

# Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

## Was macht die BuBS?

Wir helfen Ihnen, den geflüchteten Menschen, Ihre Beschwerden gegenüber einer Berliner Behörde zu formulieren. Wir unterstützen Sie bei der Bürokratie, indem wir Ihre Beschwerde in Ihrer Muttersprache aufnehmen, ins Deutsche übersetzen und für Sie an die zuständige Behörde senden. Eine Beschwerde kann zum Beispiel die Ausstattung der Unterkunft, Diskriminierung durch Behördenmitarbeiter:innen, zu lange Bearbeitungszeiten usw. betreffen.

- **Wir sind unabhängig.**
- **Alle Gespräche sind vertraulich und die Beschwerden können anonym sein.** Wir geben nur Informationen weiter, wenn Sie das möchten.
- **Unsere Hilfe ist kostenlos.**

## Wer kann sich an uns wenden?

- in Berlin gemeldete Geflüchtete, egal wo sie in der Stadt wohnen
- Mitarbeitende aus Flüchtlingsunterkünften
- ehrenamtlich tätige Unterstützer:innen

Beauftragte Unterstützer:innen benötigen eine Vollmacht von der geflüchteten Person.

## Wie funktioniert die Beschwerdeaufnahme?

Ganz einfach: Kontaktieren Sie uns über unsere Hotline, unsere Webseite, per E-Mail oder kommen Sie zu uns in unsere offene Sprechstunde in Neukölln. Wenn Sie in einer Flüchtlingsunterkunft wohnen, erreichen Sie uns dort zu unseren Sprechstunden, die ein- oder

zweimal im Monat stattfinden. Die Sprechstundentermine hängen in Ihrer Unterkunft aus.

Wir übernehmen den weiteren bürokratischen Aufwand für Sie. Unsere Beschwerdelots:innen nehmen zunächst Ihre Beschwerde in Ihrer Muttersprache auf. Danach leiten unsere Sozialarbeiter:innen Ihre Beschwerde an die zuständige Berliner Behörde weiter. Das Antwortschreiben der Behörde bekommen Sie oder – wenn Sie es wünschen – wird es an die BuBS gesendet. Sollten Sie dann noch weitere Fragen haben oder eine Übersetzung benötigen, helfen wir Ihnen gerne weiter.

Selbstverständlich dürfen Ihnen wegen der Beschwerde keine Nachteile in Ihrer Unterkunft oder bei einer Behörde entstehen.

## Unsere Hotlines:

Wir sind von Mo.–Fr. von 9:00 bis 17:00 Uhr erreichbar. Gebärdendolmetschen und andere Sprachen können organisiert werden.

## Deutsch

Alle unsere Beschwerdelotsinnen und -lotsen

## Arabisch und Kurdisch

- ☎ +49 1520 1340131 (AR) Frau
- ☎ +49 173 6170890 (AR, KU [Kurmandschi]) Mann
- ☎ +49 173 6170576 (AR) Mann
- ☎ +49 173 6170827 (AR) Mann
- ☎ +49 173 6170929 (AR, KU [K,S]) Mann
- ☎ +49 152 01387488 (KU [Sorani]) Frau

## Englisch

- ☎ +49 173 6170136 Mann
- ☎ +49 152 01377210 Frau

## Russisch und Ukrainisch

- ☎ +49 173 6170136 (RU) Mann
- ☎ +49 173 6178705 (RU, UKR) Mann
- ☎ +49 173 6178735 (RU,UKR) Frau
- ☎ +49 173 6170827 (RU) Mann
- ☎ +49 173 6170576 (RU) Mann

## Farsi und Dari

- ☎ +49 173 6170865 Frau
- ☎ +49 152 01387488 Frau

## Tigrinya

- ☎ +49 173 6170275 Mann (Mo.–Do.)

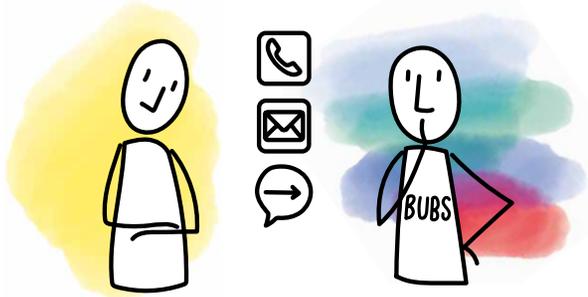
## Türkisch

- ☎ +49 173 6170136 Mann

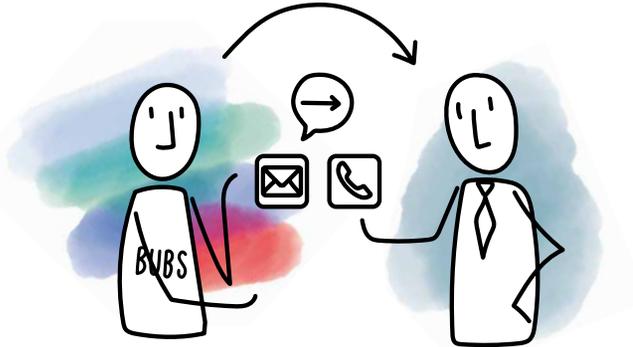
## Georgisch

- ☎ +49 152 01377210 Frau ( Di.–Fr.) 9:00–13:00

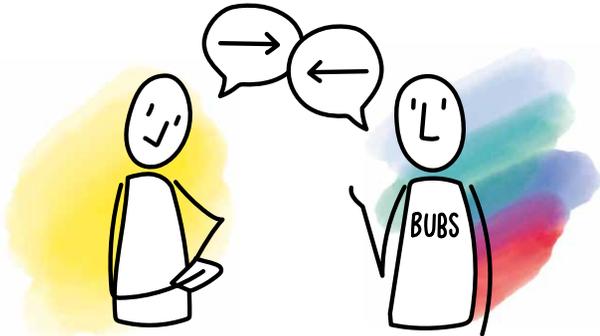
1. Unsere Mitarbeiter:innen nehmen Ihre Beschwerde in Ihrer Muttersprache auf. **Alle Gespräche sind vertraulich und können anonym erfolgen.** Sie entscheiden, ob Sie lieber mit einer Frau oder einem Mann sprechen möchten.



2. Unser Sozialteam berät Sie über die weitere Vorgehensweise und schreibt Ihre Beschwerde so, wie Sie es möchten. Wir übersetzen Ihre Beschwerde dann ins Deutsche und leiten diese an die zuständige Behörde weiter.



3. Bei Fragen zur Antwort der Behörde helfen wir Ihnen gerne.



## Kontakt



Unsere offene Sprechstunde von 09:00 bis 17:00 Uhr  
(nach Absprache bis 19:00)

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)  
Donaustraße 78  
12043 Berlin

☎ +49 30 816901-2570  
🌐 [www.bubs.berlin](http://www.bubs.berlin)  
📘 [www.facebook.com/bubs.berlin](https://www.facebook.com/bubs.berlin)

**Allgemeiner Kontakt:**  
@ [info@bubs.berlin](mailto:info@bubs.berlin)

**Kontakt für Beschwerden:**  
@ [beschwerde@bubs.berlin](mailto:beschwerde@bubs.berlin)

**Anfahrt:**  
U U-Bhf Karl-Marx-Straße oder  
BUS Bus Geygerstraße (M41 vom Hermannplatz)

♿ Alle unsere Räume sind barrierefrei.



Unser Ziel ist es, die Lebensbedingungen von Geflüchteten in Berlin zu verbessern.