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle konnte auch im zweiten Jahr ihres Bestehens ihre Mission, den Geflüchteten in der Stadt ein Sprachrohr zu sein, erfolgreich weiterverfolgen. Dieses zweite Jahr nach der Eröffnung war auf der einen Seite durch ein erstes Gefühl von Routine bei den Arbeitsabläufen und in der Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartnern geprägt. Zu einer weiteren Professionalisierung der Arbeit der BuBS führten zahlreiche Fortbildungen sowie die Ernennung eines Kinderschutzbeauftragten, welcher während einer dieser Fortbildungen für diese Aufgabe entsprechend qualifiziert wurde. Ein besonderes Highlight für die Netzwerkarbeit war im Juni der „Tag der Offenen Tür“, zu dem die niedrige Corona-Inzidenz es endlich ermöglichte, die Türen in der Donaustraße für alle Interessierten zu öffnen, um sich über die Arbeit der Beschwerdestelle informieren zu können.

Gleichzeitig hat die Ankunft einer sehr hohen Anzahl Geflüchteter aus der Ukraine in Berlin die Stadt, und damit auch die BuBS, in diesem Jahr vor neue, große Herausforderungen gestellt. Bei der Eröffnung der BuBS wurde mit ca. 80 LAF-Unterkünften geplant, heute sind es bereits 94 und in den nächsten Wochen werden noch weitere Unterkünfte hinzukommen. Das Team der BuBS hat, nicht zuletzt wegen seines hohen Verantwortungsbewusstseins und seines großen Engagements, auch diese Herausforderung gut angenommen und bewältigt. So konnte die BuBS zahlreichen Geflüchteten mit ihren Anliegen Gehör verschaffen und zur Lösung einiger, auch struktureller Probleme beitragen.

Dank zahlreicher Informationsveranstaltungen und guter Erfahrungen ist die Bekanntheit der BuBS und das Vertrauen in ihre Arbeit bei den Geflüchteten in Berlin gewachsen.

Der folgende Bericht vermittelt einen umfassenden Eindruck der Vielfältigkeit und Komplexität der Arbeit der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle.

2 Sprechstunden und Erreichbarkeit

2.1 Sprechstunden in den LAF-Unterkünften

In den Vertragsunterkünften des LAF finden die Sprechstunden der BuBS je nach Größe ein- oder zweimal im Monat statt: In Unterkünften mit bis zu 249 Bewohner:innen einmal im Monat, in Unterkünften ab 250 Bewohner:innen zweimal im Monat. Die Sprechzeiten sind entweder von 11:00 bis 13:30 Uhr oder von 15:00 bis 17:30 Uhr. In Unterkünften mit zwei monatlichen Terminen werden die Sprechstunden nach Möglichkeit jeweils einmal vormittags und einmal nachmittags angeboten. Die Beschwerdedeordinator:innen erkundigen sich in jedem Quartal bei den Unterkunftsleitungen nach den von den Bewohner:innen gesprochenen Sprachen, damit dies bei der Zuteilung der Beschwerdelots:innen möglichst berücksichtigt werden kann. Gewöhnlich werden die Sprechstunden von Teams von zwei Lots:innen durchgeführt. Dabei tragen die Beschwerdelots:innen Westen mit

dem Logo der BuBS, damit sie sowohl für Bewohner:innen als auch Mitarbeitende der Unterkünfte zu erkennen sind.



Abbildung 1: ein Teil des Lots:innenteams

Die Erfahrung der Lots:innen zeigt, dass die BuBS im zweiten Jahr nach ihrer Gründung dank Kommunikation und Erfolgen sowohl bei den Bewohnenden als auch bei den Mitarbeitenden der LAF-Unterkünfte „gut angekommen“ ist und sich somit noch stärker als Anlaufstelle etabliert hat. Was die Bewohnenden angeht, wird dies einerseits darauf zurückgeführt, dass die Lots:innen viele verschiedene Sprachen sprechen und die Möglichkeit in der Muttersprache zu kommunizieren, für die Geflüchteten einen großen Vorteil darstellt. Andererseits hat die Aufklärungsarbeit über die Unabhängigkeit der BuBS das Vertrauen der Bewohnenden gesteigert. Hinzu kommt, dass sich Bewohnende so mancher Unterkünfte von der hilfreichen Unterstützung durch die BuBS überzeugen konnten, wenn Problemen abgeholfen wurde. Deshalb wenden sie sich vermehrt an die Lots:innen. Dies kann zum Beispiel Mängel der Ausstattung von Unterkünften wie defekte Waschmaschinen, Herde und dergleichen betreffen.

Lots:innen berichten auch, dass sich die Haltung der Leitungen und übrigen Mitarbeitenden der Unterkünfte der BuBS gegenüber merklich gewandelt habe. Es zeige sich, dass dank eines intensiveren Austauschs der Beschwerdekoordinator:innen mit dem Unterkunftspersonal, die BuBS nicht mehr

vorrangig als Kontrollinstanz wahrgenommen werde, sondern sich eher die Erkenntnis durchsetze, dass die BuBS auch ihnen „unter die Arme greifen“ kann. Dies wird darin deutlich, dass Sozialdienste der Unterkünfte Bewohnende mittlerweile vermehrt ermutigen, sich an die BuBS zu wenden oder sie selbst eine Beschwerde einreichen, weil sie bei Problemen und Wünschen keine Lösung herbeiführen können. Auch dies trug dazu bei, dass sich das Beschwerdeaufkommen vergrößert hat.

2.2 Terminsprechstunde in der Donaustraße



Abbildung 2: Eingang der BuBS – Donaustr. Ecke Roseggerstr.

Unter Einhaltung des Infektionsschutzes finden Terminsprechstunden montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr und bei Bedarf auch bis 19:00 Uhr in den Räumlichkeiten der BuBS in der Donaustraße in Berlin-Neukölln statt. Für die Beratung von Beschwerdeführer:innen, die ohne Termin kommen, sind stets mindestens ein:e Sozialarbeiter:in und ein:e Arabisch, Russisch oder Farsi sprechende:r Mitarbeiter:in vor Ort. Bei Bedarf können zudem Lots:innen, die weitere Sprachen bedienen, telefonisch kontaktiert werden.

Zwischen Juni und September wurden in allen Unterkünften so genannte Pop-Up-Sprechstunden angeboten. Dabei wurde das Ziel verfolgt, dass außer den

Mitarbeitenden, auch die Bewohner:innen über das Angebot der BuBS in Kenntnis gesetzt werden. Zukünftig soll dies jährlich in allen Unterkünften stattfinden, da es sich vor allem für die Bewohner:innen als die effektivste Form der Information über die BuBS erwiesen hat. (Näheres hierzu unter 5.1.)

Darüber hinaus und alternativ zu den Sprechstunden erreichen die BuBS Beschwerden per Telefon, Onlineformular, E-Mail und WhatsApp.

3 Beschwerdemanagement

3.1 Wie viele Beschwerden sind aktuell vorhanden und zu welchen Kategorien?

In der Anfangsphase der BuBS wurde zunächst das Kategoriensystem aus dem Pilotprojekt übernommen und anhand dessen die Statistiken erstellt. Die im Pilotprojekt gewonnenen Kategorien waren sehr hilfreich, um eine erste Struktur zu entwickeln und für die Mehrzahl der aufgenommenen Beschwerden auch passend. Im Laufe der Zeit zeigte sich, dass mit dem bestehenden Kategoriensystem einige Beschwerdeinhalte nicht deutlich genug erfasst wurden, da manches zu allgemein war und zudem manche Kategorien ohne Zuordnung blieben. Sowohl aufgrund von Veränderungen in der Unterbringungssituation von Geflüchteten, wie zum Beispiel Eröffnungen vieler Erstaufnahmeeinrichtungen, als auch von Gesetzen etc. wurden immer wieder neue Beschwerdeinhalte an die BuBS herangetragen, welche sich zum Teil nicht den Ober- und Unterkategorien zuordnen ließen. Aufgrund dieser Erkenntnis wurden die Ober- und Unterkategorien nach und nach angepasst. Zu diesem Zwecke wurden aus dem erhobenen Datenmaterial Kategorien definiert und die Beschwerden im Anschluss neu zu geordnet. Dies ist wichtig, um aussagekräftige Statistiken zu erzeugen, welche dazu beitragen sollen, strukturelle Probleme sichtbar zu machen. Dieser Prozess ist noch nicht abgeschlossen, sondern wird die Arbeit der BuBS stetig begleiten.

Seit Beginn ihrer Arbeit hat die BuBS von Anfang 2021 bis zum 31.12.2022, 1916 Beschwerden aufgenommen.

Mit 29,0 % fällt weiterhin der Großteil der eingegangenen Beschwerden in die Kategorie Ausstattung. Hierzu zählen beispielsweise Anliegen, die Themen wie Internet, Verpflegung, Sicherheit sowie private Räume und Gemeinschaftsräume betreffen.

Am zweithäufigsten sind mit 23,8 % Beschwerden in der Kategorie Service der Behörden, etwa zu Kostenübernahmen und Leistungen sowie zur Erreichbarkeit. Die Kategorie Personal bildet mit 15,4 % die dritthäufigste Beschwerdekategorie. Hier betreffen die Beschwerden Mitarbeitende aus Unterkünften, Behörden und Sicherheitsmitarbeitende.

Des Weiteren beziehen sich 10,2 % der Beschwerden auf Umzugswünsche. Hier wird zwischen hausinternen Umzugswünschen und den Umzugswünschen von Personen, die in eine andere Unterkunft ziehen wollen, unterschieden.

Zu den 8,1 % der Beschwerden in der Kategorie hausinterne Angelegenheiten zählen beispielsweise Beschwerden zu den Themen Postzustellung, Hausordnung, Belegungsstruktur und Beratungsangebote in den Unterkünften.

Zum Thema Hygiene hat die BuBS insgesamt 4,3 % der Beschwerden aufgenommen.

Beschwerden zu Kinder betreffenden Themen bilden 3,6 % des Beschwerdeaufkommens. Dazu zählen zum Beispiel die kindersichere Ausstattung, Freizeitangebote, fehlende Kita- und Schulplätze und der Umgang mit Kindern durch das Personal.

In die Beschwerdekategorie Zugang zu Regelangeboten, die 3,0 % aller eingegangenen Beschwerden ausmacht, fallen unter anderem der Zugang zu medizinischer Versorgung und zu Bildungsangeboten.

Die restlichen 2,6 % aller Beschwerden setzen sich aus folgenden Kategorien zusammen: 1,5 % in der Kategorie Diskriminierung, 0,6 % rechtliche Angelegenheiten, 0,4 % Gewalt und 0,1 % Sonstiges. (Siehe Anhang)

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle nimmt auch sehr gern Lob über Unterkünfte und Behörden, ebenso auch Wünsche, entgegen. Bisher wurde diese Möglichkeit eher wenig genutzt. Im Jahr 2022 gingen drei Lobe ein.

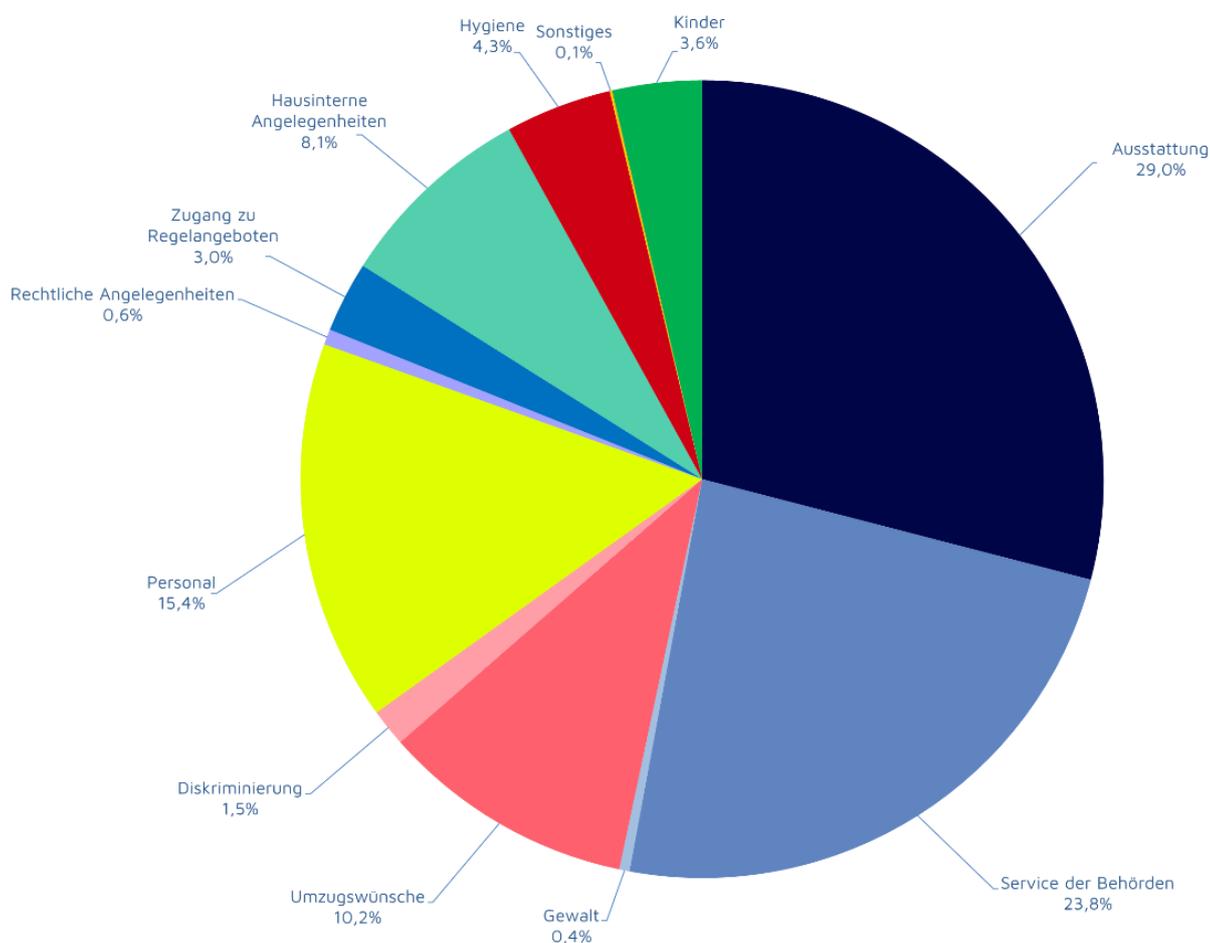
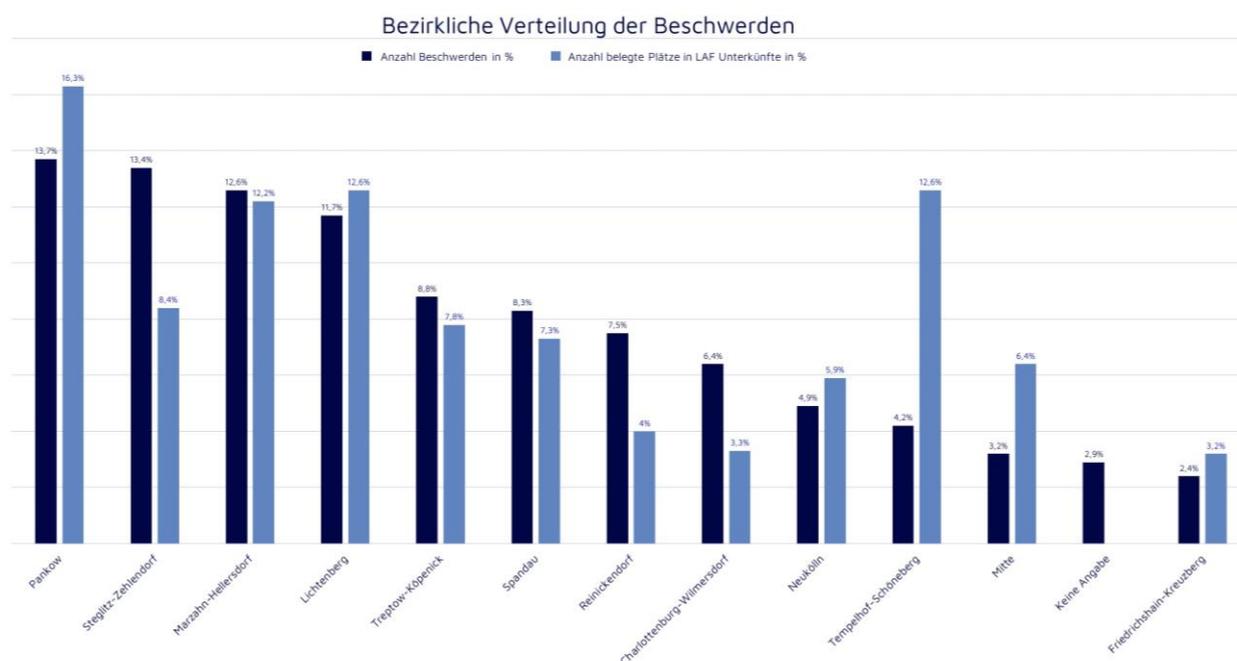


Abbildung 3: Aufteilung der Beschwerden, insgesamt 1916 / Stand 31.12.2022

3.2 Berlinweite Verteilung der Beschwerden

Die nachfolgende Grafik zeigt die Verteilung des Beschwerdeaufkommens innerhalb der Berliner Bezirke sowie die jeweilige Belegungsdichte der Bezirke.



**Bezirkliche Verteilung der Beschwerden in Relation zu der Anzahl belegter Plätze in den auf den jeweiligen Bezirk anfallenden Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften.
**Die Zahlen basieren auf den Belegungsmeldungen der Unterkunftsbetreiber an das LAF und werden einmal monatlich aktualisiert.*

*Anzahl der Beschwerden: 2.092 (Stand 01.03.2023)
Gesamtzahl der belegten Plätze in LAF Unterkünften: 32.534 (Stand 27.02.2023)*

3.3 Quartalsübersicht nach Eingang der Beschwerden

Ab dem 3. Quartal 2021 waren die Beschwerdeeingänge auf einem relativ stabilen Niveau.

Im 1. Quartal 2022 sind 285 Beschwerden eingegangen. Ähnlich hoch war die Anzahl der Beschwerden mit 270 auch im 2. Quartal. Im 3. Quartal hat die BuBS mit 432 deutlich mehr Beschwerden aufgenommen, was unter anderem an den Pop-Up Sprechstunden in den Unterkünften gelegen haben könnte. Dort konnten Bewohnende der Vertragsunterkünfte in offenen, meist draußen abgehaltenen Sprechstunden gezielt informiert werden. Genaueres ist unter Punkt 5.1 nachzulesen.

In den letzten drei Monaten des Jahres 2022 hat die BuBS 370 Beschwerden aufgenommen und somit deutlich mehr als im 1. und im 2. Quartal 2022.

QUARTALERGEBNISSE 01.01.2021 – 31.12.2022

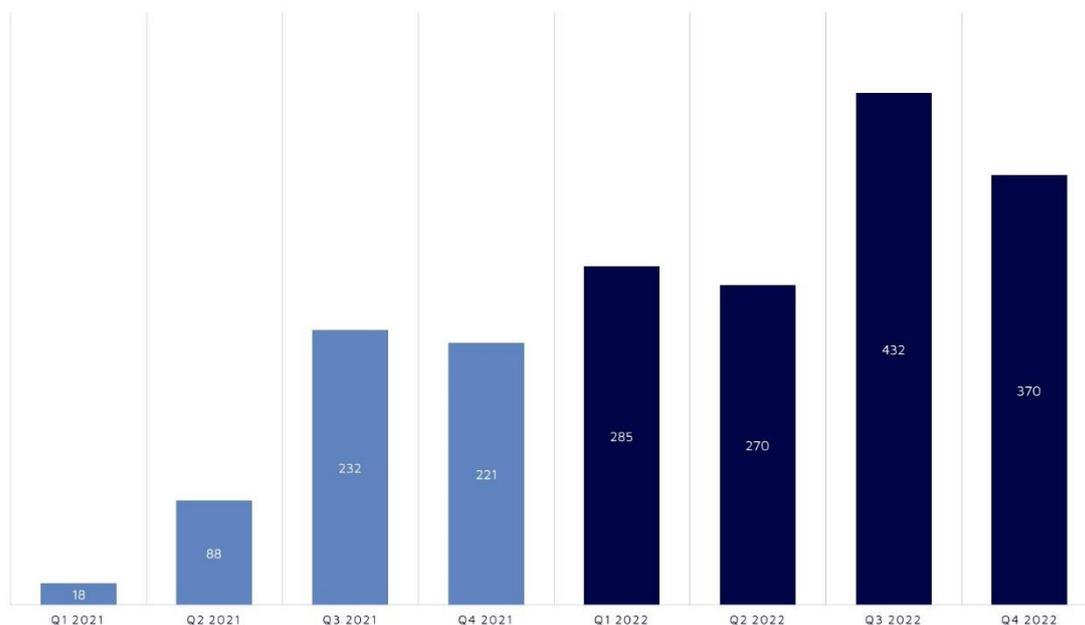


Abbildung 6: Quartalergebnisse seit 01.01.2021 / Stand 31.12.2022

3.4 Kanäle der Beschwerdeeingänge

Es beweist sich stets aufs Neue, dass die Möglichkeit, Beschwerden bei der BuBS mit Hilfe verschiedener Wege einzureichen, für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Geflüchteten von großer Bedeutung ist. Auch wenn der Großteil der Beschwerden in den Unterkunftssprechstunden aufgenommen wird, können die übrigen Kanäle den Beschwerdeführenden eventuell mehr Flexibilität sowie ein größeres Gefühl der Sicherheit und, wenn gewünscht, auch mehr Anonymität ermöglichen. Von den insgesamt 1860 Beschwerden, welche die Berliner unabhängige Beschwerdestelle aufgenommen hat, kamen 55 % über die Sprechstunden in den Vertragsunterkünften des LAF. 25 % aller Beschwerden erreichten die BuBS telefonisch, 9,5 % per E-Mail und 9 % wurden direkt im Büro der Donaustraße abgegeben und 1,5 % über das Internetformular.

Beschwerdezahl* nach Eingangsart

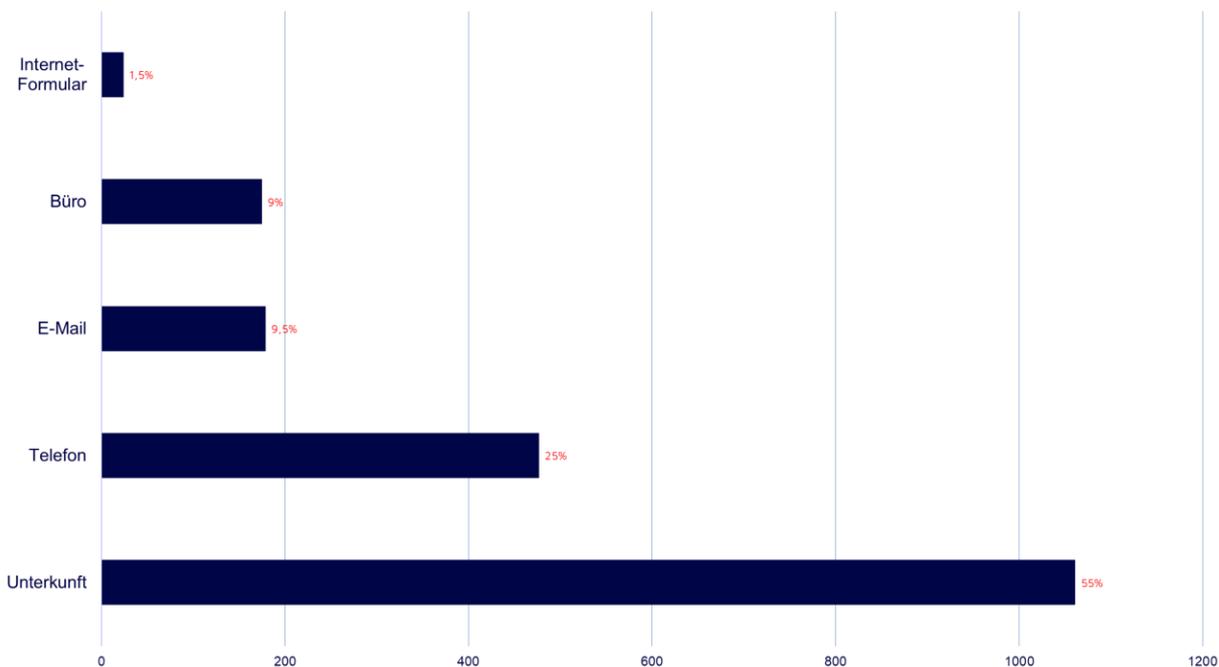


Abbildung 7: Beschwerdeaufkommen nach Eingangsart / Stand 31.12.2022

4 Beschwerdebearbeitung: Wie vielen Beschwerden wurde abgeholfen oder teilweise abgeholfen?

Die Beschwerdebearbeitung in der BuBS ist stark fallabhängig und demnach oft sehr unterschiedlich. Wie beschrieben wird ein Großteil der Beschwerden in der Sprechstunde aufgenommen. Nachdem eine Beschwerde, z.B. während der Sprechstunde in einer Flüchtlingsunterkunft, von einem:r Beschwerdelots:in aufgenommen und in die Datenbank eingetragen wurde, wird sie an das Team der Sozialarbeiter:innen weitergeleitet. Es findet dann ein Austausch zwischen den Beschwerdelots:innen und den Sozialarbeiter:innen statt, in dem das weitere Vorgehen besprochen wird. Es wird geprüft und entschieden, wie dem oder der Beschwerdeführer:in am effizientesten geholfen werden könnte. Manchmal ist es wichtig, die Beschwerdeführer:innen an Fachstellen zu verweisen, z.B. wenn sie asylrechtliche Fragen und Probleme haben. Auch kommt es vor, dass die Anliegen von der BuBS nicht bearbeitet werden können, da die Beschwerdegegner keine Berliner Behörden sind. Handelt es sich um einen Fall, den die BuBS übernehmen kann, wird von den Sozialarbeiter:innen zunächst überblickt, ob für die Bearbeitung des Falls alle notwendigen Informationen und Dokumente vorhanden sind. Unabdingbar ist hier die Einverständniserklärung in die Erhebung, Verarbeitung und Weiterleitung der Daten an die zuständigen Stellen.



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Einverständniserklärung in die Erhebung, Verarbeitung und Weiterleitung von Daten durch die unabhängige zentrale Beschwerdestelle [Träger Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.]

Ich bin heute durch
Herrn/Frau _____
über den nachstehenden Sachverhalt unterrichtet worden. Die Unterrichtung erfolgte in folgender Sprache (Mehrfachnennung möglich):

() Deutsch
() Englisch
() Französisch
() Türkisch
() Arabisch
() Farsi
() _____

Die Bearbeitung meiner Beschwerde erfordert die Nutzung meiner folgenden persönlichen Daten:

- Die von mir angegebenen Kontaktdaten (Postanschrift und/oder E-Mail-Adresse)
- _____
- _____
- _____

Ich wurde darüber aufgeklärt, dass die Verarbeitung und Weiterleitung dieser Daten durch die Beschwerdestelle notwendig ist, damit ich von der für die Prüfung meiner Beschwerde zuständigen Stelle über das Ergebnis der Prüfung informiert werden kann. Darüber hinaus kann die Kenntnis meiner Daten erforderlich sein, damit Verwaltungsvorgänge, die von meiner Beschwerde betroffen sind, durch die zuständige Behörde identifiziert werden können.

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde ist beabsichtigt, folgende Daten weiterzuleiten:

Bezeichnung der Daten	Übermittelnde Stelle	Empfangende Stelle

Sollten weitere personenbezogenen Daten für die Bearbeitung meiner Beschwerde benötigt werden, so werden diese Daten nur erhoben und verarbeitet, wenn ich dazu meine vorherige Zustimmung erteilt habe.

Zusätzlich wurde mir die Information „HINWEISE ZUR DATENVERARBEITUNG DURCH DIE UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE“ ausgehändigt. Dort sind meine weiteren Rechte im Hinblick auf die Verarbeitung meiner Daten beschrieben.

Erklärung zur Benachrichtigung über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung

Sehr geehrte Dame,
Sehr geehrter Herr,

Sie haben heute eine Beschwerde bei der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS) vorgebracht.

Nach vorläufiger Sichtung durch die BuBS ist für die Prüfung Ihrer Beschwerde folgende Behörde zuständig (wird von der BuBS ausgefüllt):

- Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF)
- Bezirksamt _____ von Berlin
- Jobcenter _____
- Landesamt für Einwanderung _____
- _____

Über das Ergebnis der Prüfung Ihrer Beschwerde werden Sie von dieser Behörde unterrichtet. Sofern Sie wünschen sollten, dass Sie nicht von dieser Behörde, sondern von der BuBS über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung unterrichtet werden, ist eine Bevollmächtigung der Mitarbeitenden der BuBS erforderlich. Diese Bevollmächtigung gilt nur für den vorliegenden Beschwerdevorgang und kann von Ihnen jederzeit widerrufen werden. Der Widerruf ist formlos gegenüber der BuBS zu erklären.

Diese Bevollmächtigung ist freiwillig und hat keinen Einfluss auf die Prüfung und den Ausgang Ihrer Beschwerde.

Hiermit bevollmächtige ich die Mitarbeitenden der BuBS, die Mitteilung über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung von der oben genannten zuständigen Behörde entgegenzunehmen und mir zu eröffnen.

Ich habe verstanden, dass diese Vollmacht freiwillig ist, keinen Einfluss auf die Beschwerdeprüfung hat und jederzeit gegenüber der BuBS widerrufen werden kann.

Berlin, den _____

Eigenhändige Unterschrift _____

Nur von der Beschwerdestelle auszufüllen:

Geschäftszeichen des Beschwerdevorgangs bei der BuBS: _____

Abbildung 8: Einverständniserklärung und Datenschutz

Außerdem sind manchmal, abhängig vom Fall, ärztliche Atteste oder auch Kopien von Leistungsbescheiden hilfreich. Wenn Beschwerdeführende keine E-Mailadresse haben, oder der Behörde gegenüber anonym bleiben möchten, besteht auch die Möglichkeit, der BuBS eine Vollmacht zu erteilen, welche der BuBS gestattet, die Rückmeldung auf die Beschwerde anstelle der Beschwerdeführenden zu erhalten. Die Rückmeldung wird ihnen dann später weitergeleitet. Bei leistungsbezogenen Fällen ist es von eingeschränktem Nutzen, sich anonymisiert zu beschweren, da zur Bearbeitung personenbezogene Daten erforderlich sind. Hingegen können Meldungen über einen defekten Aufzug oder über ein kaputtes Fenster in Gemeinschaftsräumen auch ohne Angaben zur Person bearbeitet werden, da sich dies auch so überprüfen lässt. Hingegen können Meldungen über einen defekten Aufzug, oder über ein kaputtes Fenster in Gemeinschaftsräumen, auch ohne Angaben zur Person bearbeitet werden, da sich dies auch so überprüfen lässt. Das Verfahren bezüglich der Beschwerde wird in Absprache mit den Beschwerdeführenden entschieden. Bei komplexeren Angelegenheiten und bei Unklarheiten über den genauen Inhalt der Beschwerde sind Beratungsgespräche in den Räumlichkeiten der BuBS sehr hilfreich und werden auch gerne angenommen. Die Gespräche werden von den Sozialarbeiter:innen geleitet, oftmals werden sie dabei von den Beschwerdelots:innen zum Zwecke der Sprachmittlung unterstützt. Kommen Beschwerdeführende ohne Termin in die offene Sprechstunde, ist es der BuBS ein großes Anliegen, direkt ein Beratungsgespräch anzubieten, zumal

normalerweise Beschwerdelots:innen oder andere mehrsprachige Mitarbeiter:innen vor Ort sind und somit die Sprachmittlung ermöglichen. Sollte eine sofortige Beratung nicht möglich sein, wird ein zeitnahe Termin vereinbart.

Sind alle für relevant erachteten Informationen zusammengetragen, wird die Beschwerde an die zuständige Stelle an der jeweiligen Berliner Behörde, zumeist per E-Mail, weitergeleitet. Es gibt jedoch auch Beschwerden, die telefonisch geklärt werden können. Soweit die/der Beschwerdeführende dem zustimmt, geschieht dies manchmal bei Problemen innerhalb der Unterkunft, welche ohne Weiteres durch Kontaktaufnahme zu den jeweiligen Unterkunftsleitungen gelöst werden können. Der gesamte Prozess wird in der Beschwerdebearbeitungssoftware dokumentiert. Der Vorgang ist in der Software abgeschlossen, wenn die Beschwerde übermittelt wurde.

Ob den Beschwerden im Sinne der Beschwerdeführer:innen abgeholfen werden kann, ist, wie nachfolgend erläutert, sehr unterschiedlich. So wird zum Beispiel Beschwerden über den Service der Behörden, wie die Erreichbarkeit oder die Auszahlung und Gewährung von Leistungen, häufiger abgeholfen. Hingegen können Beschwerden über fehlendes Internet, die Art der Unterbringung und über Probleme mit dem Personal zum Teil eines längeren Prozesses und somit einer für Beschwerdeführende zufriedenstellende Lösung, bedürfen.

5 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

5.1 Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte

Regelmäßige Kontaktpflege

Die regelmäßige Kontaktpflege der BuBS mit den Aufnahmeeinrichtungen und den Gemeinschaftsunterkünften läuft weiterhin über die vier Beschwerdekoordinator:innen, die wie folgt für jeweils drei Bezirke verantwortlich sind:

BK 1: Friedrichshain-Kreuzberg, Neukölln, Tempelhof-Schöneberg

BK 2: Lichtenberg, Marzahn-Hellersdorf, Treptow-Köpenick

BK 3: Pankow, Reinickendorf, Mitte

BK 4: Spandau, Charlottenburg-Wilmersdorf, Steglitz-Zehlendorf

Die Kontaktdaten der Unterkunftsleiter:innen sowie deren Stellvertreter:innen sind den Beschwerdekoordinator:innen der BuBS bekannt. Über einen Personal- und Betreiberwechsel in Unterkünften wird das Koordinator:innen-Team durch das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) informiert. Seit durch den Krieg in der Ukraine die Zahl in Berlin ankommender Geflüchteter stark angestiegen ist, haben sehr viele und kurzfristige Eröffnungen von Unterkünften und Veränderungen bei bestehenden Unterkünften stattgefunden. Es entpuppte sich als neue Herausforderung für die Koordinator:innen, hierüber zeitnah informiert zu werden, um Sprechstunden und Informationsmaterial für die Bewohnenden dieser Unterkünfte sicherstellen zu können. Daher werden von der BuBS inzwischen

diverse Informationskanäle genutzt, um mit den schnellen Entwicklungen bei der Unterbringung von Geflüchteten Schritt zu halten.

Infoveranstaltungen in Unterkünften

Auch im Jahr 2022 hat sich gezeigt, dass Infoveranstaltungen essentiell sind, um wechselnde Mitarbeiter:innen der Betreiber, neu angekommene Geflüchtete oder das Personal neu eröffneter Unterkünfte über die BuBS zu informieren. Die Infoveranstaltungen dienen dazu, das Angebot der BuBS vorzustellen, offene Fragen zu den Sprechstunden zu klären sowie das Konzept und die Arbeitsweise der BuBS ausführlich zu vermitteln. Jede Infoveranstaltung wird entsprechend des Personenkreises von den Koordinator:innen individuell vorbereitet. So wurden unterschiedliche Präsentationen vom Team erstellt und nach Bedarf ausgedruckt oder digital vorgestellt.

Ebenso bewährte sich die regelmäßige Teilnahme der Koordinator:innen, zum Teil gemeinsam mit der Leitung der BuBS, an den Treffen der Heimleiter:innen, da in diesem Zusammenhang oftmals bereits im Vorfeld, bestimmte Unklarheiten geklärt werden konnten. Dies erwies sich für alle Beteiligten in der weiteren Zusammenarbeit als hilfreich, da somit Fehlinformationen korrigiert werden konnten und nicht zuletzt auch Missverständnissen vorgebeugt werden konnte.

Aufgrund des starken Anstiegs der Anzahl der in Berlin ankommenden Geflüchteten hat die BuBS im Jahr 2022 deutlich mehr Infoveranstaltungen gehalten. Zudem wurde beschlossen, dass ab 2023 Informationsveranstaltungen mindestens einmal im Jahr in jeder Vertragsunterkunft des LAF durchgeführt werden.

Pop-Up Sprechstunden & Feedbackgespräche

Während des regelmäßigen Austauschs zwischen dem Lots:innen-Team und den vier Beschwerdekoordinator:innen wurde festgestellt, dass vielen Bewohnenden von LAF-Unterkünften die BuBS noch nicht bekannt ist. Um diese Informationslücke zu verringern, haben die Koordinator:innen mit Einverständnis der jeweiligen Leitung sogenannte Pop-Up Sprechstunden ins Leben gerufen.

Infolgedessen wurde zwischen Juni und Oktober 2022 in allen Unterkünften, die von der BuBS betreut werden, eine Pop-Up Sprechstunde abgehalten. Die Beschwerdekoordinator:innen und Lots:innen waren während dieser Sprechstunden an einem zentralen Ort in den Unterkünften platziert. Bekleidet mit Westen, die für eine bessere Erkennbarkeit aller Mitarbeitenden der BuBS sorgt und ausgestattet mit mehrsprachigen Informationsmaterialien, konnten viele Bewohner:innen erreicht werden. Es ging vor allem darum, Flyer zu verteilen und auf verschiedenen Sprachen über das unabhängige Beschwerdemanagement durch die BuBS persönlich zu informieren.

Parallel fanden Feedbackgespräche mit den Unterkunftsleitungen bzw. mit den jeweiligen Ansprechpartner:innen der BuBS in der Unterkunft statt. Die Beschwerdekoordinator:innen zeigten bei dieser Gelegenheit zahlreiche Statistiken

zum Beschwerdeaufkommen in Berlin, im Bezirk und in der Unterkunft. Außerdem fand ein Austausch zu der bisherigen Zusammenarbeit statt. Infolgedessen konnte eine verbesserte Zusammenarbeit erreicht werden.

Von den Heimleiter:innen bzw. den Mitarbeitenden der Unterkünfte wurde diese Art des Austauschs begrüßt und es besteht der Wunsch, dies einschließlich der Feedbackgespräche regelmäßig durchzuführen.

Die Möglichkeit eines informellen und noch niedrighschwelligeren Gesprächs mit den Beschwerdelots:innen wurde von vielen Bewohnenden genutzt. Dieser Kontakt diene sicherlich nicht nur der Information, sondern auch dem Aufbau von Vertrauen, das eine Grundlage darstellt, um die Beschwerdemöglichkeit über die BuBS künftig zu nutzen. Dieser Punkt ist insofern von großer Bedeutung, als Geflüchtete häufig erwähnen, dass sie Angst haben, sich zu beschweren. Ihre Befürchtungen gehen von Repressalien durch Mitarbeiter:innen der Unterkünfte bis hin zu negativen Folgen für das Asylverfahren. Um diese Ängste aufzugreifen und die Geflüchteten zur Einreichung von Beschwerden zu ermutigen, hat die BuBS in mehreren Sprachen einen Handzettel entworfen, welcher zusammen mit dem allgemeinen Flyer der BuBS ausgegeben wird. Bereits während der Pop-Up Sprechstunden selbst wurden zahlreiche Beschwerden aufgenommen. Die Erhöhung des Beschwerdeaufkommens von rund 40 % im dritten Quartal ist vermutlich zumindest teilweise auf die Pop-Up Sprechstunden zurückzuführen. Es zeigt sich also, wie sinnvoll es ist, die Bewohnenden regelmäßig vor Ort über die BuBS zu informieren.

Bewohner:innenversammlungen

Im Jahr 2022 wurden die Mitarbeiter:innen der BuBS vereinzelt zu Bewohner:innenversammlungen eingeladen, um das unabhängige Beschwerdemanagement vorzustellen. Die Beschwerdelots:innen haben, teilweise gemeinsam mit den zuständigen Koordinator:innen, eine kurze Präsentation gehalten und in mehreren Sprachen beispielhaft die Arbeit der BuBS erläutert. Auch Fragen konnten so gut beantwortet werden.

Dieses Angebot wird im kommenden Jahr weiter fortgeführt und in den Gesprächen mit den Unterkünften auch als Vorschlag unterbreitet.

5.2 Integrationsbüros / Flüchtlingskoordinator:innen

Nachdem bereits 2021 der Kontakt zu den bezirklichen Flüchtlingskoordinator:innen aufgebaut wurde, fand auch im Jahr 2022 ein regelmäßiger Austausch zwischen ihnen und den Beschwerdekoordinator:innen der BuBS statt. Die Flüchtlingskoordinator:innen und Integrationsbüros sind auf der bezirklichen Ebene die Akteure, mit denen die BuBS am engsten zusammenarbeitet. Auch das Sozialarbeiter:innen-Team der BuBS steht in enger Verbindung mit diesen Akteuren, zum Beispiel wenn es um spezifische Beschwerden geht.

Wie an anderer Stelle bereits erwähnt, ermöglicht die Teilnahme an den von den bezirklichen Flüchtlingskoordinator:innen organisierten Unterkunftsleiter- und

Netzwerkunden, (monatlich, vierteljährlich oder nach Bedarf), einen regen Austausch und die Erschließung eines großen Netzwerkes. Diese Treffen finden vermehrt in Präsenz statt, was die Netzwerkarbeit generell erleichtert.

Einige der Flüchtlingskoordinator:innen erhielten in regelmäßigen Abständen eine anonymisierte Übersicht der Beschwerden und andere relevante Statistiken für ihren jeweiligen Bezirk. Für das Jahr 2023 wird angestrebt, einmal im Quartal diese Statistiken den zuständigen Koordinator:innen für Flüchtlingsangelegenheiten zuzusenden und gegebenenfalls in einen intensiveren Austausch zu treten.

5.3 Ansprechpartner:innen in Behörden

Seit Beginn des Projekts gibt es eine feste Vereinbarung mit dem Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten. So werden Beschwerden bezüglich der LAF-Unterkünfte oder auch bezüglich des LAF direkt von der BuBS an die Qualitätssicherung des LAF und von dort aus an die entsprechende Abteilung des Hauses weitergeleitet. Es wurde vereinbart, dass das LAF innerhalb von zwei Wochen eine Mitteilung über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung oder, falls diese noch andauert, den aktuellen Sachstand übermittelt. Richtet sich eine von der BuBS aufgenommene Beschwerde gegen eine andere Berliner Behörde, leiten die Sozialarbeiter:innen der BuBS sie gemäß dem Beschwerdeprozess an die Behörde weiter. Um etwas Nachdruck zu verschaffen, wird die Beschwerde in dringenden Fällen gegebenenfalls nicht nur an die betroffene Abteilung sondern auch an die Beauftragten für Geflüchtete oder entsprechende Ansprechpartner:innen innerhalb der Behörde gesendet. Dieser Weg hat sich bewährt, um eine zeitnahe Lösung herbeizuführen. Um das Verzeichnis dieser Ansprechpartner:innen in Behörden wie Jobcentern, Sozialämtern, Jugendämtern, der Sozialen Wohnhilfe und anderen Stellen stetig ausbauen und aktualisieren zu können, ist der Austausch der Beschwerdekoordinator:innen der BuBS mit Flüchtlingskoordinator:innen und Organisationen der Berliner Flüchtlingshilfe sehr hilfreich.

5.4 Sozialdienste, Initiativen, NGOs, bezirkliche Netzwerkrunden

Auch im zweiten Jahr nach ihrer Gründung hat die BuBS ihre Netzwerkkontakte gepflegt und ausgeweitet. Der Austausch mit Netzwerkpartner:innen dient zum einen dazu, Informationen über Entwicklungen und Problemlagen zu erhalten und zum anderen, die Bekanntheit der BuBS zu steigern und auch Geflüchtete, die nicht in LAF-Unterkünften leben, zu erreichen. Ihre gute Vernetzung kommt der BuBS außerdem in der Verweisberatung zugute.

Zu den Netzwerkpartner:innen der BuBS zählen sowohl berlinweit als auch in einzelnen Stadtteilen aktive Sozialdienste, Initiativen und NGOs. Stattgefunden haben beispielsweise Austauschtreffen mit mobilen Beratungsstellen, die in ASOG-Unterkünften tätig sind, mit lokalen Akteuren im Integrationsmanagement wie BENN (Berlin Entwickelt Neue Nachbarschaften) sowie mit der Neuköllner Registerstelle für Fälle von Diskriminierung und Ausgrenzung. Ebenso gab es einen Austausch mit Our Rights in Action e.V., mit der Clearingstelle für nicht

krankenversicherte Menschen und mit dem Deutschen Institut für Menschenrechte. Außerdem wurden verschiedene Anbieter von Integrationscoachings über die BuBS informiert.

Die Beschwerdekoordinator:innen bieten in den bezirklichen Netzwerktreffen, an denen sie regelmäßig teilnehmen, Einblick in die Arbeit der BuBS und knüpfen dort auch neue Kontakte zu Akteuren der Geflüchtetenhilfe.

5.5 Landespolitik, internationale NGOs und Behörden

Im Jahr 2022 stellte sich die BuBS erneut interessierten Politiker:innen verschiedener Parteien vor. Zu Treffen im Büro der BuBS kamen sowohl Mitglieder des Berliner Abgeordnetenhauses als auch Abgeordnete von Berliner Bezirksverordnetenversammlungen aus verschiedenen Bezirken, um sich über die Arbeit der BuBS und über die Versorgung von Geflüchteten in Berlin im Allgemeinen zu informieren.

Mit der internationalen NGO Save the Children fand ein Austausch zum Schutz von Kinderrechten in Unterkünften für Geflüchtete statt, der im vorliegenden Bericht im Abschnitt 9.1 Workshops zu Kinderrechten erläutert wird.

6 Informationsmaterial

6.1 Flyer und Poster

Die Flyer werden regelmäßig von der Kommunikationsabteilung der BuBS aktualisiert bzw. überarbeitet und es wird die jeweils benötigte Menge bei einer Druckerei bestellt. 2022 wurde der Flyer auch ins Ukrainische übersetzt, sodass die BuBS mittlerweile über Flyer in folgenden Sprachen verfügt:

Arabisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Russisch, Tigrinja, Vietnamesisch, Ukrainisch

Im Vergleich zum Jahr 2021, in dem aufgrund der Pandemie eher die digitalen Versionen des Flyers angefragt wurden, stieg im Jahr 2022 die Nachfrage nach der Printversion der Flyer, einschließlich der bereits erwähnten Handzettel zum Thema Angst.

Die BuBS verfügt außerdem über Poster auf Deutsch, Englisch, Arabisch und Russisch. Um möglichst viele Menschen über ihr Angebot informieren zu können, ist die BuBS bestrebt, ihre Informationsmaterialien in den aktuell erforderlichen Sprachen zeitnah anbieten zu können. Auf Anfrage werden sie gerne an Interessierte versendet.

6.2 Facebook

Seitdem die Facebook-Seite der BuBS im Mai 2021 erstellt wurde, ist die Anzahl der Follower von 69 auf 178 im Jahr 2022 gestiegen. Über die Messenger-Funktion

ihrer Facebook-Seite erreichen die BuBS vermehrt Nachrichten. Eine automatische Empfangsbestätigung der Nachrichten wurde erstellt. Bei dieser haben die Nutzer:innen die Möglichkeit, ihre Muttersprache zu wählen. Dabei werden die Telefonnummern der jeweiligen Lots:innen weitergegeben und so ein direkter Kontakt ermöglicht.

Weiterhin werden wöchentliche Posts in verschiedenen Sprachen (*Deutsch, Arabisch, Farsi und Russisch*) mit folgenden Themen erstellt:

Wege der Kontakte zur BuBS / Rechte & Pflichten in LAF Unterkünften / Generelle Informationen der Geflüchtetenhilfe / Feiertage / Prozesse des Beschwerdewesens.



Abbildung 9: Facebook Seite der BuBS

6.3 Webseite

Da das Projekt der BuBS mit einem Schnellstart mitten im Lockdown begann, hatte die digitale Erreichbarkeit eine sehr hohe Priorität. Damit die Zielgruppe, die Geflüchteten in Berlin, erreicht werden konnte, wurde innerhalb weniger Wochen eine mehrsprachige Website eingerichtet.

Es zeigte sich im Verlauf jedoch, dass diese Website für die Zielgruppe noch barriereärmer sein sollte. Z.B. wurde das Webformular zur direkten

Kontaktaufnahme bzw. Beschwerdeeingabe im Vergleich zu anderen Beschwerdewegen nur sehr mäßig in Anspruch genommen. Um mögliche Barrieren abzubauen und die Seite ansprechender zu gestalten, wird im kommenden Jahr ein vollständig neu konzipierter Webauftritt mit Unterstützung eines externen Unternehmens entstehen.

Auch hier wird die Mehrsprachigkeit ein zentraler Punkt sein, sowie eine intuitivere Menüführung.

Geplant ist der Launch der neuen Internetpräsenz für Februar/März 2023.

6.4 Tag der offenen Tür

Am 16.06.22 fand der erste Tag der offenen Tür der BuBS statt. Geflüchtete, Vertreter:innen aus Politik und Medien, Menschen aus der Nachbarschaft sowie Akteur:innen aus den unterschiedlichsten Bereichen der Geflüchtetenhilfe sind der Einladung der BuBS gefolgt. Abgesehen vom interessanten Austausch gab es für die zahlreichen Besucher:innen sowohl einen interaktiven „Weg der Beschwerde“ als auch Musik und Snacks.

Aufgrund der guten Resonanz und des Erfolges dieser Veranstaltung wird voraussichtlich im Jahr 2023 erneut ein Tag der offenen Tür organisiert.



Abbildung 10: erster Tag der offenen Tür bei der BuBS 16.06.2022

7 Datenbank und Datenschutz

7.1 Datenbank

Für die Organisation des Beschwerdemanagements ist die Datenbank u. a. insofern sehr hilfreich, dass sämtliche Daten zu den Meldungen umfassend verwaltet und schnell abgerufen werden können.

Zudem können die erfassten Daten mittels der integrierten Funktion zum Erstellen von Statistiken ausgewertet werden (siehe Abbildungen 3 bis 7).

Über die interne Nutzung hinaus erwies sich die Software als ertragreich für die regelmäßig stattfindenden Begleitgremien und Fachbeirats-Sitzungen. Auszüge aus dem System stellen eine aufschlussreiche Grundlage für Diskussionen und für die Suche nach Lösungen dar.

7.2 Datenschutz

Die Beschwerdeführer:innen vertrauen den Beschwerdelots:innen regelmäßig sensible und persönliche Daten an. Der Schutz dieser Daten hatte für die BuBS von Beginn an eine hohe Priorität. Um dies zu bekräftigen und somit das Vertrauen zu stärken, unterschreiben alle Beschwerdeführer:innen eine mit der Berliner Datenschutzbeauftragten abgestimmte „Einverständniserklärung in die Erhebung, Verarbeitung und Weiterleitung von Daten durch die Berliner unabhängige Beschwerdestelle“. Die Datenschutzerklärung und ein begleitendes Dokument mit weiterführenden detaillierten Erklärungen wurden in alle bei Geflüchteten verbreiteten Sprachen übersetzt. Im Zuge einer Beratung bzw. bei der Beschwerdeaufnahme werden die Beschwerdeführer:innen in ihrer Muttersprache über den Inhalt des Dokuments und seine Notwendigkeit sowohl für sie selbst als auch für die BuBS aufgeklärt. Zusätzlich werden die Beschwerdeführer:innen darum gebeten, eine „Erklärung zur Benachrichtigung über das Ergebnis der Beschwerdeprüfung“ zu unterzeichnen. Diese dient dem Zweck, dass auch die BuBS über das Ergebnis der Beschwerde unterrichtet wird und mit Zustimmung der: s Beschwerdeführenden gegebenenfalls weitere Schritte einleiten kann. Selbstverständlich werden ohne Einwilligung durch die Klient:innen keinerlei Schritte unternommen. Nach Ablauf der Datenschutzfrist werden alle personenbezogenen Daten fortlaufend in der Datenbank gelöscht. Zusätzlich wird die unterschriebene Datenschutzerklärung und/oder Vollmacht vernichtet.

8 Fortbildungen und Supervision

8.1 Stattgefundene Fortbildungen

Teamkommunikation

Das gesamte Team nahm am 01.03.2022 an einem Workshop zum Thema „Teamkommunikation“ teil. Da ein paar Tage zuvor der Angriffskrieg gegen die Ukraine ausgebrochen war, wurde sehr kurzfristig und zudem sehr erfolgreich dazu gearbeitet, wie das Team ganz konkrete Unterstützungsmöglichkeiten für

Geflüchtete aus der Ukraine ins Leben rufen kann. Im Einvernehmen kam das Team zu dem Ergebnis, einmal in der Woche einen Treffpunkt zwecks Austausch und Beratung für diesen Personenkreis anzubieten. Begleitet und moderiert wurde der Workshop von Marion Penth, Coach und Supervisorin.

Nachdem die Mitarbeiter:innen der BuBS sich seit Mitte März im Treffpunkt engagierten, wurde in Folge dessen zum 01.08.2022 die Stelle eines aus der Ukraine stammenden sogenannten Integrationsmanagers im Fachbereich angesiedelt.

Von Vorurteilen zum Rassismus

Vom 30.03.2022 bis zum 31.03.2022 nahm das Team der Beschwerdelots:innen an einer Fortbildung zum Thema „Von Vorurteilen zum Rassismus“ teil. Dozentinnen waren Frau Tavangar und Frau Basu von „Bildungsarbeit ReachOut“.

Blended Counseling

Am 07.04.2022 nahmen der Referent und ein Sozialarbeiter an einer Fach- und Vernetzungsveranstaltung zum Thema „Blended Counseling“ teil. Referentin war Frau Claudia Niemeyer von der Diakonie aus dem Arbeitsbereich Existenzsicherung und Integration.

Antiziganismus

Am 29.04.2022 fand für das gesamte Team eine Fortbildung in Präsenz zum Thema „Antiziganismus“ statt. Dozent war Georgi Ivanov von „Amaro Foro“ e. V.

Anspruchsvolle Gesprächssituationen meistern

Vom 31.05.2022 bis zum 01.06.2022 fand für das Team der Sozialarbeiter:innen und der Beschwerdekoordinator:innen, den Lots:innenkoordinator, den Referenten und die Verwaltungskraft eine Fortbildung in Präsenz zum Thema „Anspruchsvolle Gesprächssituationen meistern“, statt. Dozentin war Marion Penth, Coach und Supervisorin.

Wie gelingt die menschenrechtskonforme Unterbringung von geflüchteten Menschen

Ein Sozialarbeiter nahm vom 20.06.2022 bis zum 21.06.2022 an der Evangelischen Akademie zu Berlin an einem Symposium zum Thema „Wie gelingt die menschenrechtskonforme Unterbringung von geflüchteten Menschen“ teil.

Disability Studies – Schnittstelle Flucht und Behinderung

Vom 29.06.2022 bis zum 30.06.2022 fand für das gesamte Team eine Fortbildung in Präsenz zum Thema „Disability Studies – Schnittstelle Flucht und Behinderung“ statt. Dozentinnen waren Frau Schwarz und Frau Schödermaier von „Mina-Leben in Vielfalt“ e.V. und Frau Turinsky, freiberuflich tätige Dozentin.

Von Vorurteilen zum Rassismus

Nachdem die Lots:innen bereits im März dieses Jahres an der Fortbildung zum Thema „Von Vorurteilen zum Rassismus“, teilgenommen haben, fand das Seminar für das übrige Team vom 14.07.2022 bis zum 15.07.2022 in Präsenz statt. Dozentinnen waren Frau Tavangar und Frau Basu von „Bildungsarbeit ReachOut“.

SGB II – für die Arbeit mit Wohnungslosen

Am 16.08.2022 nahmen ein Sozialarbeiter und der Lotsenkoordinator an einer Fortbildung zum Thema „SGB II – für die Arbeit mit Wohnungslosen“, teil. Dozent war der Jurist Harald Thome.

Teamführung – und Teamentwicklung

Vom 12.09.2022 bis zum 13.09.2022 nahmen der Referent und der Lotsenkoordinator an der Diakademie an einer Fortbildung zum Thema „Teamführung – und Teamentwicklung“ teil.

Bündnisse schmieden Netzwerke aufbauen und pflegen

Die Beschwerdekoordinator:innen nahmen am 20.09.2022 an einer Fortbildung zum Thema „Bündnisse schmieden Netzwerke aufbauen und pflegen“ teil. Durchgeführt wurde das Seminar von Dozent:innen vom Landesverband des Johanniter - Unfall - Hilfe e.V, „AusLiebeZurVielfalt“.

Kinderschutz

Vom 29.11.2022 bis zum 30.11.2022 nahmen zwei Sozialarbeiter und die Lots:innen an einer Fortbildung zum Thema „Kinderschutz“, teil. Dozentinnen waren Lisa Miethlau und Jasmin Goldschmidt von „Wildwasser“ e.V. Einer der Sozialarbeiter ist seit einiger Zeit für das gesamte Team Ansprechpartner zu diesem Thema.

8.2 Geplante Fortbildungen

Zum Thema „Gesprächsführung“ ist für die Beschwerdelots:innen Anfang 2023 eine Fortbildung geplant. Durchgeführt wird das Seminar von der Leitung und der Stellvertretenden Leitung der BuBS.

Nachdem der Veranstalter ein geplantes Seminar für den 14.12.2022 absagen musste, werden die zwei Leitungskräfte und die stellvertretende Leitung im Mai 2023 an der Diakademie zum Thema „Kommunikation in Konflikten – ein Seminar für Leitende“ teilnehmen. Dozentin wird Angelika Leonhardi, Theologin und Studienleiterin für Kommunikation und Erwachsenenbildung, sein.

Die Teilnahme an einer Fortbildung zum Thema „Social Media“ und zum Thema „Projektmanagement“ ist für den Referenten und für die Sachbearbeiterin, die Teilnahme an einer Fortbildung zum Thema „Umgang mit Statistiken und Daten“, geplant.

8.3 Supervision

Insbesondere das Team der Lots:innen, jedoch auch das der Sozialarbeiter:innen, profitiert von der Teilnahme an einer Supervision, da diese zwei Teams zumeist im direkten Kontakt zu den Geflüchteten stehen. Aus diesem Grunde nehmen sie seit Mai 2021 in monatlichen Abständen gemeinsam daran teil. Sowohl zur Eigenreflektion und zur Aufarbeitung der Geschehnisse des Arbeitsalltags als auch zur Teamkommunikation dient die Supervision als ein hilfreiches Instrument. Seit September 2022 nehmen diese beiden Teams getrennt voneinander an der Supervision teil und es wurde bereits die Erfahrung gemacht, dass im kleineren Rahmen bereits erreichte Schritte sich noch effektiver sowohl zum Wohle der Klient:innen als auch zur Unterstützung der Mitarbeiter:innen, auswirken. Im Zuge der Änderung, nämlich Supervision in getrennten Teams, fand ein Wechsel statt, weshalb Herr Michael Zepmeusel, Coach, Supervisor und Trainer, die Supervision neuerdings durchführt.

Unverändert findet die Supervision je nach Bedarf in Form einer Fall- und/oder Teamsupervision statt.

Außerdem sind Zusatztermine bei akutem Bedarf, in Absprache mit Herrn Zepmeusel möglich.

9 Kinderschutz

9.1 Workshops zu Kinderrechten

Die Anzahl der bei der BuBS eingegangenen Beschwerden, die das Wohl und die Unterbringungssituation von Kindern betreffen, ist mit 64 von 1854 Beschwerden (15.12.2022) vergleichsweise gering. Da Minderjährige nicht von den Beschwerdelots:innen angesprochen werden und nicht alleine in die Sprechstunden kommen können, werden diese Beschwerden nicht direkt von den Betroffenen eingereicht. Die Kinder und Jugendlichen sind darauf angewiesen, dass eine erwachsene Person ihre Interessen vertritt und sich als Fürsprecher anbietet. Mehrheitlich waren es in den erwähnten Fällen die Eltern, aber auch das Personal der Unterkünfte wie auch Ehrenamtliche.

Nachdem Infoveranstaltungen für die Erziehungsberechtigten stattfanden, wurde, um Kindern einen direkteren Zugang zum Beschwerdemanagement zu ermöglichen, durch die BuBS in diesem Jahr pilothaft ein Workshop mit Kindern in einer Erstaufnahmeeinrichtung durchgeführt.

Es wurden zunächst Austauschrunden mit Kinderbetreuer:innen in Gemeinschafts- und Erstaufnahmeeinrichtungen organisiert, um einen besseren Eindruck von den Lebenswelten der Kinder in den Unterkünften zu erhalten und so den Zugang zu ihnen zu ermöglichen. Hieraus resultierte dann die erste Kooperation zur Durchführung eines Workshops in einer Erstaufnahmeeinrichtung.

Der Workshop wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Personal der Einrichtung geplant und durchgeführt. Die BuBS konnte die Räumlichkeiten der Kinderbetreuung

in der Unterkunft nutzen, was viele Vorteile hatte. Der Workshop konnte als offenes Angebot gestaltet werden, dadurch war er sehr niedrigschwellig zu erreichen und es mussten keine separaten Einverständniserklärungen der Eltern eingeholt werden.

Mehrheitlich kamen die teilnehmenden Kinder aus der Republik Moldau und aus anderen Ländern, in denen Russisch verbreitet ist (Georgien, Armenien). Für den Workshop übersetzte einer der russischsprachigen Beschwerdelotsen. Da es in der Unterkunft kaum russischsprachiges Personal gibt und die Kinderbetreuerin selten Sprachmittler:innen dazu holen kann, war es für viele Kinder die erste Möglichkeit, sich außerhalb ihrer Peergroup umfassender verständlich zu machen. Das Konzept des Workshops sah eine Auseinandersetzung mit den eigenen Rechten, im Besonderen den Kinderrechten, vor. Von den anwesenden Kindern konnten nur vereinzelte Kinder lesen und schreiben. Auch waren sie es nicht gewohnt, eine längere Zeit moderierte Gespräche zu führen. Deshalb stellten die Kinder und Jugendlichen in einer spielerischen Form ihren Alltag vor so wurde beispielsweise die Unterkunft gemalt. Die Kinder haben eine Führung durch die Unterkunft gestaltet und ihren Alltag beschrieben. Während der Aktivitäten kam es immer wieder zu persönlichen Gesprächen mit den Kindern. Sie erzählten von ihren Wünschen, ihren Hobbys, ihrem Lieblingsessen, was sie an der Unterkunft mögen und was sie als störend empfinden, beispielsweise, dass der Spielplatz der Unterkunft im Sommer nicht genutzt werden kann, weil es dort keinen Schatten gibt. Außerdem wurden Wünsche für den dritten Workshop-Tag gesammelt. Gemeinsam sollte als positiver Ausblick ein Ausflug geplant werden.

Anschließend fand eine Auswertung in einem Bericht statt und die Erfahrungen des Workshops wurden in fachlichen Austauschrunden vorgestellt. Gemeinsam mit anderen Akteuren, wie z.B. Safe the Children, soll auch in Zukunft erprobt werden, wie auf die Belange der Kinder in Unterkünften aufmerksam gemacht werden kann und wie Workshops zur Beschwerdeaufnahme für Kinder gestaltet werden müssen, um ihnen die Möglichkeit zu geben, ihre Bedarfe und Beschwerden zu formulieren. Für das nächste Jahr ist geplant, weitere Workshops durchzuführen. Diesmal sollen Unterkünfte aufgesucht werden, in denen die Kinder bereits eine längere Zeit leben und eine Schule besuchen.

9.2 Kinderschutzbeauftragter

Der Schutz von Kindern und Jugendlichen in Unterkünften für Geflüchtete ist ein überaus bedeutendes Thema, denn „ein förderliches Umfeld für eine gute Entwicklung sind wesentliche Aspekte, die durch internationale Abkommen wie die UN – Kinderrechtskonvention verbrieft sind und umgesetzt werden müssen“. (Vgl Rosenow-Williams, Weber 2022)

Abgesehen davon, dass die allgemeine Wohnsituation von Familien mit Kindern und Jugendlichen in den Unterkünften dieses Thema auf jeden Fall berührt, wurden zudem bislang nur vereinzelt Beschwerden dazu eingereicht. Eine dieser von Mitarbeitenden eingereichten Beschwerden betraf die Gefährdung des Kindeswohls im Zusammenhang mit einer Nachtabschiebung. Auch mit der Ankunft von vielen

Kriegsflüchtlingen aus der Ukraine und von Ortskräften aus Afghanistan nimmt das Thema Kinderschutz in den Unterkünften noch mehr an Bedeutung zu.

Um auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen vor körperlicher und seelischer Vernachlässigung, Misshandlung, Missbrauch und Gewalt in den Berliner Unterkünften für Geflüchtete unterstützend einwirken zu können, wurde in diesem Jahr ein Kinderschutzbeauftragter im BuBS-Team benannt. Das Ziel ist, dass dazu eingereichte dringende Beschwerden so schnell wie möglich fachlich kompetent bearbeitet werden, unter anderem, indem zuständige Stellen eingeschaltet werden.

Um diese Kompetenz noch mehr zu untermauern, haben die Lots:innen zusammen mit Sozialarbeitern im November an einer Fortbildung zum Thema Kinderschutz bei Wildwasser e.V. teilgenommen.

Im Seminar wurden Themen wie „Rechtliche Grundlagen im Kinderschutz“, „Migrationssensibler Kinderschutz“, „Kindeswohl und Kindeswohlgefährdung“, „Vorgehen bei einem Verdacht auf Kindeswohlgefährdung“, „Institutioneller Kinderschutz“, „Selbstfürsorge“ und offene Fragen bearbeitet.

10 Qualitätsmanagement

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle liegt in der Trägerschaft der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. im Regionalverband Berlin. Die JUH stützt sich auf ein einheitliches Qualitätsmanagementsystem, in dem alle Prozesse standardisiert ablaufen.

Da die Beschwerdestelle zwar unabhängig, aber auch Teil dieser Organisation ist, wurden und werden auch die Abläufe und Prozesse der BuBS festgeschrieben. Dies trägt maßgeblich dazu bei, Abläufe und Ergebnisse zu optimieren, die Prozesse zu verstetigen sowie für Mitarbeitende und Beschwerdeführende ein Gefühl von Sicherheit zu schaffen.

Anfang des Jahres erhielt die Berliner unabhängige Beschwerdestelle Unterstützung durch die Qualitätsbeauftragte des Landesverbandes Berlin/Brandenburg. Gemeinsam mit den begleitenden Teammitgliedern wurden verschiedene Prozesse abgegrenzt. Bei diversen Treffen wurden Unterthemen der Leitungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse definiert. Je nach Themengebiet kamen Expert:innenteams aus den unterschiedlichen Abteilungen der BuBS zusammen. Das Resultat ist eine weitere Professionalisierung der Arbeit der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle.

Es wurde die Grundlage geschaffen, damit die BuBS im Jahr 2023 die ISO 9001-Zertifizierung durchlaufen kann.

11 Gremien

Nach wie vor sind im Folgenden genannte Gremien ein wichtiger Bestandteil, um das gemeinsame Ziel zu erreichen, nämlich die Situation geflüchteter Menschen in Berlin in verschiedener Hinsicht zu verbessern. Sicher ist es richtig an dieser Stelle zu betonen, dass gerade die Behebung von Problemen struktureller Natur nicht

selten einen langen Atem benötigen. Dennoch beweist gerade die Zusammensetzung der Beteiligten an beiden Gremien, nämlich Akteure aus den unterschiedlichsten Bereichen der Flüchtlingshilfe und vor allem auch Teilnehmende mit eigenem Fluchthintergrund, wie wertvoll die Zusammenführung verschiedenster Erfahrungen für das gemeinsame oben genannte Ziel sein können.

11.1 Begleitgremium

Im Jahr 2022 fanden fünf Sitzungen des Begleitgremiums statt, zuletzt am 05. Dezember 2022. Moderiert und organisiert wurden und werden die Gremien-Sitzungen weiterhin von Frau Monika Belz, Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, Leitung StS, IntSoz, Ref FM. Um eine Diskussionsgrundlage im Hinblick auf strukturelle Probleme zu haben, stellten die Leiterin und die stellvertretende Leiterin der BuBS außer einer jeweils aktuellen Präsentation einschließlich exakter die BuBS betreffender Statistiken anonymisierte Beschwerden zur Verfügung.

11.2 Fachbeirat

Nachdem wegen der akuten Situation bezüglich der Ukraine erst am 31. Mai 2022 der erste Fachbeirat dieses Jahres tagte, trafen sich die Mitglieder zu zwei weiteren Sitzungen, zuletzt am 12. Dezember 2022. In diesem Jahr hatte Frau Wenke Christoph, die Staatssekretärin für Integration, den Vorsitz und die BuBS übernahm jeweils die Organisation und die Moderation durch die Leitung. Damit auch weiterhin Vertreter:innen für Geflüchtete im Fachbeirat teilnehmen, nimmt eine Mitarbeiterin des Flüchtlingsrates und ein Mitarbeiter der BuBS, beide mit Fluchthintergrund, diese wichtige Funktion wahr. Nach wie vor werden Themen zu Problemen struktureller Natur bearbeitet, inzwischen mit dem Erfolg, dass für Anfang nächsten Jahres Workshops bezüglich der Postzustellung und des standardisierten Umgangs mit Rassismus geplant sind.

12 Ausblick

Für das kommende Jahr der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle steht zunächst die Überarbeitung der 10-sprachigen Website an. Der digitale Auftritt soll noch ansprechender, informativer und barrierefreier werden.

Außerdem wird die Bekanntheit des Projekts in die Welt hinausgetragen, da die Leitung eingeladen wurde, die BuBS auf der internationalen Konferenz der Migration Alliance im Januar in Lissabon vorzustellen.

Inhaltlich wird weiter am Thema Kinderrechte in Unterkünften für Geflüchtete gearbeitet. Um die Bedarfe der geflüchteten Kinder besser zu verstehen, wird das Konzept der Kinderkonferenzen weiterentwickelt und angewandt.

An der Optimierung der Prozesse wird stetig gefeilt, damit eine zügige Bearbeitung der Beschwerden ermöglicht wird und das Vertrauen in die Arbeit der

Beschwerdestelle sowohl seitens der Beschwerdeführer:innen und Initiativen als auch seitens der Unterkünfte, der Politik und der Verwaltung beständig gefestigt wird. Hinsichtlich der statistischen Auswertung werden die Kategorisierungen der Beschwerden in der Datenbank fortwährend überprüft, um ihren Nutzen für das übergeordnete Ziel, die Arbeit an strukturellen Problemen, sicher zu stellen.

Es ist bereits abzusehen, dass die hohe Anzahl der Schutzsuchenden in Berlin und die damit verbundenen Verdichtungsmaßnahmen in den Unterkünften auch 2023 zu vielen Herausforderungen führen werden. Die unabhängige Beschwerdestelle wird hier ihren wichtigen Beitrag leisten, damit auch vor diesem Hintergrund die Stimme der Geflüchteten in Berlin auf allen Ebenen gehört wird.

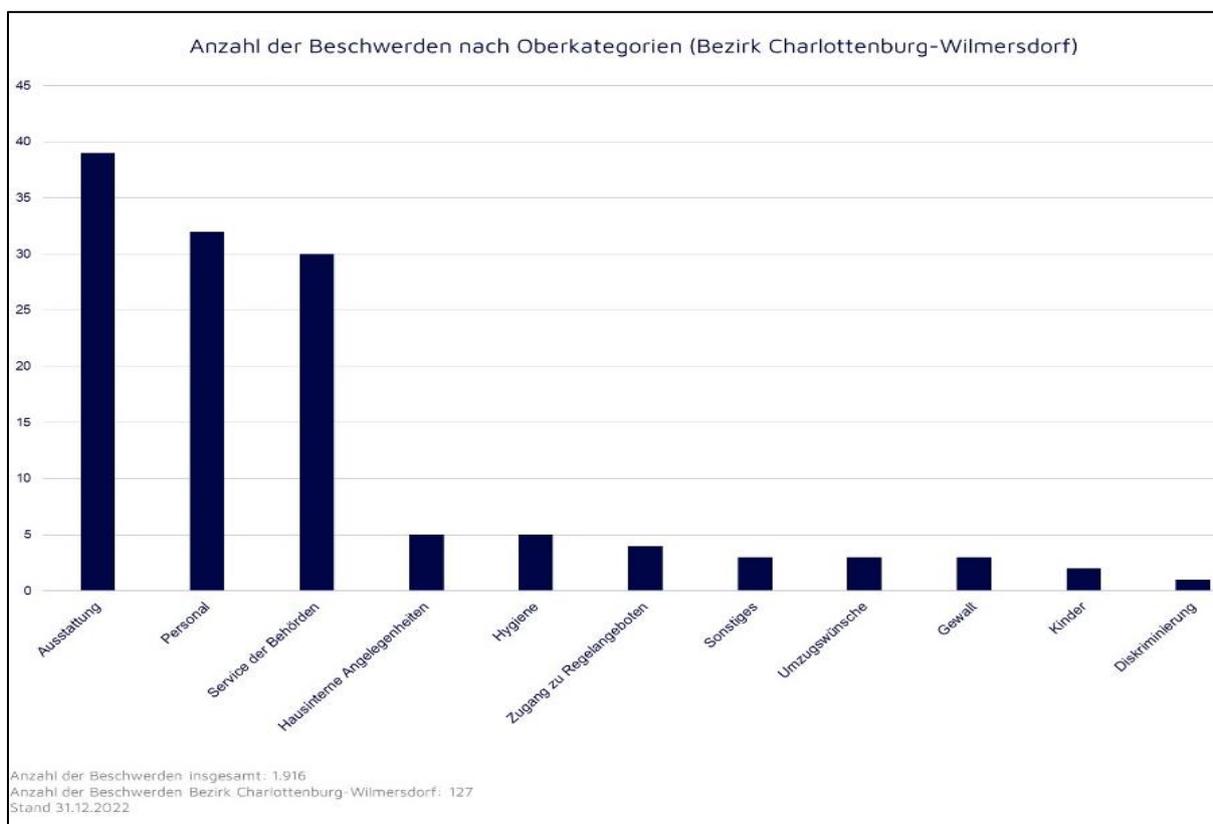
13 Anhänge

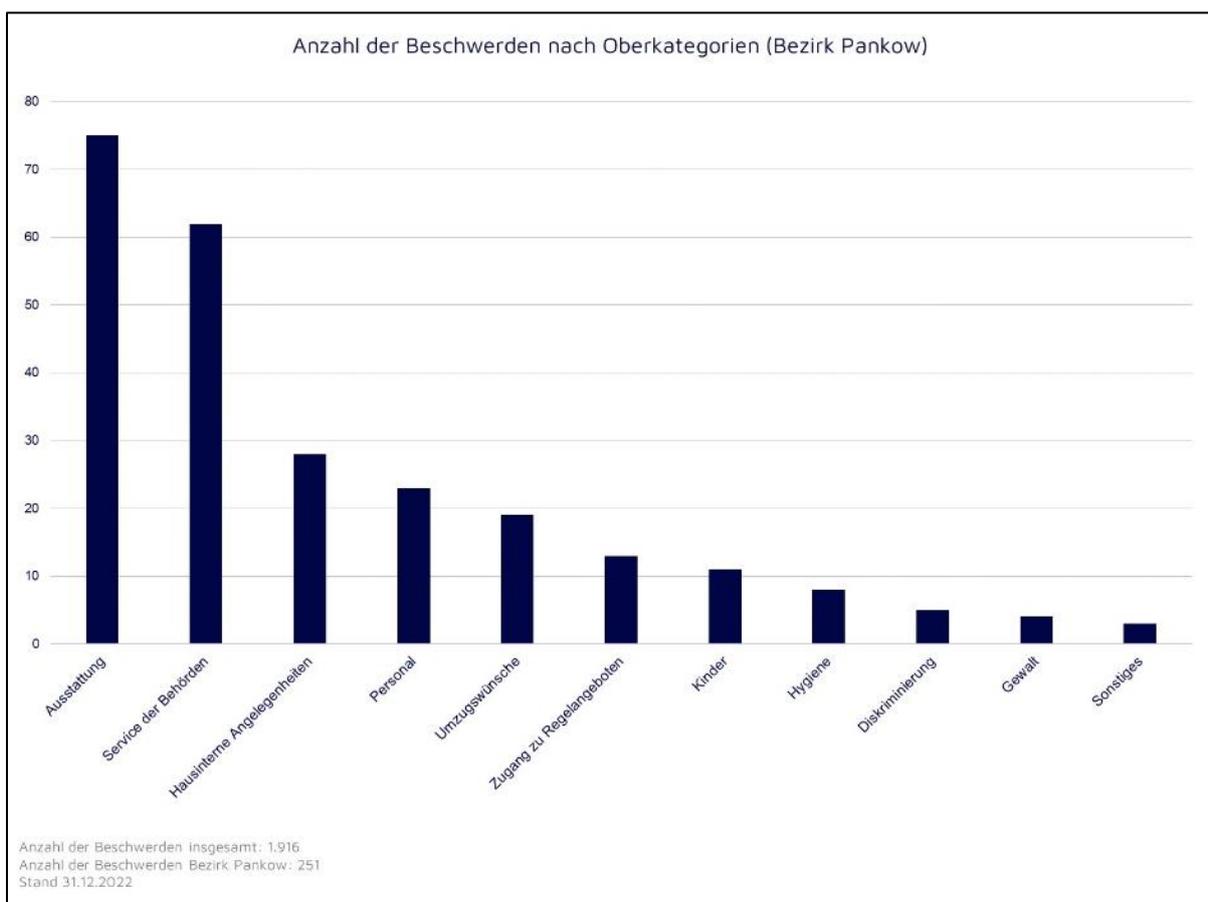
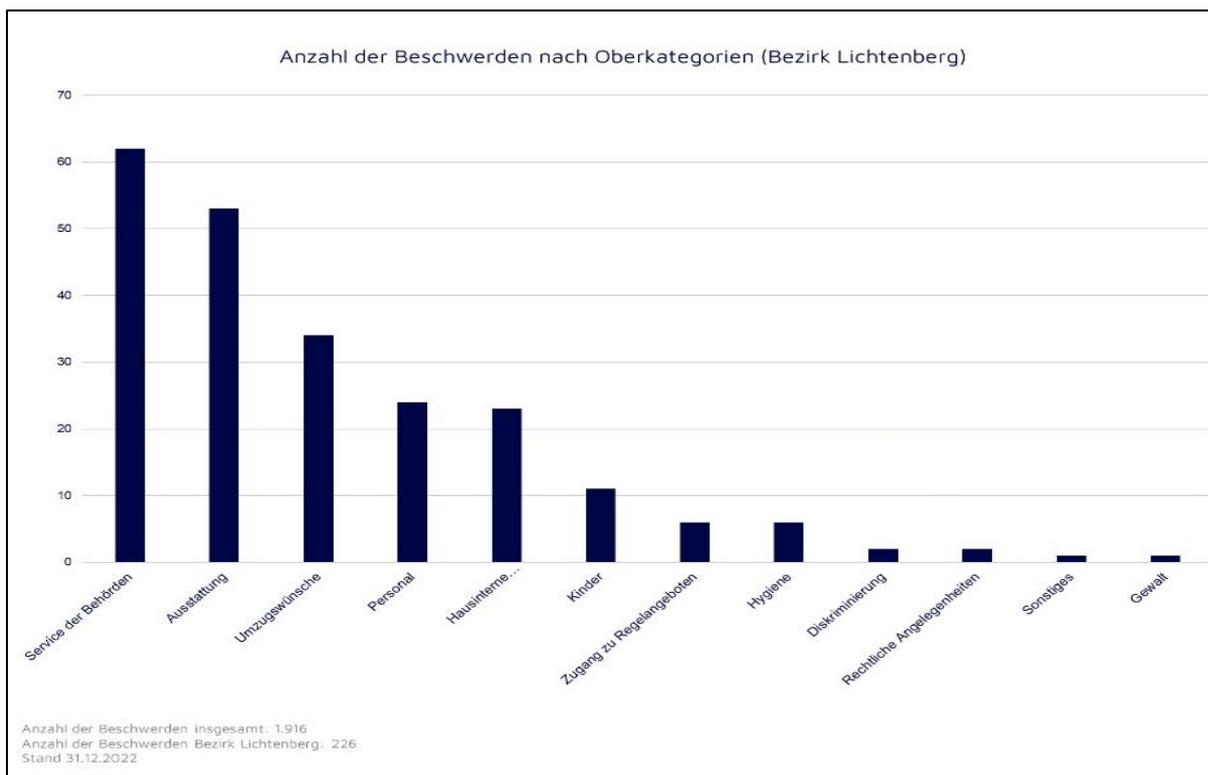
Anhang 1: Anzahl der Beschwerden nach Bezirken (nach Oberkategorien)

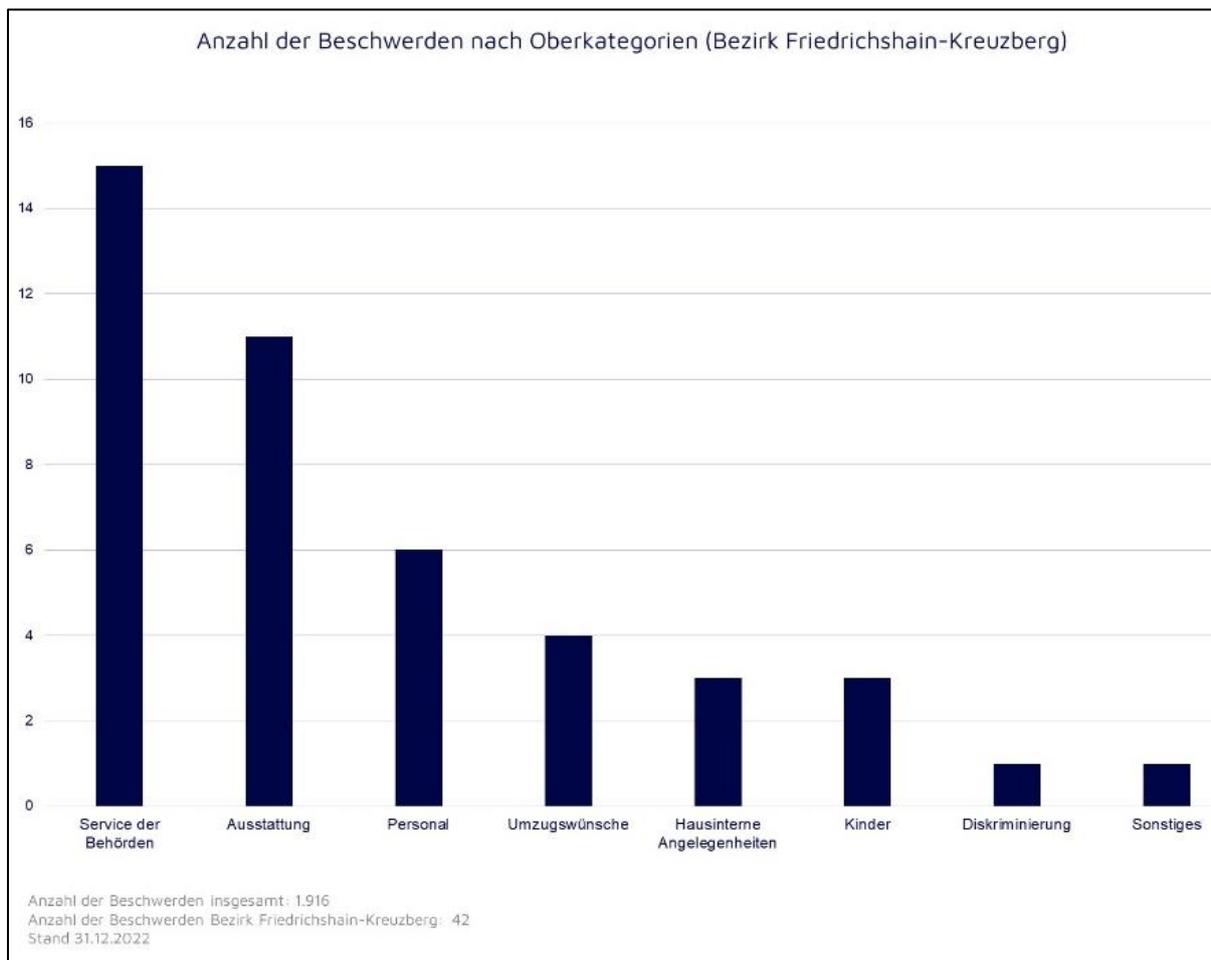
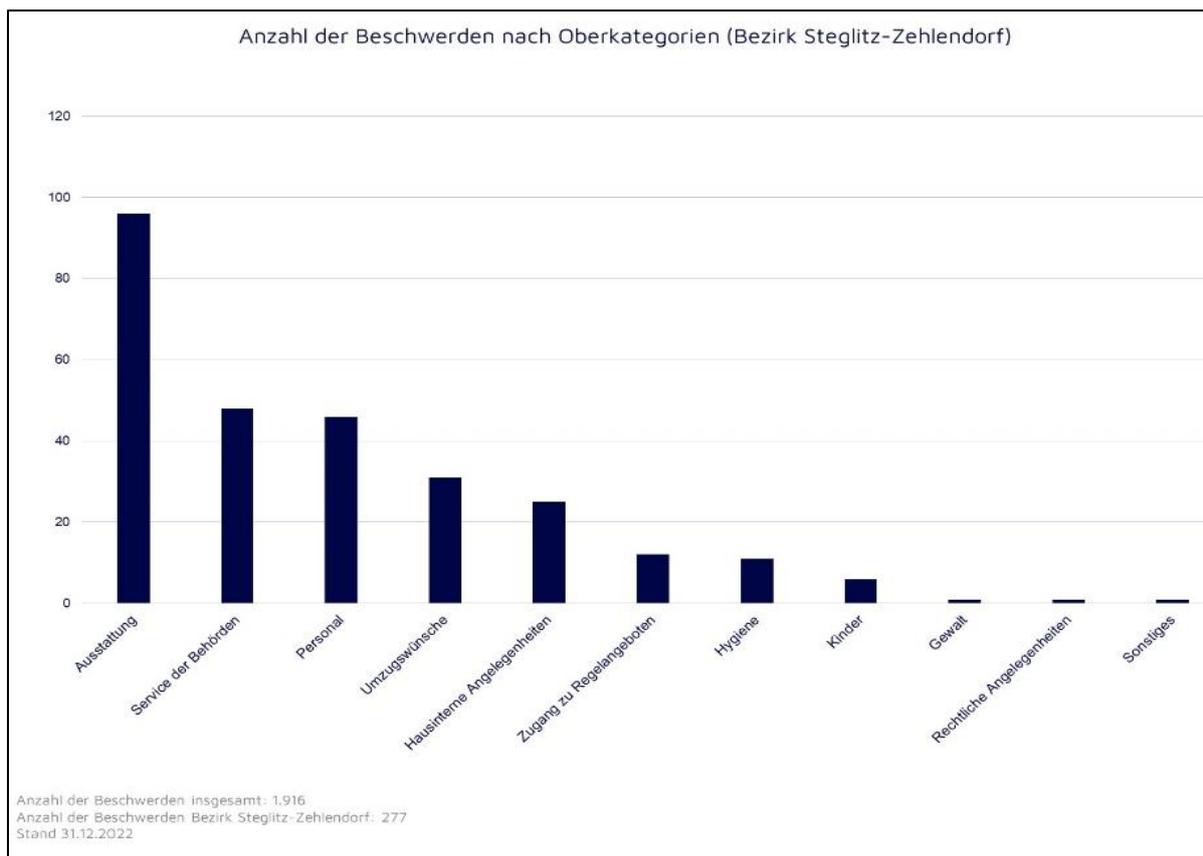
Anhang 2: Beschwerdeeingänge nach Monaten und KW

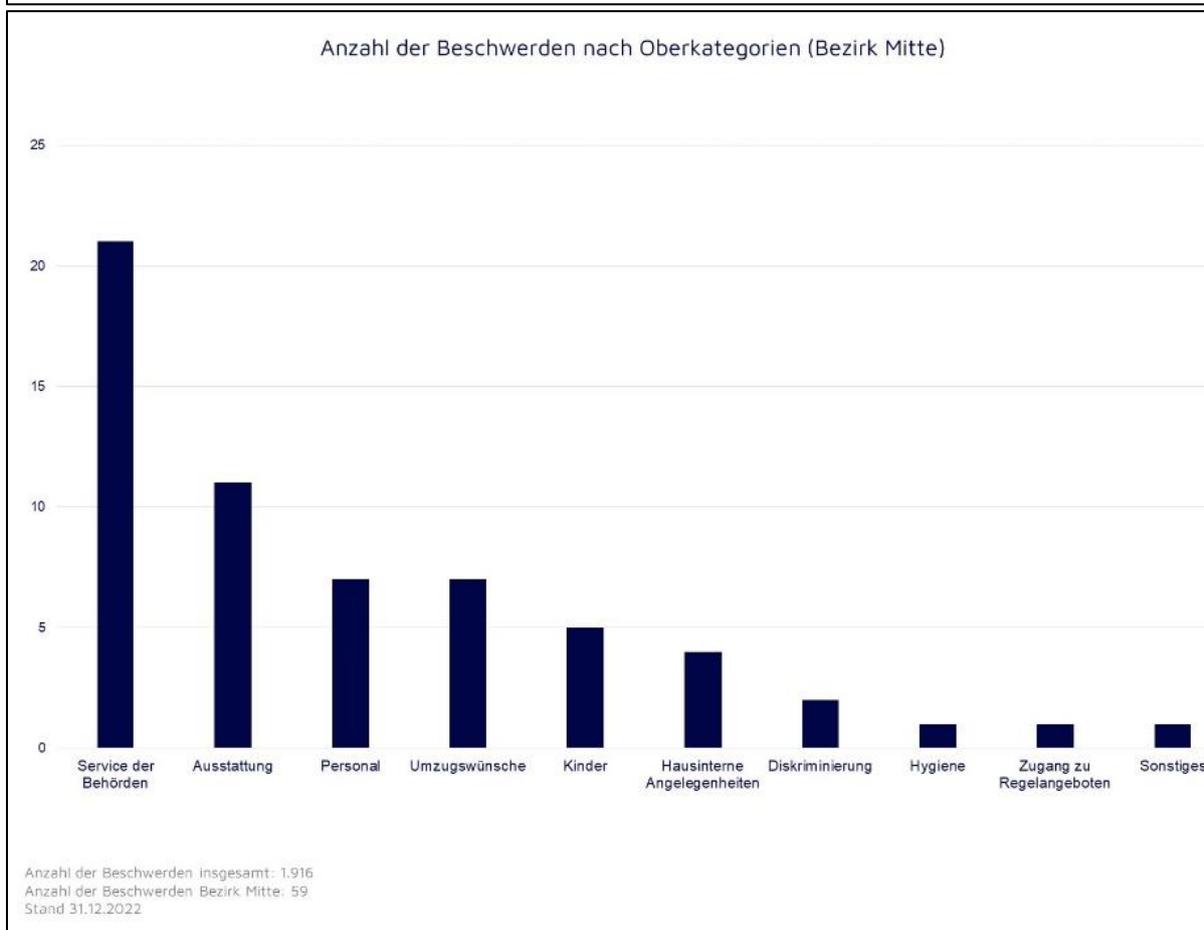
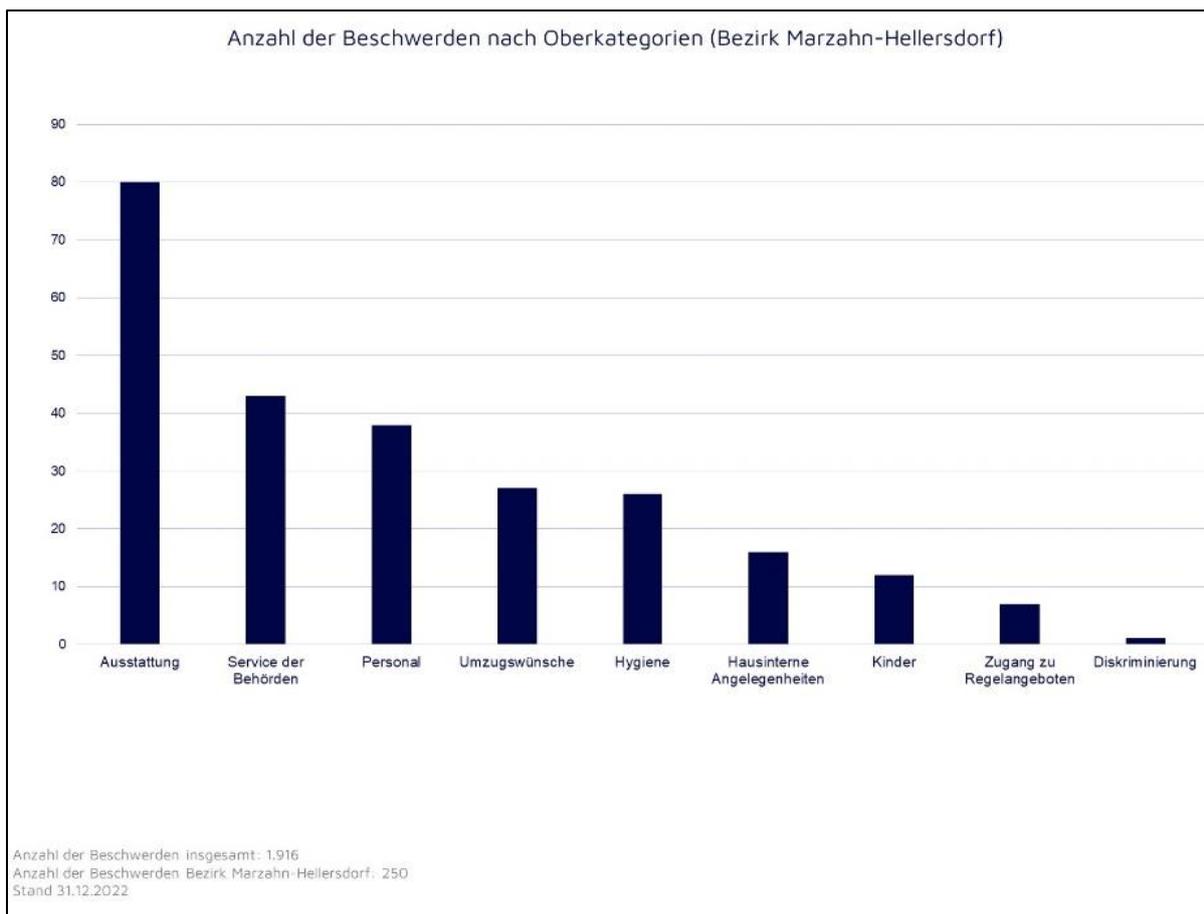
Anhang 3: Definition Kategorie

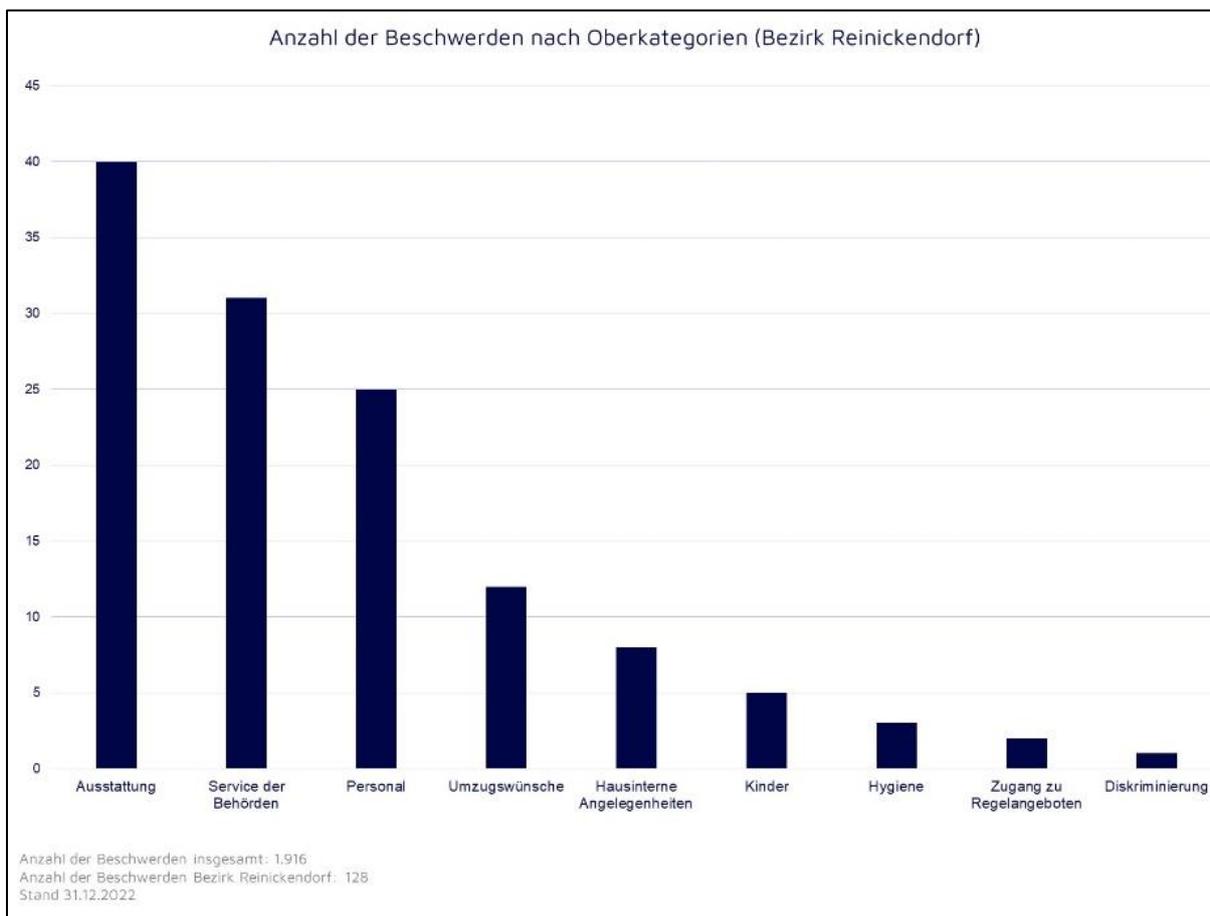
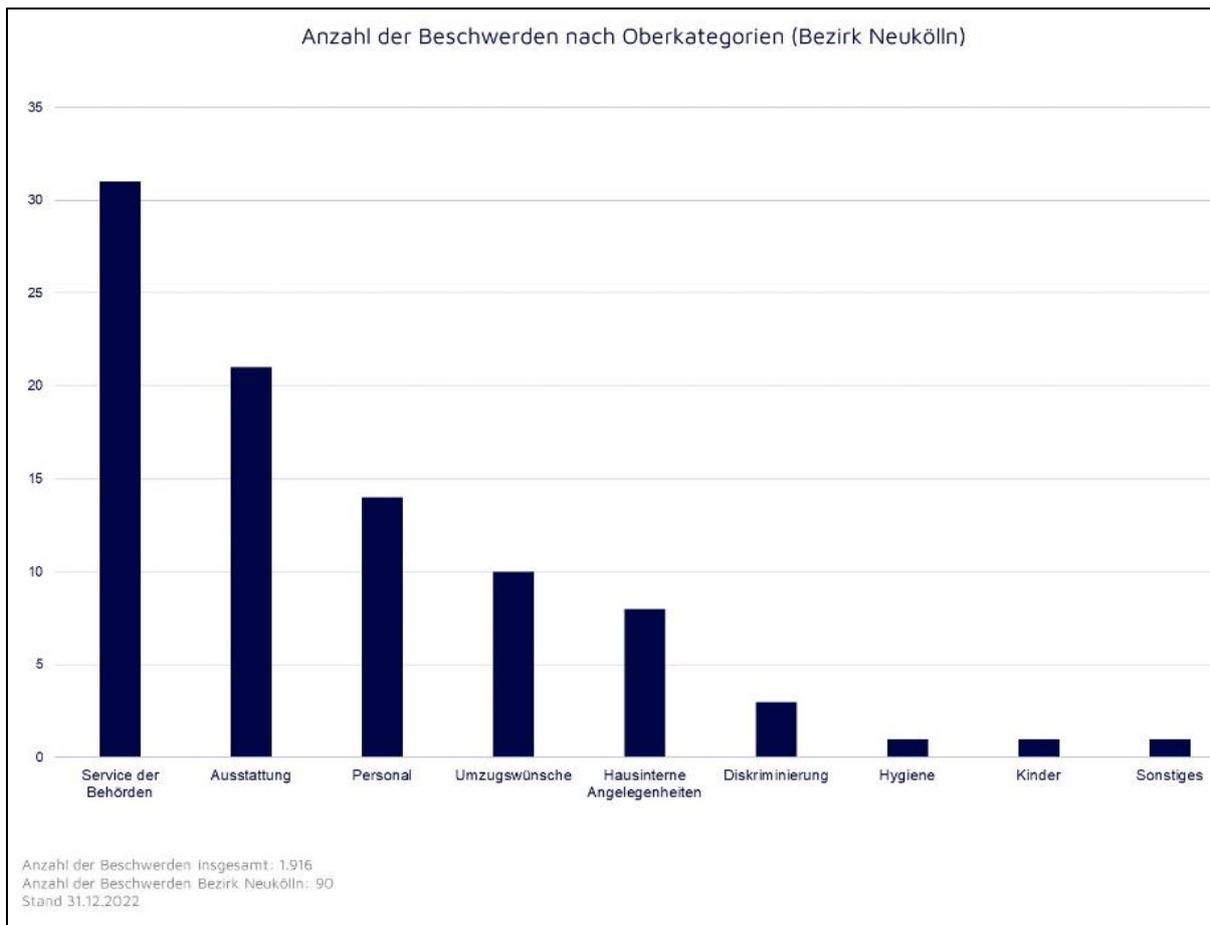
Anhang 1: Anzahl Beschwerden nach Bezirken

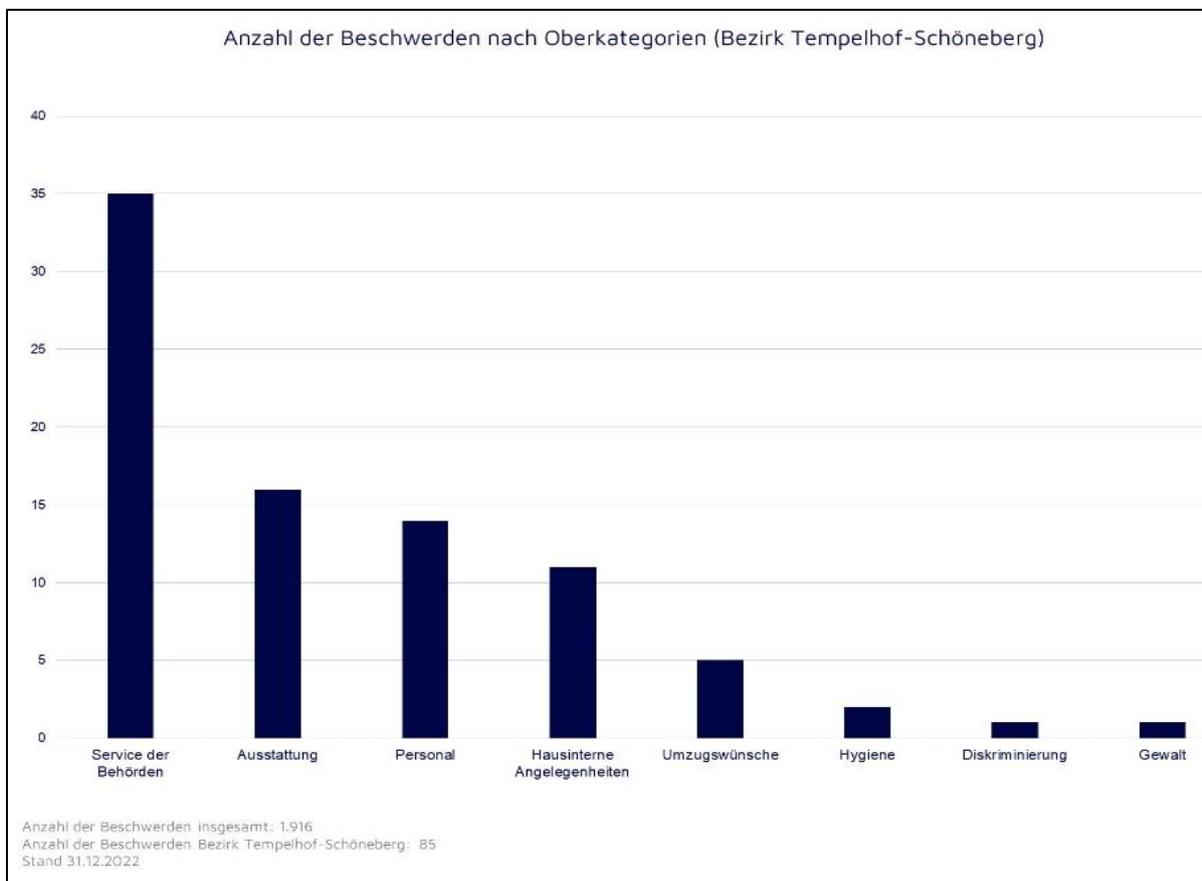
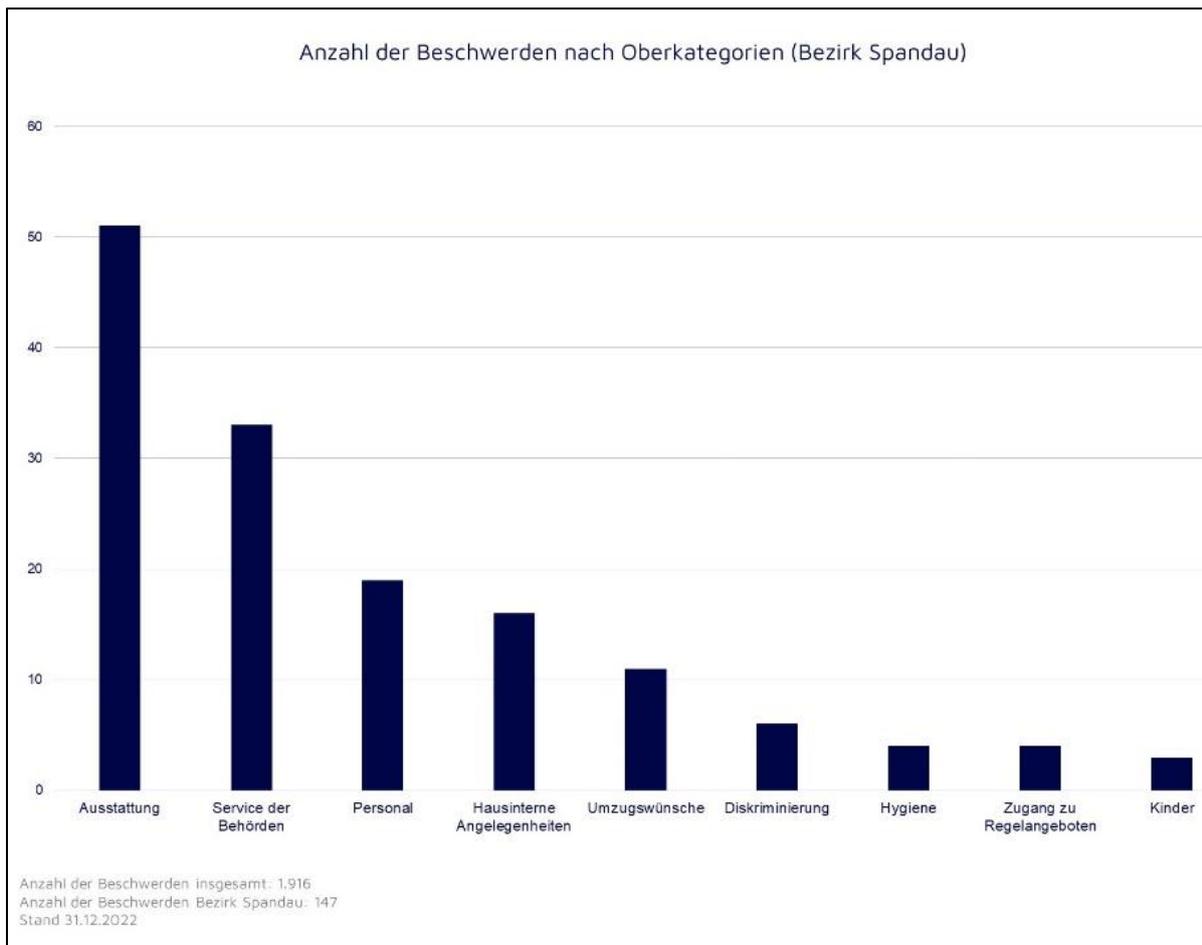


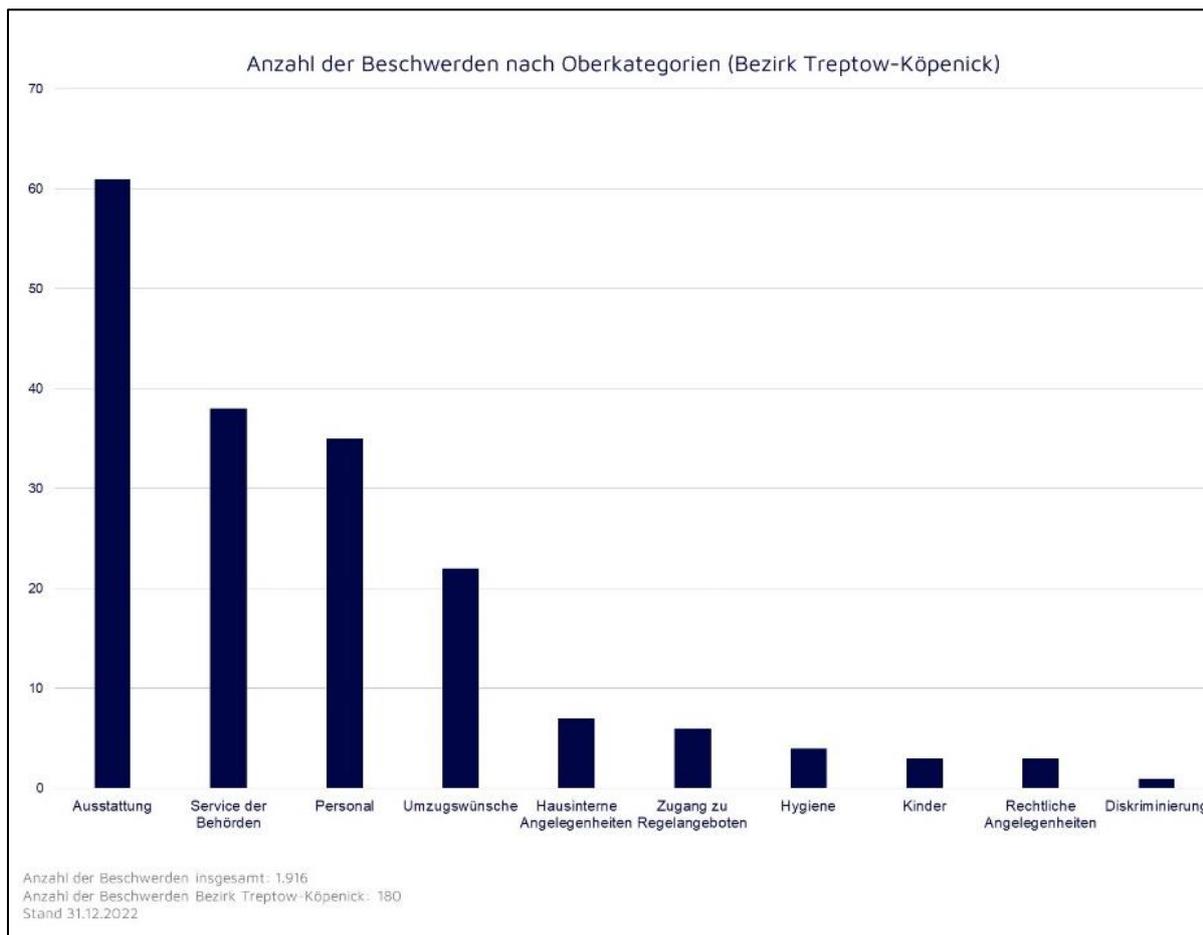












Anhang 2: Beschwerdeeingänge nach Monaten und KW

Beschwerde/Lob: 1.360														
01.01.2022 - 31.12.2022														
Januar				Februar				März				Q1		
79				106				100				285		
KW01	KW02	KW03	KW04	KW05	KW06	KW07	KW08	KW09	KW10	KW11	KW12	KW13		
15	22	22	20	8	14	32	47	22	33	15	17	20		
April				Mai				Juni				Q2		
71				120				79				270		
	KW14	KW15	KW16	KW17	KW18	KW19	KW20	KW21	KW22	KW23	KW24	KW25		
	2	25	28	8	7	24	49	27	15	17	12	8	33	
Juli				August				September				Q3		
103				148				182				433		
KW26	KW27	KW28	KW29	KW30	KW31	KW32	KW33	KW34	KW35	KW36	KW37	KW38	KW39	
13	36	30	24	12	19	36	41	46	16	49	57	41	19	
Oktober				November				Dezember				Q4		
114				166				92				372		
KW40	KW41	KW42	KW43	KW44	KW45	KW46	KW47	KW48	KW49	KW50	KW51	KW52		
26	39	21	28	17	64	48	37	5	19	14	26	28		

Anhang 3: Definition Kategorie

Definition Ober- und Unterkategorien (1/4)

Hausinterne Angelegenheiten					
Belegungsstruktur	Beratungsangebote	Besucherregelungen	Hausordnung	Postzustellung	Fehlende Mitbestimmungsmöglichkeiten
Interne Belegungssteuerung in der Unterkunft	Qualität und Erreichbarkeit der Beratungsangebote in der Unterkunft.	Einschränkungen für Besucher:innen/Gäste der Unterkünften.	Auslegung und Durchsetzung der Hausordnung	Interne Postzustellung durch die Unterkunft	Fehlende Einbeziehung der Bewohner:innen bei Regelungen des Zusammenlebens
Fehlende Frauenbereiche, Unterbringung von Familien, Gehbehinderten etc.	Fehlende Unterstützung bei Behördenangelegenheiten, fehlende Sprachmittlung	Besuchszeiten, Besuchsverbot, Übernachtungsregelungen	überwiegend ungerecht empfundene Hausverbote, nächtliche Lärmbelästigung durch andere Bewohner:innen	Abholzeiten, Zuverlässigkeit, keine eigenen Briefkästen	Gestaltung der Gemeinschaftsräumen, Regelungen der Waschzeiten etc.

Ausstattung						
Gemeinschaftsräume	Internet	Private Räume	Privatsphäre	Sicherheit	Verpflegung	Sonstiges
Räumlichkeiten, die von allen Bewohner:innen genutzt werden.	Fehlendes oder zu schwaches Internet.	Das betrifft ausschließlich die von den Bewohner:innen belegten Räume.	Störung bzw. Verletzung der Privatsphäre und das nicht Vorhandensein von Privatsphäre	Defekte Einrichtung und Versorgung, die ein Sicherheitsrisiko darstellen	Unter Verpflegungen fallen Beschwerden die sich gegen die Qualität und Quantität des zur Verfügung gestellten Caterings richten.	Sonstige Beschwerden zur Kategorie Ausstattung.
Defekte Waschmaschinen, Herde und Aufzüge	Kein WLAN für Bewohner:innen	Defekte Betten und andere Möbel, fehlende Beleuchtung, zu kleine Kühlschränke	Wunsch nach Rückzugsmöglichkeiten, Zimmerkontrollen	Fehlender Feuerlöscher, offene Kabel, defekte Türen	Unverträglichkeit des Essens, zu kleine Portionen	Gartenpflege, Stromausfall

Definition Ober- und Unterkategorien (2/4)

Service der Behörden					
Erreichbarkeit	Krankenversicherung	Kundenorientierung	Leistungen	Unterkunft Kostenübernahme	Sonstiges
Schwierige Erreichbarkeit von Behörden, ausbleibende oder zu späte Rückmeldungen	Fehlende und fehlerhafte Krankenversicherungen, oder auch fehlende Versicherungsnachweise	Erschwerte Zugänglichkeit von Serviceleistungen der Behörden, intransparente Kommunikation, oder komplexe Verwaltungsprozesse	zu spät oder nicht ausreichend gezahlte Leistungen, sowie evtl. fehlende Transparenz bei der Berechnung bzw. Beantragung dieser	Fehlerhafte oder fehlende Kostenübernahmen für die Unterkunft - Zum anderen die Zuweisung der Unterkünfte durch die Behörde	Sonstige Beschwerde zur Kategorie Service der Behörden
Keine Rückmeldungen auf Emails, kein Durchkommen am Telefon, keine direkten Ansprechpartner	lange Wartezeiten bei der Ausstellung von Gesundheitskarten, fehlerhafte Versicherungsnachweise	Schwierigkeiten Geburtsurkunden oder den Berlinpass zu erhalten, Einbürgerungen	Schwierigkeiten den Leistungsbescheid zu verstehen, fehlende Geldleistungen etc.	Drohender Unterkunftsverlust, weil Kostenübernahme nicht ausgestellt wurde, Kurzfristige Umverlegung	Fehlerhaft ausgestellte Dokumente

Diskriminierung				
Aufgrund von Religionszugehörigkeit	Diskriminierung von Menschen mit Behinderung	LSBTQ	Rassismus	Sexismus
Benachteiligung aufgrund der zugeschriebenen Religionszugehörigkeit	Benachteiligung aufgrund von psychischer, physischer oder seelischer Behinderung	Benachteiligung aufgrund der Geschlechtsidentitäten und/oder sexuellen Orientierungen	Benachteiligung aufgrund von (zugeschriebener) Herkunft	Benachteiligung aufgrund des Geschlechts
Beleidigung christlicher Bewohner:innen durch andere Bewohner:innen	keine Übersetzung in Gebärdensprache, Unterkunft nicht Rollstuhlgerecht	Transphobe Beleidigungen durch andere Bewohner:innen	Rassistische Beleidigung durch Behördenmitarbeiter:innen Ungleichbehandlung durch Heimleiter	Eine Bewohnerin wird von einem Mitarbeiter mit sexistischen Äußerungen belästigt.

Definition Ober- und Unterkategorien (3/4)

Zugang zu Regelangeboten		Umzugswünsche		
Bildungsangebote	Medizinische Versorgung	Umzugswünsche intern	Umzugswünsche extern	Auszug aus EA
fehlenden Zugang zu Sprachkursen und Weiterbildungsmöglichkeiten	erschwerter und fehlende Zugänge zur medizinischen Versorgung, die nicht mit einer fehlenden Krankenversicherung im Zusammenhang steht	nicht gewährte Umzugswunsch innerhalb der Unterkunft	nicht gewährte Umzüge aus der Unterkunft in eine andere Unterkunft	nicht gewährte Entlassung aus der Aufnahmeeinrichtung
Bewohner:innen finden keinen passenden Sprachkurs	Fehlende Dolmetscher für Vorgespräche, keine Kinderärzte, keinen Zugang zu Rollstühlen	Aufgrund Schwangerschaft, kleinen Kindern u.ä. in das Erdgeschoss ziehen.	BF würden gerne zu ihren Freunden und Bekannten in die Unterkunft ziehen.	BF wollen endlich selber kochen können.

Kinder					
Freizeitangebote	Gewalt	Kindersichere Ausstattung	Personal im Umgang mit Kindern	Schul-/Kitabesuche	Sonstiges
Zugang zu Freizeitangeboten innerhalb der Unterkunft. Das zur Verfügung stellen von Räumen und Materialien.	Umgang mit Gewaltvorfällen die Kinder betreffen	fehlende Schutzräume für Kinder, fehlende Kindersicherung an Steckdosen etc.	übergreifendes Verhalten gegenüber Kindern	fehlende Schul- und Kitaplätze	Sonstige Beschwerden zur Kategorie Kinder
keine Aktivitäten für Kinder in der Unterkunft angeboten. Kinderräume sind geschlossen	Kinder wurden von erwachsenen Personen angegriffen, aggressiver Umgang unter den Kindern	Angespannte Atmosphäre in den Erstaufnahmeeinrichtungen.	Securities gehen sehr ruppig mit den Kindern um.	Lange Wartezeiten bis ein Schulplatz zur Verfügung gestellt wird	Altersfeststellung

Definition Ober- und Unterkategorien (4/4)

Personal				Rechtliche Angelegenheiten
Behördenpersonal	Unterkunftspersonal	Sicherheitsmitarbeiter	Sonstiges	Asylrecht
Beschwerden über Personal in Behörden	Beschwerden über das Personal in der Unterkunft	Sicherheitsmitarbeiter in Behörden und Unterkünften	Sonstige Themen zur Kategorie Personal	Hier handelt es sich um Verweisberatungen an Asylberatungsstellen.
Unhöflicher Umgang, Diskriminierendes Verhalten	Häufiger Personalwechsel, diskriminierendes, unfreundliche, und fehlendes Mitarbeiter, Drohungen	Unhöflicher Umgang, Diskriminierende Verhalten, Drohungen	zu wenig Integrationslotsen	Hier handelt es sich um Verweisberatungen an Asylberatungsstellen.

Hygiene			Gewalt		
Gemeinschaftsräume	Gesundheitsschutz	Schädlingsbefall	Gewalttätige Übergriffe	Sexuelle Übergriffe	Sonstiges
Sauberkeit in den Gemeinschaftsräumen wie Flure, Küchen und Bäder	Einhaltung und Umsetzung der Pandemieregeln oder den Umgang mit meldepflichtigen Erkrankungen	Befall von Ungeziefer in der Unterkunft	Umgang mit gewalttätigen Übergriffen	Umgang mit sexuellen Übergriffen und Gewalt	Sonstige Themen zur Kategorie Gewalt
Schmutzige Sanitäreinrichtungen, oder ramponierte Gemeinschaftsküchen.	Testpflicht, Quarantäneregeln etc.	Bettwanzen, Ratten, Schaben	Bewohner wurden körperlich angegriffen und es wurde nicht interveniert	Keine Fälle	Gewalt durch Polizei