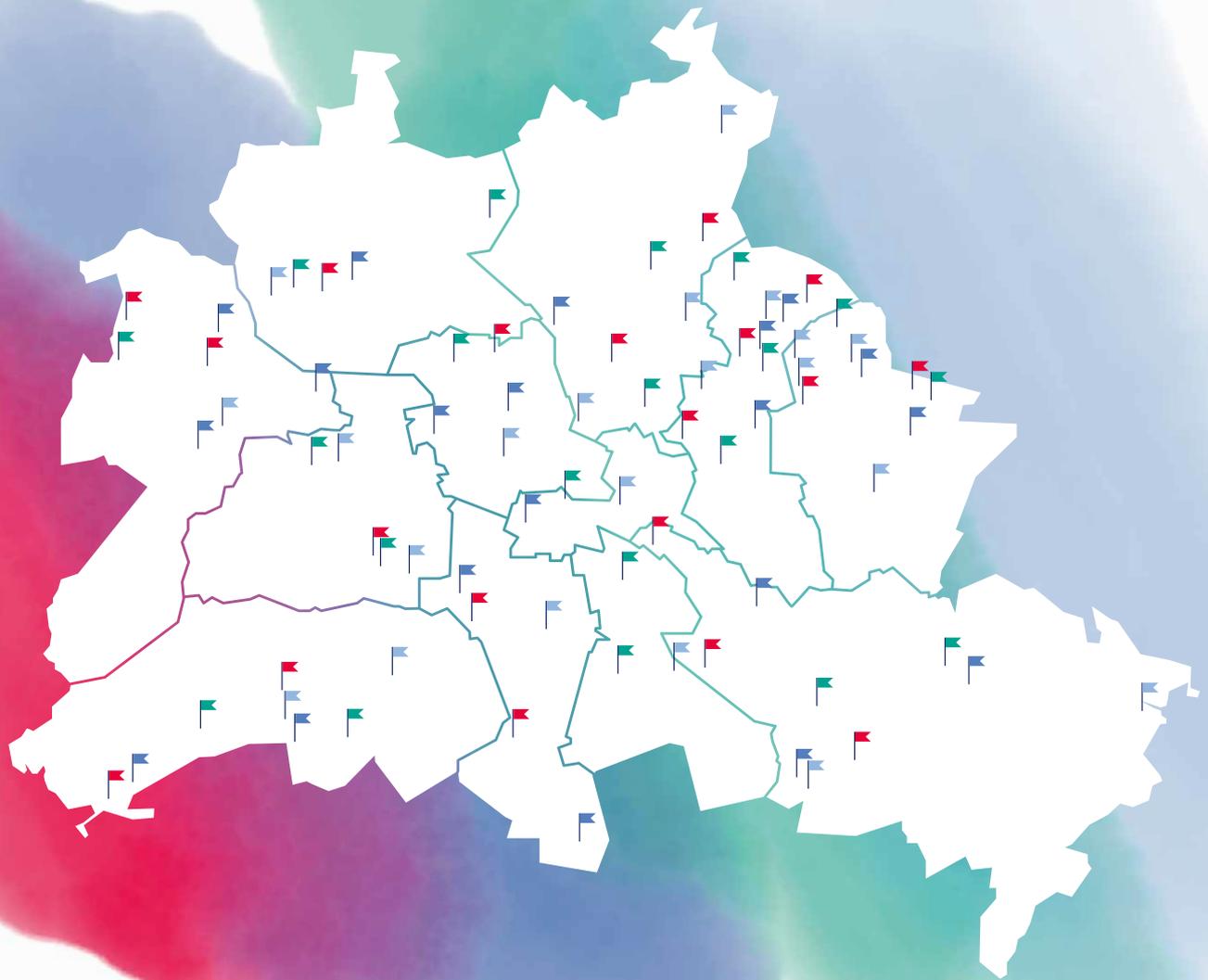




Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Abschlussbericht 2023 der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS)

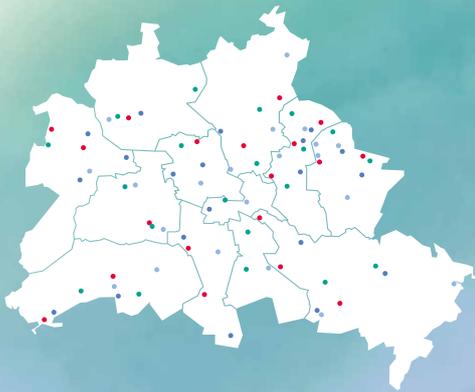


JOHANNITER

Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit
und Soziales

BERLIN





Auf dem Cover sind die rund 100 Unterkünfte des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) in Berlin zu sehen, die monatlich von der BuBS besucht werden. Im Rahmen der Sprechstunden schenken die Beschwerdelots:innen den Menschen Gehör und verleihen ihnen eine Stimme. So konnte die BuBS auch 2023 die Situation in den Unterkünften für Geflüchtete, aber auch für Mitarbeitende und Ehrenamtliche, kontinuierlich verbessern.

Grußwort

Liebe Interessierte,

das dritte Jahr seit der Gründung der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle ist zu Ende gegangen.

Die Anfangszeit der BuBS war durch den Aufbau des Teams und der Arbeitsabläufe gekennzeichnet. Außerdem musste sie als neue Anlaufstelle bei Geflüchteten, Beratungsstellen und Behörden erst bekannt gemacht werden.

In diesem Jahr konnten wir bereits auf gesammelte Erfahrungen zurückgreifen, Routinen haben sich entwickelt und an der einen oder anderen Stelle wurde die Arbeitsweise sinnvoll angepasst. Aufgrund guter Erfahrungen, die Beschwerdeführende mit der BuBS gemacht haben, ist das Vertrauen gestiegen.

Die Zahl der Menschen, die untergebracht werden müssen, stieg. Dadurch stieg auch die Zahl der Unterkünfte, die wir besuchten. Auch das kennzeichnete die Arbeit der BuBS in diesem Jahr. Darüber hinaus wirkten sich Veränderungen der Hauptherkunftsländer der Geflüchteten auf unsere Arbeit aus. So wurden 2023 wesentlich mehr Beschwerden in türkischer Sprache eingereicht als in den Jahren zuvor.

Eine große Herausforderung ist das komplexe Puzzle der aufsuchenden Sprechstunden im gesamten Stadtgebiet, die entsprechend unserer Ressourcen, den wechselnden sprachlichen Bedarfen der Bewohnenden und den räumlichen Möglichkeiten der Unterkünfte organisiert werden müssen. Gleichzeitig zeigt der deutschlandweite und internationale Austausch jedoch, dass gerade dieser Peer-to-Peer-Ansatz der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle unsere ganz besondere Stärke ist und immer wieder als Good-Practice-Beispiel angeführt wird.

Nicht zuletzt ist auch die Maßgabe, unabhängig zu agieren, eine sensible Aufgabe. Wir arbeiten parteilich im Sinne der Menschen, die sich an uns wenden.



Dieses schließt nach unserer Auffassung mit ein, auch die Bedarfe der Unterkünfte und Behörden nicht gänzlich aus dem Blick zu verlieren, damit im Sinne der Beschwerdeführenden schnell konstruktive Lösungen gefunden werden können. Gleichzeitig sind und bleiben die Beschwerdeführenden jedoch Herr bzw. Herrin des Geschehens und die BuBS bleibt an ihrer Seite so lange sie es wünschen.

Ende November 2023 erreichte uns die Nachricht von der zuständigen Senatsverwaltung, dass die Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. nach erneuter Ausschreibung des Projektes den Zuschlag zur Verlängerung bis Ende 2025 erhalten hat. Darüber freuen wir uns sehr.

Die Erfahrung zu machen, Rechte zu haben und diese erfolgreich einfordern zu können, ist ein wichtiger Schritt zur Integration in den Rechtsstaat.

Das Team der BuBS ist dankbar, hier unterstützen zu dürfen. Ganz entsprechend dem Motto der Johanniter: Aus Liebe zum Leben.

Herzliche Grüße

A handwritten signature in black ink that reads "Maike Caiulo-Prahm". The signature is fluid and cursive.

Maike Caiulo-Prahm
Leitung Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Inhalt

1	Einleitung	7
<hr/>		
2	Sprechstunden und Erreichbarkeit	8
	2.1 Sprechstunden in den Unterkünften des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF)	8
	2.2 Terminsprechstunde in der Donaustraße	9
<hr/>		
3	Beschwerdemanagement	10
	3.1 Wie viele Beschwerden wurden eingereicht und zu welchen Themen?	10
	3.2 Berlinweite Verteilung der Beschwerden	15
	3.3 Quartalsübersicht nach Eingang der Beschwerden	15
	3.4 Kanäle der Beschwerdeeingänge	15
<hr/>		
4	Beschwerdebearbeitung: Wie vielen Beschwerden wurde abgeholfen oder teilweise abgeholfen?	17
<hr/>		
5	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	19
	5.1 Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte	19
	5.1.1 Regelmäßige Kontaktpflege	19
	5.1.2 Informationsveranstaltungen, Pop-Up-Sprechstunden und Feedbackgespräche in Unterkünften	19
	5.1.3 Bewohnenderversammlungen	20
	5.2 Integrationsbüros / Flüchtlingskoordinator:innen	20
	5.3 Ansprechpersonen in Behörden	21
	5.4 Sozialdienste, Initiativen, NGOs, bezirkliche Netzwerkrunden	21
	5.5 Landespolitik, internationale NGOs und Behörden	24

6 Informationsmaterial	25
6.1 Flyer und Poster	25
6.2 Facebook	25
6.3 Webseite	25
6.4 Tag der offenen Tür	27
6.5 Video	27

7 Datenbank und Datenschutz	28
7.1 Datenbank	28
7.2 Datenschutz	28

8 Fortbildungen und Supervision	29
8.1 Fortbildungen	29
8.2 Supervision	31

9 Kinderschutz	34
9.1 Workshops zu Kinderrechten	34
9.2 Kinderschutzbeauftragte	35

10 Qualitätsmanagement	36
-------------------------------	-----------

11 Gremien	37
11.1 Begleitgremium	37
11.1.1 Workshop „Postzustellung in den Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften“	37
11.1.2 Workshop-Reihe „Umgang mit möglichen Rassismusvorwürfen gegenüber dem LAF und den Unterkünften“	38
11.2 Fachbeirat	38

12 Ausblick	40
--------------------	-----------

13 Anhänge	41
-------------------	-----------

Kontakt und Impressum	54
------------------------------	-----------

ZERTIFIKAT



CERTIFICADO



СЕРТИФИКАТ



認證證書



CERTIFICATE



ZERTIFIKAT

140281-01/2019



Management Service

ZERTIFIKAT

Die Zertifizierungsstelle
der TÜV SÜD Management Service GmbH
bescheinigt, dass das Unternehmen



JOHANNITER

Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.

Regionalverband Berlin

Berner Str. 2-3
12205 Berlin
Deutschland

für den Geltungsbereich

**Ambulante Pflege, Ausbildung, Notrufdienste, Notrufzentrale/Pflegereufbereitschaft,
Rettungsdienst, Tagespflege, Aufnahme,
Bearbeitung und Weiterleitung von Beschwerden Berliner Flüchtlinge**

ein Qualitätsmanagementsystem
eingeführt hat und anwendet.

Durch ein Audit, Auftrags-Nr. **70120241**,
wurde der Nachweis erbracht, dass die Forderungen der

DIN EN ISO 9001:2015

erfüllt sind.

Dieses Zertifikat ist gültig in Verbindung
mit dem Hauptzertifikat vom **29.09.2021** bis **28.09.2024**.

Zertifikat-Registrier-Nr.: **12 100 29434/11 TMS**.

Leiter der Zertifizierungsstelle
München, 26.05.2023



Seite 1 von 1

TÜV SÜD Management Service GmbH • Zertifizierungsstelle • Ridlerstrasse 57 • 80339 München • Germany
www.tuev-sued.de/certificate-validity-check

TUV®



1.

Einleitung

Abgesehen von einigen Veränderungen aufgrund des Regierungswechsels im Berliner Senat, verlief auch im Jahr 2023 die Arbeit der BuBS in gewohnter Form. So trägt die für die BuBS zuständige Senatsverwaltung jetzt den Namen „Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung“ (SenASGIVA), wobei der vorübergehend für den zur BuBS gehörige Fachbeirat zuständige Staatssekretär Max Lander Alvarado die Bereiche Integration, Antidiskriminierung und Vielfalt verantwortet. Die Grundsatzangelegenheiten der BuBS sind fachlich weiterhin in der Abteilung Soziales angesiedelt. Seit 19.12.2023 nimmt deshalb regelmäßig der Staatssekretär Aziz Bozkurt am Fachbeirat teil.

Auf die Ergebnisse der nach vorherigen Sitzungen des Fachbeirats und des Begleitgremiums veranstalteten Workshop-Reihen zu den Themen Postzustellung in den Unterkünften und standardisierte Prozesse zum Umgang mit Rassismus- und Diskriminierungsvorfällen, wird unter dem Punkt Gremien eingegangen.

Das Beschwerdeaufkommen ist im Vergleich zum Vorjahr 2022 um 70 Prozent angestiegen. So wurden im Jahr 2022 1.357 und im Jahr 2023 insgesamt 2.192 Beschwerden registriert.

Diese Zahlen sind erneut ein Beleg, dass es für geflüchtete Menschen sehr bedeutsam ist, mit der BuBS

ein Sprachrohr zu haben, um die Verbesserung ihrer Lebenssituation in den verschiedensten Belangen zu erreichen.

Zahlreiche Bewohnende von Unterkünften konnten durch die Unterstützung der BuBS auf besonders gravierende Probleme aufmerksam machen und zügige

Hilfestellung durch die Behörden erfahren. Als Beispiele dafür seien an dieser Stelle die Zahlung von Leistungen oder auch der aus gesundheitlichen Gründen notwendige Wechsel in eine andere Unterkunft genannt.

Zur Schärfung und Professionalisierung der Prozesse der Beschwerdeaufnahme und -bearbeitung wird seit Mai 2023 ein TÜV-zertifiziertes Qualitätsmanagement angewendet. Das BuBS-Team hat

gemeinsam alle relevanten Prozesse durchdacht, was zu einer sehr strukturierten Arbeitsweise führt. Daraus resultiert eine gute Aufbereitung der Beschwerden, was von Behördenseite durch eine zügige Bearbeitung gewürdigt wird.

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

Das Beschwerdeaufkommen ist im Vergleich zum Vorjahr 2022 um 70 Prozent angestiegen.



2.

Sprechstunden und Erreichbarkeit

2.1 Sprechstunden in den Unterkünften des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF)

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 Bewohnenden einmal im Monat, in Unterkünften ab 250 Bewohnende in der Regel 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. Ab 01.06.2024 wird die BuBS in insgesamt 105 Unterkünften Sprechstunden abhalten. Die Beschwerdekoordinator:innen erkundigen sich in jedem Quartal bei den Unterkunftsleitungen nach den von den Bewohnenden gesprochenen Sprachen, damit diese bei der Zuteilung der Beschwerdelots:innen möglichst berücksichtigt werden können. Gewöhnlich werden die Sprechstunden von zwei Lots:innen gemeinsam angeboten. Dabei tragen die Beschwerdelots:innen Westen mit dem Logo der BuBS, damit sie sowohl für Bewohnende als auch für Mitarbeitende der Unterkünfte zu erkennen sind.

Die Erfahrung der Lots:innen zeigt, dass die BuBS im dritten Jahr nach ihrer Gründung dank guter 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 bei 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, aber auch Schwierigkeiten beim Leistungsbezug, besonders beim Wechsel vom LAF zum Jobcenter.

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 intensiven Austauschs der Beschwerdekoordinator:innen mit dem Unterkunftspersonal, die BuBS nicht mehr vorrangig als Kontrollinstanz wahrgenommen werde, die sie laut gesetzlichem Auftrag auch nicht ist. Eher setzt sich die Erkenntnis durch, dass die BuBS auch das Unterkunftspersonal unterstützen kann. Dies wird darin deutlich, dass Sozialdienste der Unterkünfte Bewohnende mittlerweile vermehrt ermutigen, sich an die BuBS zu wenden oder Mitarbeitende 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.

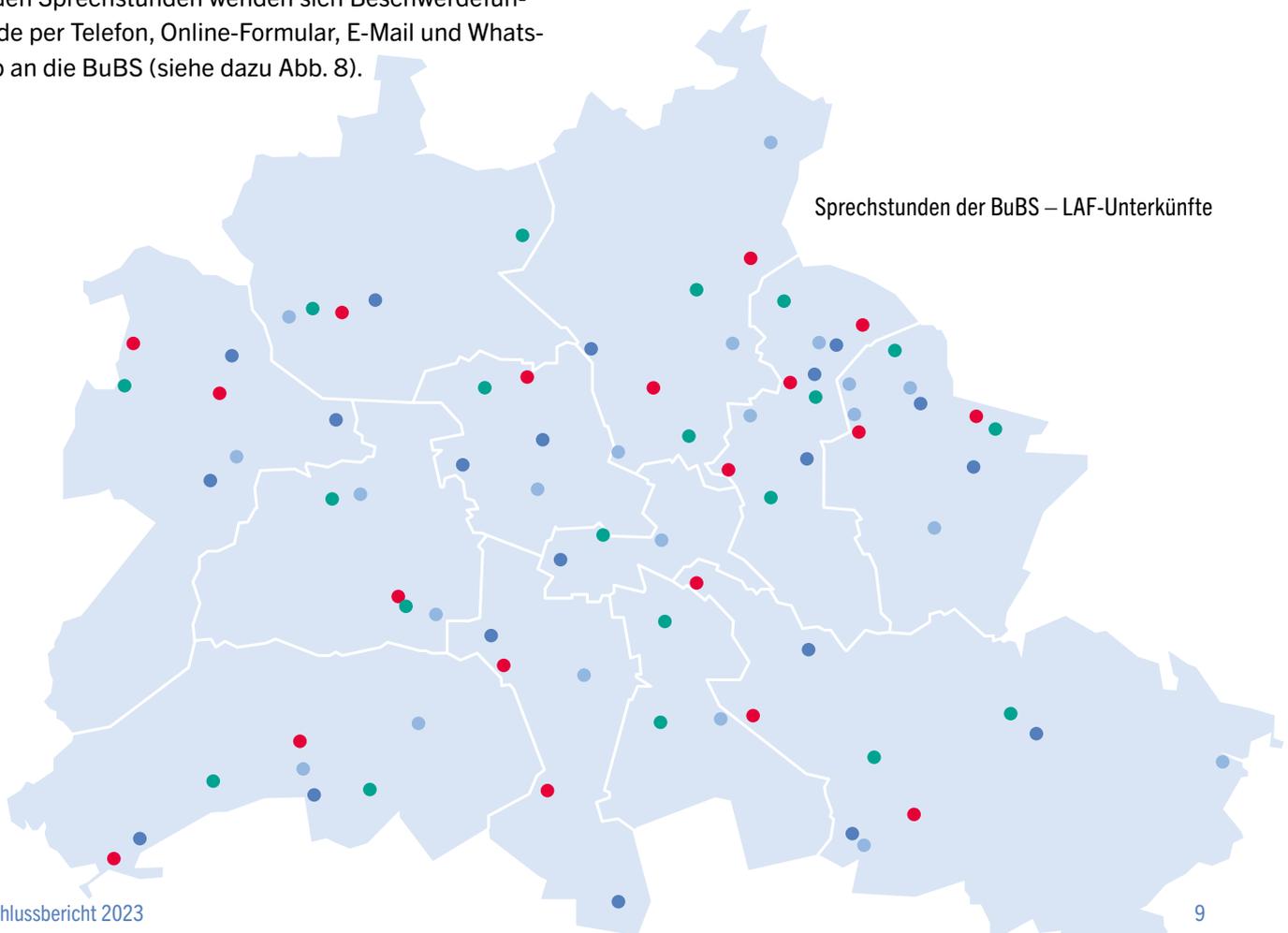
2.2 Terminsprechstunde in der Donaustraße

Die Terminsprechstunden finden montags bis freitags von 9:00 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 Beschwerdeführenden, die ohne Termin kommen, sind stets mindestens ein:e Sozialarbeiter:in und ein:e Arabisch, Russisch oder Farsi sprechende:r Mitarbeitende vor Ort. Bei Bedarf können zudem Lots:innen in weiteren Sprachen telefonisch kontaktiert werden.

Zwischen Mai und September wurden in Unterkünften Pop-Up-Sprechstunden angeboten. Hierbei wird die BuBS im Hof oder im Gemeinschaftsraum in mehreren Sprachen vorgestellt und auf Wunsch werden auch gleich Beschwerden aufgenommen. Dabei wird das Ziel verfolgt, außer den Bewohnenden auch die Mitarbeitenden über das Angebot der BuBS in Kenntnis zu setzen. Nicht zuletzt macht es die hohe Personalfluktuierung in den Unterkünften erforderlich, auch immer wieder bei den Mitarbeitenden für die BuBS zu werben. Dies findet jährlich in allen Unterkünften statt, da es sich vor allem für die Bewohnenden als die effektivste Form der Information über die BuBS erwiesen hat (Näheres hierzu unter 5.1.). Darüber hinaus und alternativ zu den Sprechstunden wenden sich Beschwerdeführende per Telefon, Online-Formular, E-Mail und WhatsApp an die BuBS (siehe dazu Abb. 8).



Eingang der BuBS – Donaustr. Ecke Roseggerstr.



Sprechstunden der BuBS – LAF-Unterkünfte

3

Beschwerdemanagement

3.1 Wie viele Beschwerden wurden eingereicht und zu welchen Themen?

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 von Beschwerden 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 Beobachtung wurden die Ober- und Unterkategorien nach und nach angepasst. Zu diesem Zwecke wurden aus dem erhobenen Datenmaterial die Kategorien teilweise neu definiert und die Beschwerden im Anschluss neu zugeordnet. Im Laufe des Jahres wurden sie in der Datenbank immer wieder angepasst. 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. Beispiele für die neuen Kategorien:

- Eine Kategorie „Lob“ wurde eingeführt
- Eine Kategorie „Beeinträchtigung der gesundheitlichen Lebensbedingungen“ wurde neu eingeführt
- Die Oberkategorie „Gewalt“, ein sensibles Thema, das in diesem Jahr verstärkt vorkam, wurde verändert und dafür fünf weitere Oberkategorien eingeführt, um eine bessere Differenzierung der Fälle zu schaffen:
 - Sonstige Gewaltvorfälle
 - Gewalt Personal Unterkunft
 - Gewalt Personal Behörde
 - Gewalt Security Unterkunft
 - Gewalt Security Behörde

Jede o. g. Oberkategorie wurde dann in sechs weitere Unterkategorien unterteilt:

- Körperliche Gewalt gegenüber Kindern
 - Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen
 - Psychische Gewalt gegenüber Kindern
 - Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen
 - Sexuelle Gewalt gegenüber Kindern
 - Sexuelle Gewalt gegenüber Erwachsenen
- Die Oberkategorie „Hygiene“ wurde neu differenziert und in folgende Unterkategorien eingeteilt:
 - Gemeinschaftsräume
 - Gesundheitsschutz
 - Private Räume

- Die Oberkategorie „Personal“ wurde neu differenziert:
 - Behördenpersonal
 - Unterkunftspersonal
 - Sicherheitsmitarbeitende
 - Externes Personal
- Die Oberkategorie „Service der Behörden“ wurde aufgrund der zahlreichen Beschwerden bezüglich des Themas in neue Unterkategorien eingeteilt:
 - Erreichbarkeit
 - Kundenorientierung
 - Leistungen
 - Unterkunft Kostenübernahme
 - Zuständigkeitswechsel
- Die Oberkategorie „Integrative Regelangebote“ wurde in die folgenden Unterkategorien differenziert:
 - Medizinische Versorgung
 - Fehlende Hilfe von Jugendämtern
 - Bildungsangebote

Seit Beginn ihrer Arbeit hat die BuBS von Anfang 2021 bis zum 31.12.2023 insgesamt 4.109 Beschwerden aufgenommen.

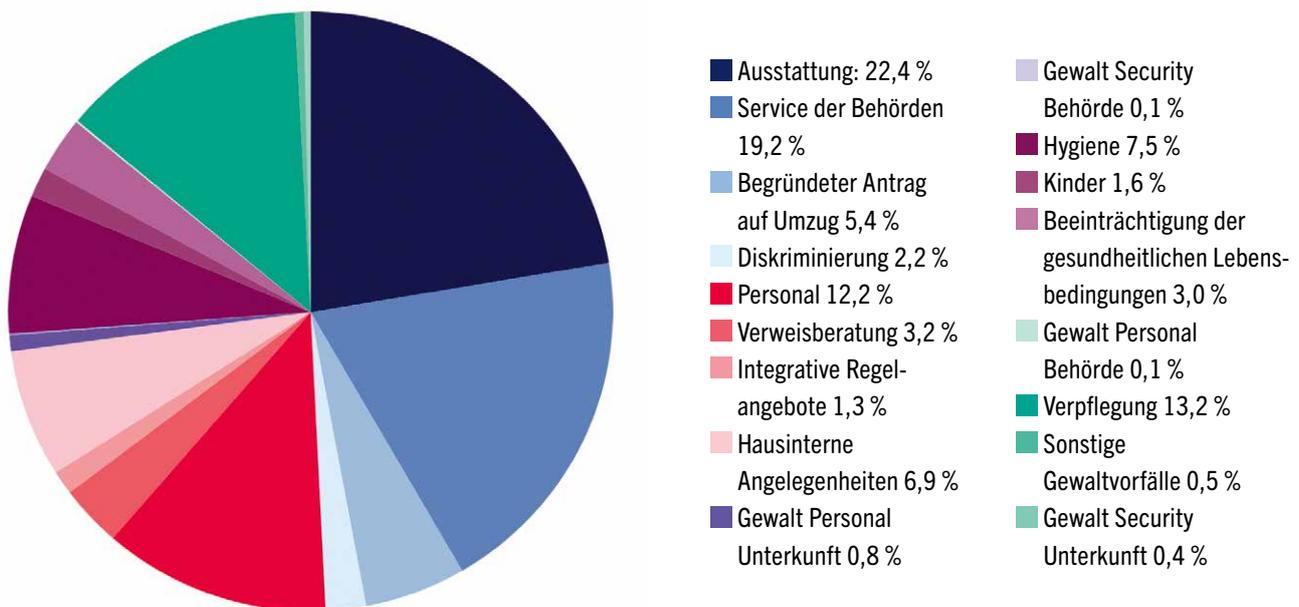
Die Mehrheit der eingegangenen Beschwerden fällt weiterhin auf die Kategorie „Ausstattung“ (22,4 Prozent). Dazu gehören Anliegen zu Themen wie Internet, Sicherheit, Privatzimmer und Gemeinschaftsbereiche.

Am zweithäufigsten sind mit 19,2 Prozent Beschwerden in der Kategorie „Service der Behörden“, etwa zu Kostenübernahmen und Leistungen sowie zur Erreichbarkeit. Die Oberkategorie „Verpflegung“ folgt mit 13,2 Prozent, dabei handelt es sich ausschließlich um Beschwerden zum Thema Catering. Die Kategorie „Personal“ bildet mit 12,2 Prozent die vierthäufigste Beschwerdekategorie. Hier betreffen die Beschwerden Mitarbeitende aus Unterkünften, Behörden und Sicherheitsmitarbeitende.

Die BuBS hat insgesamt 7,5 Prozent der Beschwerden im Bereich „Hygiene“ aufgenommen. Dies umfasst Unterkategorien wie „Gesundheitsschutz“ und Mangel an Hygiene in privaten oder gemeinschaftlichen Räumen.

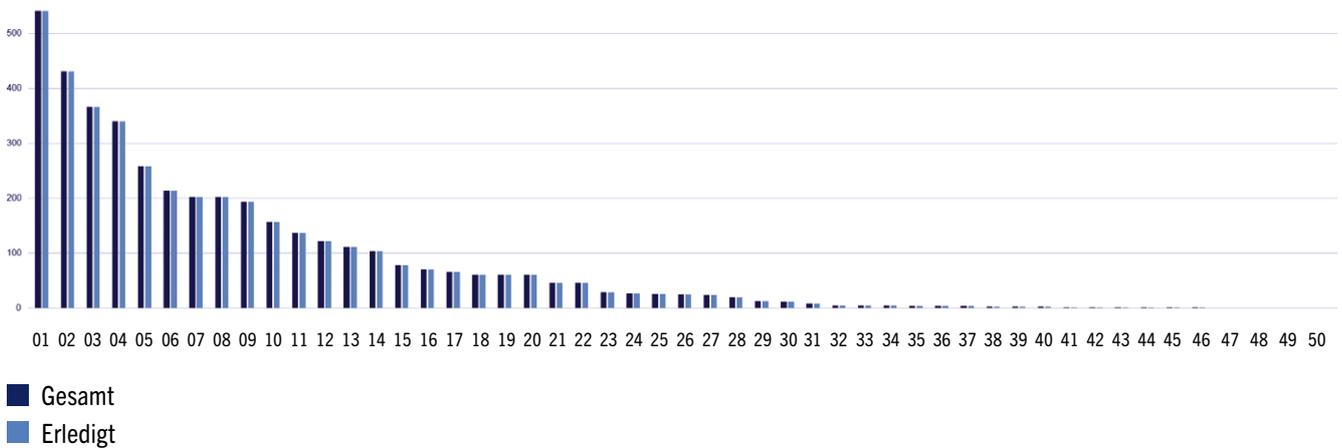
Zu den 6,9 Prozent der Beschwerden in der Kategorie „Hausinterne Angelegenheiten“ zählen beispielsweise

Abbildung 4: Aufteilung der Beschwerden nach Oberkategorien, insgesamt 4.109



Stand 31.12.2023

Abbildung 5: Aufteilung der Beschwerden nach Unterkategorien, insgesamt 4.109



- | | | |
|--|---|--|
| 01 Verpflegung | 27 Privatsphäre | 44 Körperliche Gewalt gegenüber Kindern (Security Unterkunft) |
| 02 Gemeinschaftsräume (Ausstattung) | 28 Intern (Begründeter Antrag auf Umzug) | 45 Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen (Personal Behörde) |
| 03 Leistungen | 29 Diskriminierung von Menschen mit Behinderung und Krankheit | 46 Sexuelle Übergriffe gegenüber Erwachsenen (Security Unterkunft) |
| 04 Unterkunftspersonal | 30 Sicherheit (Ausstattung) | 47 Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen (Personal Behörde) |
| 05 Internet | 31 Körperliche Gewalt gegenüber Kindern (Sonstige Gewaltvorfälle) | 48 Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen (Security Behörde) |
| 06 Erreichbarkeit | 32 Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen (Security Unterkunft) | 49 Psychische Gewalt gegenüber Kindern (Personal Behörde) |
| 07 Gemeinschaftsräume (Hygiene) | 33 Freizeitangebote | 50 Sexuelle Übergriffe gegenüber Kindern (Sonstige Gewaltvorfälle) |
| 08 Extern (Begründeter Antrag auf Umzug) | 34 Allgemein (Sonstige Gewaltvorfälle) | |
| 09 Private Räume (Ausstattung) | 35 Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen (Personal Unterkunft) | |
| 10 Hausordnung | 36 Psychische Gewalt gegenüber Kindern (Security Unterkunft) | |
| 11 Verweisberatung | 37 Psychische Gewalt gegenüber Kindern (Sonstige Gewaltvorfälle) | |
| 12 Beeinträchtigung der gesundheitlichen Lebensbedingungen | 38 Körperliche Gewalt gegenüber Kindern (Security Behörde) | |
| 13 Behördenpersonal | 39 LSBTIQ (Diskriminierung) | |
| 14 Unterkunft Kostenübernahme | 40 Diskriminierung aufgrund von Religionszugehörigkeit | |
| 15 Gesundheitsschutz | 41 Externes Personal | |
| 16 Rassismus | 42 Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen (Security Unterkunft) | |
| 17 Postzustellung | 43 Psychische Gewalt gegenüber Kindern (Personal Unterkunft) | |
| 18 Belegungsstruktur | | |
| 19 Schul-/Kitabesuche | | |
| 20 Kundenorientierung | | |
| 21 Zuständigkeitswechsel | | |
| 22 Sicherheitsmitarbeitende | | |
| 23 Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen (Personal Unterkunft) | | |
| 24 Medizinische Versorgung | | |
| 25 Bildungsangebote | | |
| 26 Private Räume (Hygiene) | | |

Stand 31.12.2023

Beschwerden zu den Themen Postzustellung, Hausordnung und Belegungsstruktur in den Unterkünften.

Des Weiteren beziehen sich 5,4 Prozent der Beschwerden auf begründeten Antrag auf Umzug. Hier wird zwischen hausinternen Umzugswünschen und den Umzugswünschen von Personen, die aus besonderen Gründen in eine andere Unterkunft ziehen wollen, unterschieden.

3,2 Prozent der Beschwerden fallen in die Oberkategorie Verweisberatung.

Mit der Beschwerdekategorie „Beeinträchtigung der gesundheitlichen Lebensbedingungen“, die 3,0 Prozent aller eingegangenen Beschwerden ausmacht, sind beeinträchtigende Lebensbedingungen wie z. B. Schimmelbefall, Ungeziefer oder Feuchtigkeit in der Unterkunft gemeint.

Die Oberkategorie „Diskriminierung“ beträgt 2,2 Prozent der Beschwerden. Dabei handelt es sich um Fälle von Diskriminierung aufgrund der Religionszugehörigkeit, Behinderung oder Krankheit und gegen LSBTIQ-Personen.

Beschwerden zu Kinder betreffenden Themen bilden 1,6 Prozent des Beschwerdeaufkommens. Dazu zählen zum Beispiel die Freizeitangebote und fehlende Kita- und Schulplätze.

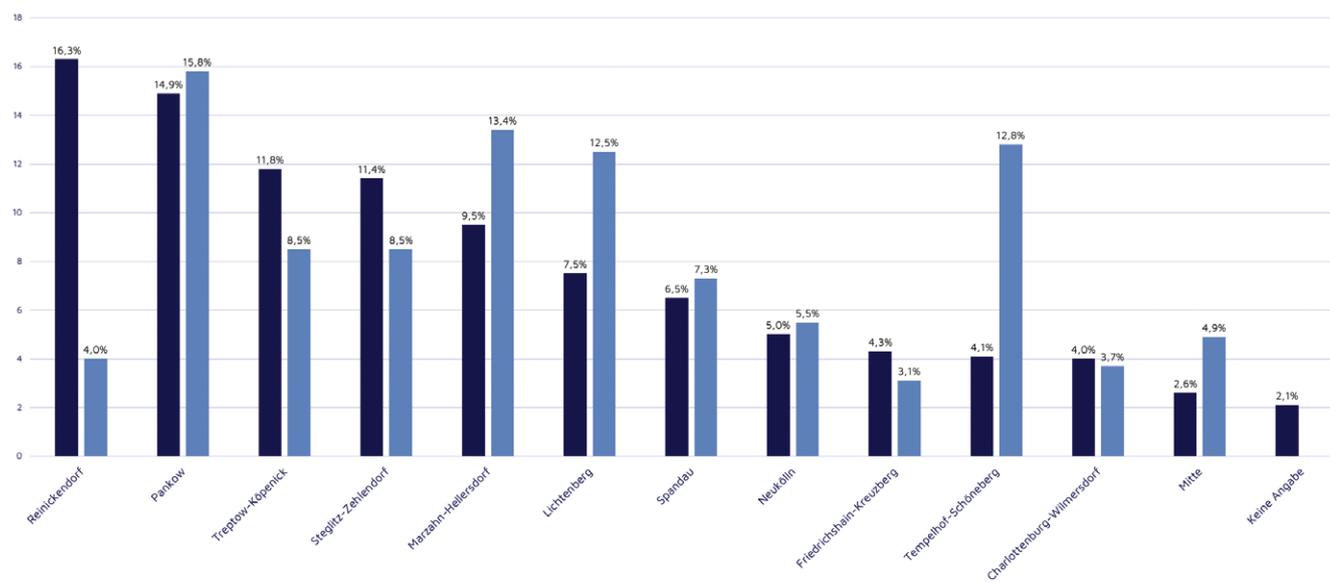
In die Beschwerdekategorie „Integrative Regelangebote“, die 1,3 Prozent aller eingegangenen Beschwerden ausmacht, fallen unter anderem der Zugang zu medizinischer Versorgung, Hilfe von Jugendämtern und zu Bildungsangeboten.

Die restlichen 1,9 Prozent aller Beschwerden setzen sich aus den folgenden Kategorien zusammen: 0,8 Prozent in der Kategorie „Gewalt Personal

Unterkunft“, 0,5 Prozent „Sonstige Gewaltvorfälle“, 0,4 Prozent „Gewalt Security Unterkunft“ und 0,1 Prozent jeweils in den Kategorien „Gewalt Security Behörde“ und „Gewalt Personal Behörde“ (siehe Abb. 4). Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle nimmt auch sehr gern Lob über Unterkünfte und Behörden entgegen. Bisher wurde diese Möglichkeit eher wenig genutzt. Im Jahr 2023 gingen zwei Lobe ein.

Seit Beginn ihrer Arbeit hat die BuBS von Anfang 2021 bis zum 31.12.2023 4.109 Beschwerden aufgenommen.

Abbildung 6: Aufteilung der Beschwerden, insgesamt 4.109

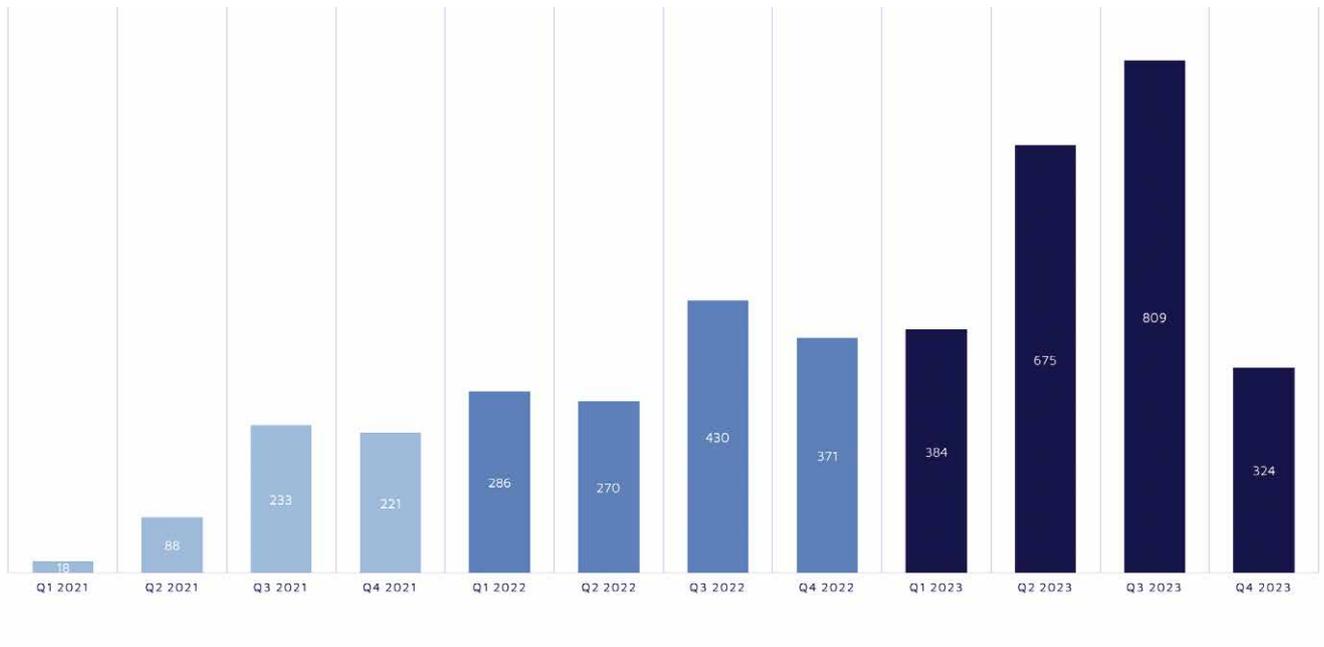


■ Anzahl Beschwerden in %
 ■ Anzahl belegte Plätze in LAF-Unterkünften in %

- 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. Die Belegungszahlen im Ankunftszentrum Tegel wurden nicht einbezogen.
- Anzahl der Beschwerden: 4.109 (Stand 31.12.2023)
- Gesamtzahl der belegten Plätze in LAF-Unterkünften: 32.233 (Stand 14.08.2023)

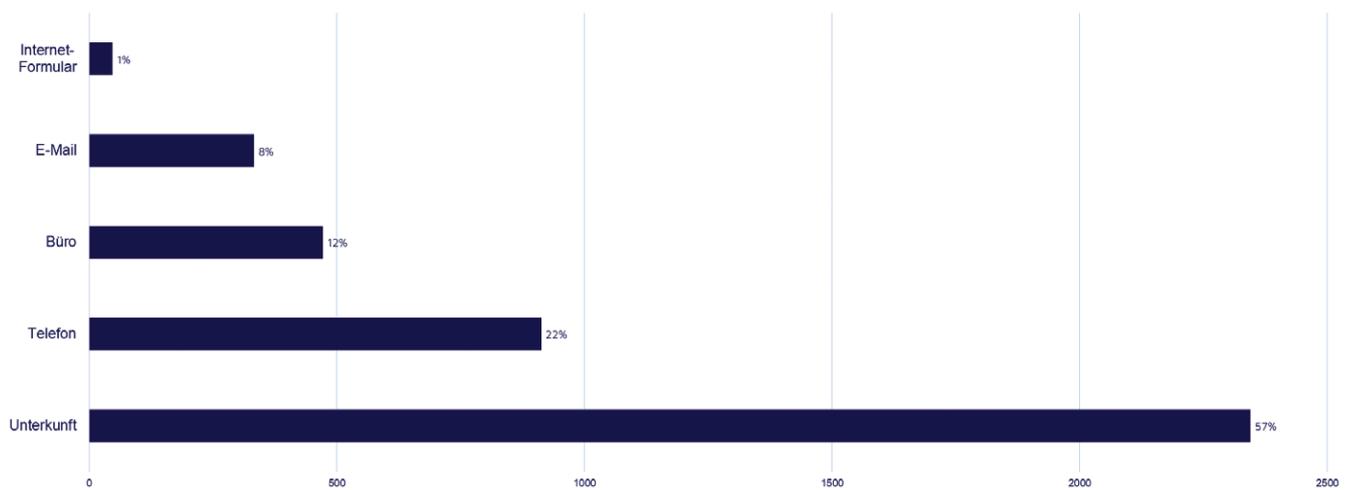
Stand 31.12.2023

Abbildung 7: Anzahl Beschwerden, Quartalsergebnisse seit 01.01.2021



Stand 31.12.2023

Abbildung 8: Beschwerdeaufkommen nach Eingangsart



Stand 31.12.2023

3.2 Berlinweite Verteilung der Beschwerden

Die Grafik (siehe Abb. 6) zeigt die Verteilung des Beschwerdeaufkommens innerhalb der Berliner Bezirke sowie die jeweilige Belegungsdichte der Bezirke.

3.3 Quartalsübersicht nach Eingang der Beschwerden

Ab dem 3. Quartal 2021 waren die Beschwerdeeingänge auf einem relativ stabilen Niveau (siehe Abb. 7).

Im 1. Quartal 2023 sind 384 Beschwerden eingegangen. Deutlich höher war die Anzahl der Beschwerden mit 675 im 2. Quartal. Im 3. Quartal hat die BuBS mit 809 noch mehr Beschwerden aufgenommen, was unter anderem an den Informationsveranstaltungen in den Unterkünften gelegen haben könnte. Dort konnten Bewohnende der Vertragsunterkünfte in offenen, meist draußen abgehaltenen Veranstaltungen gezielt informiert werden. Genaueres ist unter Punkt 5.1 nachzulesen.

In den letzten drei Monaten des Jahres 2023 verzeichnete die BuBS 324 Beschwerden. Der signifikante Rückgang ist auf den hohen Krankenstand im Team und dem damit verbundenen Ausfall von Sprechstunden zurückzuführen.

3.4 Kanäle der Beschwerdeeingänge

Es hat sich immer wieder gezeigt, dass die Möglichkeit, Beschwerden über verschiedene Kanäle bei der BuBS einzureichen, für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Geflüchteten von großer Bedeutung ist. Auch wenn der Großteil der Beschwerden in den Unterkunftssprechstunden erfasst wird, können die anderen Kanäle den Beschwerdeführenden mehr Flexibilität und ein größeres Gefühl von Sicherheit und, wenn gewünscht, mehr Anonymität ermöglichen. Von den 4.109 Beschwerden, die bei der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle bisher eingingen, kamen 57 Prozent über die Sprechstunden in den Vertragsunterkünften des LAF. 22 Prozent aller Beschwerden erreichten die BuBS telefonisch, 12 Prozent per E-Mail, 8 Prozent wurden direkt in der Geschäftsstelle in der Donaustraße eingereicht und 1 Prozent über das Internet-Formular.

Von den 4.109 Beschwerden, die bei der Unabhängigen Beschwerdestelle Berlin bisher eingingen, kamen 57 Prozent über die Sprechstunden in den Vertragsunterkünften des LAF.

22 Prozent aller Beschwerden erreichten die BuBS telefonisch, 12 Prozent per E-Mail, 8 Prozent wurden direkt in der Geschäftsstelle in der Donaustraße eingereicht und 1 Prozent über das Internet-Formular.



Das Team der BuBS

In der BuBS arbeiten Menschen mit verschiedenen Hintergründen. Insbesondere als Lotsen und Lotsinnen, aber auch in den anderen Bereichen der BuBS sind Menschen mit familiärer Fluchtgeschichte tätig.

Es werden 22 verschiedene Sprachen im Team gesprochen, jedoch nicht nur in Bezug auf Sprache, Kultur und Religion ist es sehr vielfältig. Die Diversität spiegelt sich auch bezüglich des Alters, Geschlechts, Bildungshintergrund und sexueller Orientierung wider.

Zahlreiche BuBS-Mitarbeitende arbeiten seit vielen Jahren im Bereich der Flüchtlingshilfe und kennen das Berliner Netzwerk aus verschiedenen Perspektiven. Die fachliche Expertise und professionelle Arbeitsweise wird durch regelmäßige Fortbildungen immer wieder vertieft und aktualisiert.

Das Zusammenspiel von persönlicher Geschichte, fachlicher Expertise und professioneller Erfahrung zeichnet die Arbeit der BuBS aus. Durch die Diversität im Team werden vielfältige Perspektiven berücksichtigt. Diese Zusammenarbeit fördert den starken Teamgeist, welcher so wichtig für die Unabhängigkeit der Beschwerdestelle ist.

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 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 Beschwerdeführenden am effizientesten geholfen werden kann. Manchmal ist es notwendig, die Beschwerdeführenden 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 für die Erhebung, Verarbeitung und Weiterleitung der Daten an die zuständigen Stellen. Neben Deutsch ist dieses Formular in sieben weiteren Sprachen vorhanden.

Die Beschwerdebearbeitung in der BuBS ist stark fallabhängig und demnach oft sehr unterschiedlich.

Abhängig vom Fall sind außerdem manchmal ärztliche Atteste oder auch Kopien von Leistungsbescheiden hilfreich. Wenn Beschwerdeführende keine E-Mail-Adresse haben, oder der Behörde gegenüber anonym bleiben möchten, besteht auch die Möglichkeit, der BuBS eine Vollmacht zu erteilen, um die Rückmeldung auf die Beschwerde zu erhalten. 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 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 Mit-

arbeitende vor Ort sind und somit die Sprachmittlung ermöglichen können. Sollte eine sofortige Beratung nicht möglich sein, wird ein zeitnaher Termin vereinbart.

Sind alle für relevant erachteten Informationen zusammengetragen, wird die Beschwerde an die zuständige Stelle in der jeweiligen Berliner Behörde, zumeist per E-Mail, weitergeleitet. Es gibt jedoch auch Beschwerden, die telefonisch direkt 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 Beschwer-

den im Sinne der Beschwerdeführenden abgeholfen werden kann, ist 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 eines längeren Prozesses bedürfen, um für die Beschwerdeführenden eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen.

Abbildung 9: Einverständniserklärung Datenschutz und Vollmacht

**JOHANNITER**
Einverständniserklärung Datenschutz BuBS (Deutsch)
Name: _____
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 Arabisch Farsi Russisch Ukrainisch _____

Abschnitt 1. Erhebung und Verarbeitung meiner persönlichen Daten durch die Unabhängige Beschwerdestelle
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 dieser Daten durch die Unabhängige Beschwerdestelle notwendig ist, damit die Unabhängige Beschwerdestelle ihre gesetzlichen Aufgaben erfüllen kann.
Durch die Erhebung meiner persönlichen Daten wird weiterhin sichergestellt, dass meine Beschwerde von der Unabhängigen Beschwerdestelle vertraulich behandelt wird und keine anderen Personen außer mir oder den von mir schriftlich bevollmächtigten Personen Informationen über meine Beschwerde erhalten.
Die Zustimmung zur Erhebung und Verarbeitung meiner Daten durch die unabhängige Beschwerdestelle schließt auch die Nutzung meiner Daten in anonymisierter Form zur Erstellung von Statistiken ein. „Anonymisiert“ bedeutet, dass aus den Daten nicht mehr die Identität der Person, von der diese Daten stammen, festgestellt werden kann.
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.

Belehrung über die Folgen einer Nicht-Zustimmung:
Wenn ich der Erhebung und Verarbeitung meiner Daten durch die Unabhängige Beschwerdestelle nicht zustimme, kann dies zur Folge haben, dass meine Beschwerde lediglich aufgenommen, aber nicht überprüft werden kann.

Aus Liebe zum Leben Seite 1 / 9
Freigabe: Jörg Koch (15.09.2023 11:16) • Gedruckt am: 13.10.2023
Geltungsbereich: Regionalverband Berlin (DB-BB) • Revision: 1.1



5

Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

5.1 Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte

5.1.1 Regelmäßige Kontaktpflege

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

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

BK 2: Lichtenberg, Neukölln Treptow-Köpenick

BK 3: Marzahn-Hellersdorf, Pankow

BK 4: Charlottenburg-Wilmersdorf, Mitte, Reinickendorf, Steglitz-Zehlendorf

Die Kontaktdaten der Unterkunftsleitungen sowie deren Stellvertretungen 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. Im Jahr 2023 ist die Zahl in Berlin ankommender Geflüchteter stark angestiegen, dadurch 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 bereitstellen zu können. Daher werden von der BuBS inzwischen diverse Informationskanäle genutzt, um mit den

schnellen Entwicklungen bei der Unterbringung von Geflüchteten Schritt zu halten.

5.1.2 Informationsveranstaltungen, Pop-Up-Sprechstunden und Feedbackgespräche in den Unterkünften

Im Jahr 2023 hat sich erneut gezeigt, dass Informationsveranstaltungen von entscheidender Bedeutung sind, um verschiedene Zielgruppen wie wechselnde Mitarbeitende der Betreiber, neu angekommene Geflüchtete oder das Personal neu eröffneter Unterkünfte über die Arbeit der BuBS zu informieren. Diese Veranstaltungen dienen dazu, das Angebot der BuBS vorzustellen, offene Fragen zu den Sprechstunden zu klären und das Konzept sowie die Arbeitsweise der BuBS ausführlich zu vermitteln. Jede Informationsveranstaltung wird individuell von den Koordinator:innen vorbereitet und an den jeweiligen Personenkreis angepasst.

Die regelmäßige Teilnahme der Koordinator:innen an den Treffen der Unterkunftsleitungen, gelegentlich gemeinsam mit der BuBS-Leitung, hat sich bewährt. Dadurch konnten bereits im Vorfeld Unklarheiten geklärt werden, was allen Beteiligten in der weiteren Zusammenarbeit zugutekam. Fehlinformationen konnten korrigiert und Missverständnissen vorgebeugt werden.

Angesichts des starken Anstiegs der Zahl ankommender Geflüchteter hat die BuBS im Jahr 2023 eine signifikante Zunahme an Informationsveranstaltungen verzeichnet. Zudem wurde beschlossen, dass diese Veranstaltungen mindestens einmal jährlich in jeder Vertragsunterkunft des LAF stattfinden sollen.

Zwischen Juni und Oktober 2023 fand in allen von der BuBS betreuten Unterkünften eine besondere Informationsveranstaltung als Pop-Up-Sprechstunde statt. Dabei waren die Beschwerdekordinator:innen und Lots:innen während der Sprechstunden an einem zentralen Ort in den Unterkünften anzutreffen. Durch bessere Erkennbarkeit und die Bereitstellung mehrsprachiger Informationsmaterialien konnten viele Bewohnende erreicht werden. Hauptziele waren die Verteilung von Flyern und die persönliche Aufklärung über das unabhängige Beschwerdemanagement der BuBS in verschiedenen Sprachen.

Parallel fanden Feedbackgespräche mit den Unterkunftsleitungen oder den entsprechenden Ansprechpersonen der BuBS in den Unterkünften statt. Dabei präsentierten die Beschwerdekordinator:innen zahlreiche Statistiken zum Beschwerdeaufkommen in Berlin, im Bezirk und in der jeweiligen Unterkunft. Es kam zu einem Austausch über die bisherige Zusammenarbeit, was zu einer verbesserten Kooperation führte.

Die Leitungen und Mitarbeitenden der Unterkünfte begrüßen diese Art des Austauschs und wünschen sich eine regelmäßige Wiederholung, einschließlich der Feedbackgespräche.

Die Möglichkeit eines informellen und niedrigschwelligen „Pop-Up-Gesprächs“ mit den Beschwerdelots:innen wurde von vielen Bewohnenden genutzt. Dieser Kontakt diente nicht nur der Information, sondern auch dem Aufbau von Vertrauen. Das ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass Bewohnende die Beschwerdemöglichkeit über die BuBS nutzen. Geflüchtete erwähnen häufig ihre Angst vor Repressalien durch Mitarbeitende der Unterkünfte oder negativen Auswirkungen auf ihr Asylverfahren. Um diese Ängste anzusprechen und zur Einreichung von Beschwerden zu ermutigen, hat die BuBS in mehreren Sprachen einen Handzettel entworfen, der zusammen mit dem allgemeinen Flyer der BuBS verteilt wird. Bereits während der Pop-Up-Sprechstunden selbst wurden zahlreiche Beschwerden aufgenommen. Die Erhöhung des Beschwerdeaufkommens um rund 40 Prozent im dritten Quartal 2023 ist zumindest teilweise auf die Pop-Up-Sprechstunden zurückzuführen. Dies unterstreicht die Bedeutung regelmäßiger Informationsveranstaltungen über die BuBS vor Ort.

Insgesamt wurden im Jahr 2023 etwa 120 Informationsveranstaltungen und Feedbackgespräche organisiert.

Insgesamt wurden im Jahr 2023 etwa 120 Informationsveranstaltungen und Feedbackgespräche organisiert.

5.1.3 Bewohnendenversammlungen

Im Jahr 2023 wurden die Mitarbeitenden der BuBS vereinzelt zu Bewohnendenversammlungen eingeladen, um das unabhängige Beschwerdemanagement vorzustellen. Die Beschwerdelots:innen hielten, teilweise gemeinsam mit den zuständigen Koordinator:innen, eine kurze Präsentation und erläuterten in mehreren Sprachen die Arbeit der BuBS. Viele Fragen konnten auf diese Weise gut beantwortet werden.

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

5.2 Integrationsbüros / Flüchtlingskoordinator:innen

Nachdem bereits 2021 der Kontakt zu den bezirklichen Flüchtlingskoordinator:innen aufgebaut wurde, findet bislang ein regelmäßiger Austausch zwischen ihnen und den Beschwerdekordinator: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, wenn es um Ansprechpersonen bei bestimmten Beschwerden geht.

Wie an anderer Stelle bereits erwähnt, ermöglicht die Teilnahme an den von den bezirklichen Flüchtlingskoordinator:innen organisierten Unterkunftsleitungs- und Netzwerktreffen (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 2024 wird angestrebt, einmal im Quartal diese Statistiken den zuständigen Koordinator:innen für Flüchtlingsangelegen-

heiten aller Bezirke zuzusenden und gegebenenfalls in einen intensiveren Austausch zu treten.

5.3 Ansprechpersonen in Behörden

Seit Beginn des Projekts gibt es eine feste Vereinbarung mit dem Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF). 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. In dringenden Fällen wird die Beschwerde gegebenenfalls nicht nur an die betroffene Abteilung, sondern auch an die Beauftragten für Geflüchtete oder entsprechende Ansprechpersonen innerhalb der Behörde gesendet. Um das Verzeichnis dieser Ansprechpersonen in Behörden wie Jobcentern, Sozialämtern, Jugendämtern, der Sozialen Wohnhilfe und anderen Stellen stetig ausbauen und aktualisieren zu können, ist der Austausch der Beschwerdekordinator:innen der BuBS mit Flüchtlingskoordinator:innen und Organisationen der Berliner Flüchtlingshilfe sehr hilfreich.

5.4 Sozialdienste, Initiativen, NGOs, bezirkliche Netzwerktreffen

Auch im Jahr 2023 setzte die BuBS die Bemühungen fort, ihre Netzwerkkontakte zu pflegen und zu erweitern. Der regelmäßige Austausch mit verschiedenen Netzwerkpartner:innen spielte dabei eine entscheidende Rolle. Dieser Austausch verfolgt mehrere Ziele, darunter die Beschaffung von Informationen über aktuelle Entwicklungen und Problemstellungen. Ebenso dient er dazu, die Sichtbarkeit der BuBS zu erhöhen und auch Geflüchtete zu erreichen, die nicht in Unterkünften des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) leben. Die gut etablierte Vernetzung erwies sich zudem

als vorteilhaft für die Verweisberatung der BuBS.

Die BuBS arbeitet mit Netzwerkpartnern in ganz Berlin zusammen. Diese sind sowohl soziale Angebote als auch Initiativen von Nichtregierungsorganisationen. Zu den stattgefundenen Aktivitäten gehören beispielsweise Austauschtreffen mit mobilen Beratungsstellen, die in Unterkünften nach dem Allgemeinen Sicherheits- und Ordnungsgesetz (ASOG) tätig sind. Ebenso fanden Gespräche mit lokalen Akteuren im Integrationsmanagement wie BENN (Berlin Entwickelt Neue Nachbarschaften) statt. Weitere Kooperationen schlossen die Neuköllner Registerstelle für Fälle von

Diskriminierung und Ausgrenzung, Our Rights in Action e. V., die Clearingstelle für nicht krankenversicherte Menschen und das Deutsche Institut für Menschenrechte ein. Die BuBS pflegte auch Austausch mit InterAktiv e. V., einer Landesselbsthilfeorganisation für Menschen mit Behinderung und Migrationshintergrund sowie deren Angehörige. Des Weiteren wurden Kontakte zum Willkommenszentrum geknüpft, welches ein breites Beratungsangebot für Eingewanderte, Neuankommende, Menschen ohne deutschen Pass und Menschen mit Migrationsgeschichte sowie deren Angehörige bereitstellt. Die Zusammenarbeit umfasste auch den Caritasverband für das Erzbistum Berlin e. V. Zudem informierte die BuBS verschiedene Anbieter von Integrationscoachings über ihre Dienstleistungen.

Die Beschwerdekordinator:innen der BuBS trugen aktiv dazu bei, die Arbeit der BuBS in den bezirklichen Netzwerktreffen zu präsentieren, an denen sie regelmäßig teilnahmen. Dort konnten sie nicht nur Einblicke in die Arbeit der BuBS geben, sondern auch neue Kontakte zu Akteuren der Geflüchtetenhilfe knüpfen.

Die Beschwerdekordinator:innen präsentierten die Arbeit der BuBS in den bezirklichen Netzwerktreffen. So konnten sie Einblicke in die Arbeit der BuBS geben und neue Kontakte zu Akteuren der Geflüchtetenhilfe knüpfen.

An folgenden Treffen hat die BuBS im Jahr 2023 teilgenommen:

Datum	Veranstaltung / Ort
04.01.2023	Austausch Gemeinschaftsunterkunft Freiheit
11.01.2023	Runder Tisch „Flüchtlingsarbeit“ Steglitz-Zehlendorf
17.01.2023	Austausch Gemeinschaftsunterkunft Freudstraße
17.01.2023	Austausch Gemeinschaftsunterkunft Spandauer Straße
17.01.2023	Austausch mit dem Büro Integration und Partizipation Mitte
18.01.2023	Austauschtreffen mit „Welcome Support Berlin“ des Internationalen Bundes e. V. (IB)
25.01.2023	Austausch mit dem Integrationsbüro Steglitz-Zehlendorf
26.01.2023	Unterkunftsleitungsrunde Charlottenburg-Wilmersdorf
01.02.2023	Runder Tisch „Flüchtlingsarbeit“ Steglitz-Zehlendorf
07.02.2023	Austausch mit dem Netzwerk für Integration Treptow-Köpenick
07.02.2023	Netzwerktreffen „Willkommen in Reinickendorf“
08.02.2023	Austausch mit Agens Arbeitsmarktservice
10.02.2023	Arbeitsgruppe „Asyl und Integration“
15.02.2023	Austausch Aufnahmeeinrichtung Eschenallee
16.02.2023	Fachforum „Migration und Behinderung“, Arbeiterwohlfahrt (AWO)
21.02.2023	Austausch Aufnahmeeinrichtung Columbiadamm
01.03.2023	Austausch mit dem Lesben- und Schwulenverband in Deutschland (LSVD) Berlin
16.03.2023	Unterkunftsleitungsrunde Charlottenburg-Wilmersdorf
21.03.2023	Austauschtreffen mit dem Integrationsbüro Treptow-Köpenick
28.03.2023	Unterkunftsleitungsrunde Spandau
30.03.2023	Arbeitsgruppe „Flucht“, Lützowstraße
05.04.2023	Runder Tisch „Flüchtlingsarbeit“ Steglitz-Zehlendorf
06.04.2023	Internationaler Tag der Roma, Rathaus Marzahn-Hellersdorf
11.04.2023	Arbeitsgruppe „Menschen mit Fluchterfahrung“ Spandau
12.04.2023	Unterkunftsleitungsrunde Charlottenburg-Wilmersdorf
12.04.2023	Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen Tempelhof-Schöneberg
17.04.2023	Bezirkliche Netzwerkrunde: „Plattform Bedarfe Lichtenberg“
18.04.2023	Netzwerktreffen „Flucht und Migration“
19.04.2023	Eröffnung Wohnungsberatung Neukölln, Internationaler Bund e. V. (IB)
19.04.2023	Austausch Unterkunftsleitungstreffen Kurt-Schumacher-Damm
24.04.2023	Arbeitsgruppe „Asyl & Integration“, Galenstraße
27.04.2023	Fachforum „Migration & Behinderung“, Arbeiterwohlfahrt Landesverband Berlin e. V (AWO)
06.05.2023	„Tag der Demokratie und Toleranz“, Bündnis für Demokratie und Toleranz, gegen Fremdenfeindlichkeit und Rassismus Treptow-Köpenick, S-Schöneweide (Straßenfest)
09.05.2023	Netzwerktreffen für Integration in Treptow-Köpenick
09.05.2023	Austausch Gemeinschaftsunterkunft Columbiadamm
11.05.2023	Kooperationspartnertreffen Gemeinschaftsunterkunft Columbiadamm
12.05.2023	Austausch BMG Modellprojekt „Brückenbauer*innen Palliative Care“, Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e. V.
16.05.2023	Infoveranstaltung mit BENN am Hindenburgdamm für Bewohnende der Gemeinschaftsunterkunft Bäkestraße

Datum	Veranstaltung / Ort
23.05.2023	Infoveranstaltung InterAktiv e. V. Mitte
26.05.2023	Austausch Donaukiez-Quartiersmanagement
14.06.2023	Austauschtreffen der Lotsendienste im Nachbarschaftszentrum Divan, Nehringstraße
07.06.2023	Austausch Gemeinschaftsunterkunft Alte Jacobstraße
16.06.2023	Feedbackgespräch Gemeinschaftsunterkunft Kiefholzstraße
22.06.2023	Feedbackgespräch Gemeinschaftsunterkunft Zeughofstraße
05.07.2023	Informationsveranstaltung im Ankunftszenrum Tegel
11.07.2023	Unterkunftsleitungsrunde Spandau
11.07.2023	Austauschtreffen mit der neuen Unterkunftsleitung der Gemeinschaftsunterkunft Freiheit
14.07.2023	Workshop bzgl. der Ämterzuständigkeiten für Lots:innen mit Vertreterin des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF)
21.07.2023	Workshop „Obdachlosigkeit“, Notübernachtung der Johanniter, Ohlauer Straße, Kreuzberg
24.07.2023	Austausch mit Unterkunftsleitung, Gemeinschaftsunterkunft Töpchiner Weg
01.08.2023	Netzwerktreffen „Willkommen in Reinickendorf“
02.08.2023	Feedbackgespräch mit der Unterkunftsleitung, Gemeinschaftsunterkunft Hausvaterweg
09.08.2023	Austausch mit Flüchtlingskoordinatorin Tempelhof-Schöneberg
14.08.2023	Runder Tisch „Afghanistan“, Arbeiterwohlfahrt (AWO)
17.08.2023	Infoveranstaltung „Willkommen in Arbeit“ über Berufe im Gesundheitswesen, Willkommen-in-Arbeit-Büro Lichtenberg
29.08.2023	Infoveranstaltung in Frauenunterkunft Handjerystraße
04.10.2023	Runder Tisch „Flüchtlingsarbeit“ Steglitz-Zehlendorf
09.10.2023	„Ländervorträge“, Quartiersmanagement Johannisthal der Johanniter und KIEZKLUB Johannisthal
10.10.2023	Austauschrunde der Unterkunftsleitungen in Spandau
12.10.2023	Herbstfest Gemeinschaftsunterkunft Freudstraße
17.10.2023	Austausch mit der Leitung der Gemeinschaftsunterkunft Columbiadamm
17.10.2023	Erntedankfest Gemeinschaftsunterkunft Askaniering
23.10.2023	Austausch Gemeinschaftsunterkunft Kablower Weg
25.10.2023	Austausch mit interkulturellem Haus Tempelhof-Schöneberg
30.10.2023	Netzwerkveranstaltung „Diskriminieren und abschrecken per Gesetz“
02.11.2023	Austausch mit der Leitung der Gemeinschaftsunterkunft Columbiadamm (P3)
06./08.11.2023	LAF-Mitarbeitende zur Hospitation bei der BuBS
09.11.2023	Netzwerktreffen der Kinder- und Jugendhilfe für Geflüchtete in Tempelhof-Schöneberg
21.11.2023	Austausch mit der neuen Leitung der Gemeinschaftsunterkunft Columbiadamm
21.11.2023	Arbeitsgruppe „Flucht und Asyl“, Reinickendorf
22.11.2023	Netzwerktreffen bei der Freiwilligenagentur in Spandau
30.11.2023	Fachforum „Menschen mit Behinderung und Zuwanderungsgeschichte in Berlin“, Netzwerk für Integration und Inklusion“
01.12.2023	Großes Netzwerktreffen in Bezirk Mitte „Flucht, Migration und Zuwanderung“
01.12.2023	Landeskonferenz für Migrant:innenorganisationen
05.12.2023	Infoveranstaltung „Prävention finanzieller Notlage“, Gemeinschaftsunterkunft Haus Leo
08.12.2023	Projekt „Community Netzwerk für Teilhabe und Selbstbestimmung“ (CoNTeS)
13.12.2023	Austausch Stadtteilkoordinator Hohenschönhausen (Der Gute Pol)
13.12.2023	Feedbackgespräch Gemeinschaftsunterkunft Askaniering

5.5 Landespolitik, internationale NGOs und Behörden

Vom 26.01. bis 27.01.2023 nahm die BuBS, vertreten durch die Leitung Maike Caiulo-Prahm und deren Referenten Hasan Tabanaj, auf Einladung an der vom „Alliance Migration“ Netzwerk organisierten, internationalen Konferenz in Lissabon teil. Vor Teilnehmenden aus 150 Ländern aus Verwaltungen, Zivilgesellschaften und der Forschung, wurde die BuBS als Good-Practice-Beispiel vorgestellt. Dieses internationale Interesse ist für das BuBS-Team eine sehr schöne Bestätigung für seine Arbeit. Gemeinsam wurden neue Ansätze und Grundvoraussetzungen für die Aufnahme von Geflüchteten erarbeitet.

Am 13.11.2023 besuchte die Integrationsbeauftragte der Bundesregierung, Staatsministerin Reem Alabali-Radovan, die BuBS. Anlass war der Austausch mit

Mitarbeitenden des Johanniter-Integrationsprojektes „Ehrenamt vereint!“ im Sprachcafe für ukrainische Geflüchtete, wofür ausnahmsweise die Räume der BuBS genutzt wurden. Im Anschluss fand u. a. mit der Leitung der BuBS ein allgemeiner Fachaustausch zur Situation Geflüchteter statt.

Am 16.11.2023 fand in den Räumlichkeiten der BuBS ein Treffen mit der „Ombudsstelle der Landesantidiskriminierungsstelle“ (LADS) statt. Ziel dieses Termins war ein intensives gegenseitiges Kennenlernen und die Vereinbarung einer ersten Kooperation. Nach einer Vorstellung der Ombudsstelle und ihrer Aufgaben im Land Berlin sind Themen wie Gründe für Diskriminierung, Rechte von Betroffenen und rechtliche Grundlagen des Diskriminierungsschutzes in Deutschland die Inhalte des Treffens gewesen. Die BuBS hat ebenfalls ihre Arbeit, ihre Grundsätze und ihre Erfahrungen mit dem Thema Diskriminierung vorgestellt.

Hasan Tabanaj und Maike Caiulo-Prahm bei der internationalen Konferenz „Alliance Migration“ in Lissabon



6.

Informationsmaterial

6.1 Flyer und Poster

Die Flyer werden regelmäßig von der Kommunikationsabteilung der BuBS aktualisiert bzw. überarbeitet.

2023 wurde der Flyer auch ins Türkische übersetzt, sodass die BuBS mittlerweile über Flyer in elf Sprachen verfügt: Arabisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Russisch, Tigrinja, Türkisch, Ukrainisch und Vietnamesisch.

Die BuBS verfügt außerdem über Poster auf Arabisch, Deutsch, Englisch 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

Die Facebook-Seite der BuBS dient ebenfalls als wichtiger Kommunikationskanal. Die Zahl der „Likes“ liegt aktuell bei 192 und die Seite hat 230 „Follower“. Wöchentlich werden zwei Posts in verschiedenen Sprachen (Arabisch, Deutsch, Englisch, Farsi und Russisch) u. a. zu folgenden Themen erstellt:

- Fragen und Antworten zur BuBS

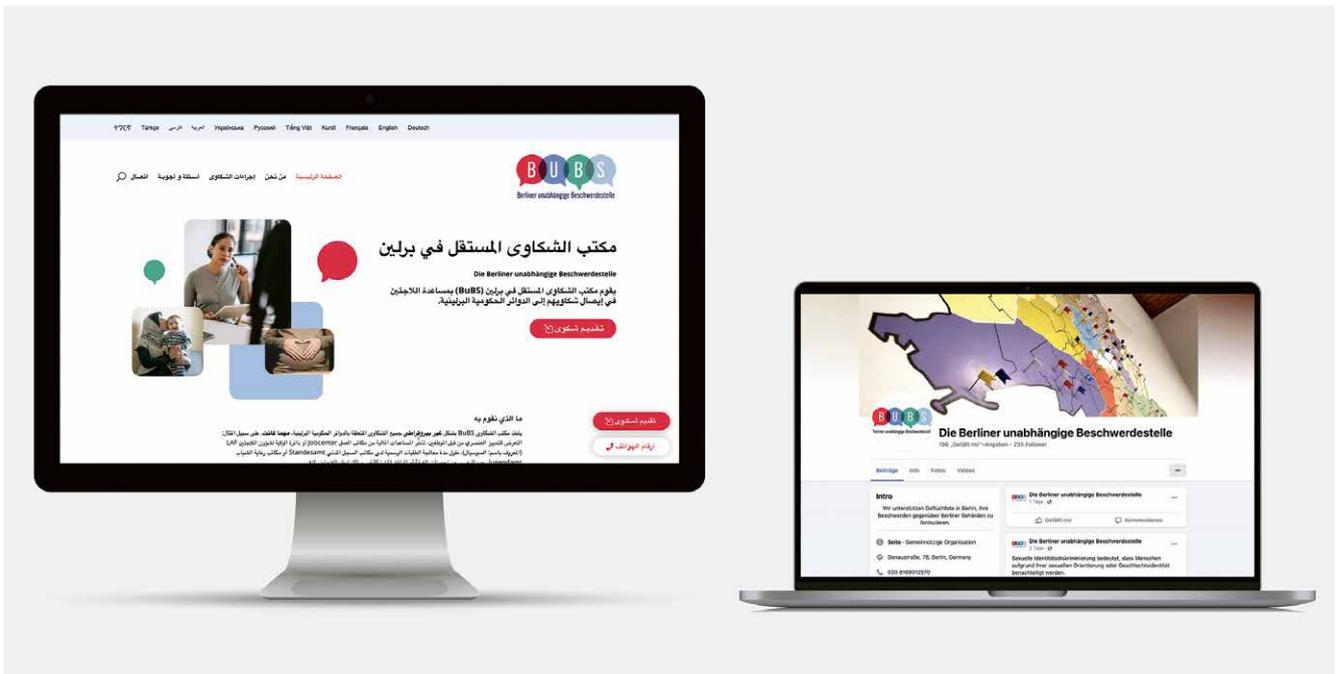
- Wege des Kontakts zur BuBS
- Rechte & Pflichten in LAF-Unterkünften
- Generelle Informationen der Geflüchtetenhilfe
- Feiertage
- Prozesse des Beschwerdewesens
- Diskriminierung

6.3 Webseite

Die Webseite der BuBS ist in elf Sprachen übersetzt: Arabisch, Dari, Deutsch, Englisch, Französisch, Kurdisch, Russisch, Tigrinya, Türkisch, Ukrainisch und Vietnamesisch.

Am 07.08.2023 wurde die neue BuBS-Webseite relauncht. Es handelt sich um eine komplett neu gestaltete Webseite, die mit Unterstützung eines externen Dienstleisters erstellt wurde. Die Mehrsprachigkeit ist dabei ein zentraler Punkt. Die Webseite der BuBS ist in elf Sprachen übersetzt: Arabisch, Dari, Deutsch, Englisch, Französisch, Kurdisch, Russisch, Tigrinya, Türkisch, Ukrainisch und Vietnamesisch.

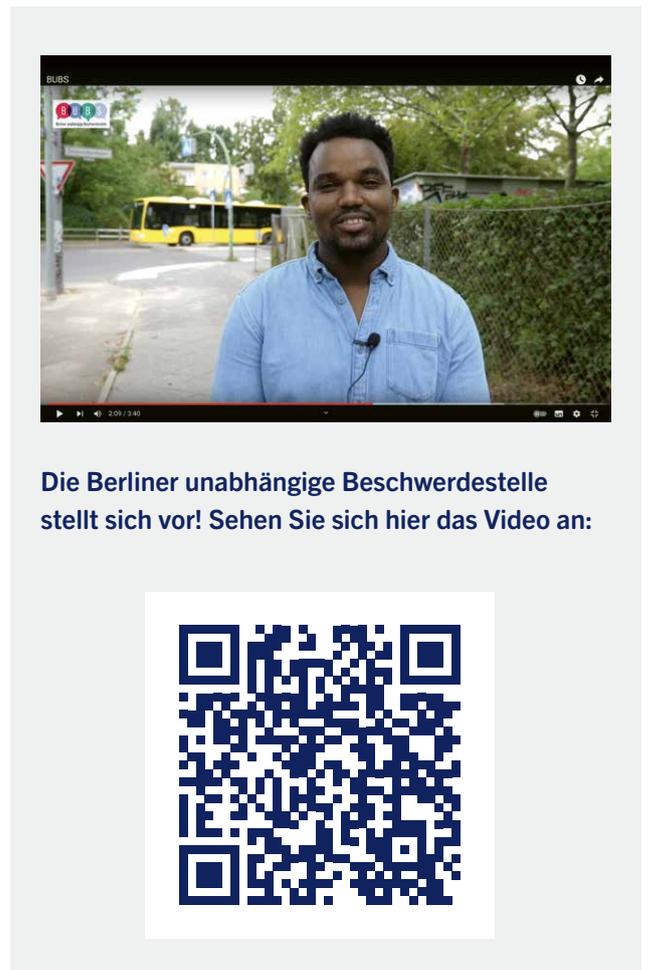
Darüber hinaus wurde bei der Gestaltung auf Benutzerfreundlichkeit, einfache Sprache und leichte Bedienbarkeit geachtet, um mögliche Barrieren abzubauen und die Seite ansprechend zu gestalten. Auf der Startseite findet man zahlreiche Links sowie allgemeine Informationen über die BuBS. Auf der „Über uns“-Unterseite sind detailliertere Informationen über das Projekt, die Hintergründe und das Team



Die Webseite und die Facebookseite der BuBS.



Die BuBS verfügt außerdem über mehrsprachige Poster auf Arabisch, Deutsch, Englisch, und Russisch.



Im Rahmen der interkulturellen Woche präsentierte sich die BuBS in ihrer ganzen Vielfalt.

zu finden. Des Weiteren gibt es den Reiter „Beschwerdeweg“. Hier wird erklärt, wie man eine Beschwerde einreichen kann und wie diese bearbeitet werden. Auch ein umfangreiches FAQ für Beschwerdeführende ist erstellt worden. Unter dem Menüpunkt „Infos für Behörden“ findet man ein weiteres FAQ für Behörden und Unterkunftsbetreibende. Ein sehr wichtiger Punkt bei der Erneuerung der Webseite ist das Kontaktformular, mit dem man komplett online eine Beschwerde abgeben kann. Sticky Buttons mit dem Text „Beschwerde einreichen“ befinden sich permanent unten rechts und an anderen Stellen der Seite, wie auch der Button „Kontakt“, der mit dem Kontaktformular und weiteren Informationen verlinkt ist. Außerdem stehen Flyer, Jahresberichte und anderes auf der Webseite zum Download bereit.

6.4 Tag der offenen Tür

Am 21.09.2023 fand der zweite Tag der offenen Tür der BuBS statt, zu dem Geflüchtete, Vertreter:innen aus Verwaltung, Politik und Medien, Anwohnende sowie Akteur:innen aus verschiedenen Bereichen der Geflüchtetenhilfe eingeladen waren. Neben einem interessanten Austausch konnten die zahlreichen Be-

suchenden einen interaktiven „Weg der Beschwerde“ erleben und Musik sowie Snacks genießen. Aufgrund des positiven Feedbacks und des Erfolgs dieser Veranstaltungen ist geplant, im Juni 2024 erneut einen Tag der offenen Tür zu organisieren.

6.5 Video

Im Rahmen der interkulturellen Woche präsentierten sich die BuBS in ihrer ganzen Vielfalt. Es gab die Möglichkeit, sich über die Arbeit der BuBS zu informieren. Außerdem erzählten die Beschwerdelots:innen in einem 5-minütigen Video über ihren Arbeitsalltag bei der BuBS und vermittelten einen Einblick in unsere Tätigkeit. Auch erzählen Beschwerdeführende Erfolgsgeschichten, die sie mit der BuBS erlebt haben.

1. Наші співробітники допоможуть вам скласти і віддати нову. Це розмови з конфіденційними та можуть бути анонімними. Ви самі вирішуєте, чи віддати повну розмову з жінкою чи чоловіком.

2. Наша соціальна команда порадить вам, як діяти, і наведе ваму адресу, як ви бажаєте. Потім ми першодано ваму адресу у відповідно на порядок в державних органах.

3. Якщо у вас виникли запитання щодо процедури органу влади, ми з радістю вам допоможемо.

КОНТАКТ

B U B S
Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Графік роботи з 9:00 до 17:00
(за домовленістю до 19:00)

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)
Donaustraße 78
12043 Berlin

☎ +49 30 816901-2570
🌐 www.bubs.berlin
📘 www.facebook.com/bubs.berlin

Загальні контакти:
📧 info@bubs.berlin
📧 beschwerde@bubs.berlin

Проблема:
📍 Станція U-Bahn Karl-Marx-Straße або автобусна
📍 Geygerstraße (M1) біля Hermannplatz

🚫 Всі наші приміщення є безбар'єрними.

Критика **Скарга**
Побажання **Похвала**

Нашою ціллю є покращення життєвих умов біженців у Берліні

JOHANNITER BERLIN

Ukrainisch



Die BuBS verfügt mittlerweile über Flyer in elf Sprachen. Auf Anfrage werden sie gerne an Interessierte versendet.

Ankündigung zum Tag der offenen Tür bei der BuBS am 21.09.2023.

7.

Datenbank und Datenschutz

7.1 Datenbank

Für die Organisation des Beschwerdemanagements ist die Datenbank sehr hilfreich, weil damit 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 Abb. 4 bis 8).

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

Im zweiten Quartal wurden zwei neue Felder hinzugefügt:

Betreiber auswählen: Dieses Feld dient dazu, herauszufinden, welche Thematiken welche Betreiber besonders betreffen.

Wie sind Sie auf die BuBS aufmerksam geworden?: Diese Info hilft zu verstehen, über welche Kanäle die Beschwerdeführenden von der BuBS erfahren haben.

7.2 Datenschutz

Die Beschwerdeführenden 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 Beschwerdeführenden eine mit der Berliner Datenschutzbeauftragten abgestimmte „Einverständniserklärung für die Erhebung, Verarbeitung und Weiterleitung von Daten durch die Berliner unabhängige Beschwerdestelle“. Die Datenschutzerklärung und ein begleitendes Dokument mit weiterführenden detaillierten Erklärungen wurden in elf bei Geflüchteten verbreiteten Sprachen übersetzt. Im Zuge einer Beratung bzw. bei der Beschwerdeaufnahme werden die Beschwerdeführenden in ihrer Muttersprache über den Inhalt des Dokuments und seine Notwendigkeit sowohl für sie selbst als auch für die BuBS aufgeklärt. Zusätzlich werden die Beschwerdeführenden 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 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 Fortbildungen

Im 1. Quartal haben die Mitarbeitenden der BuBS folgende Fortbildungen besucht:

Am 18.01.2023 nahm der Referent an einer Fortbildung zum Thema „Damit aus einer (psychischen) Belastung keine Erkrankung wird“ teil.

Am 25.01.2023 nahm ein Sozialarbeiter an einer Online-Veranstaltung für Beratungsstellen zum „Chancenaufenthaltsrecht und zu den geplanten Änderungen bei den Bleiberechtsregelungen in §§ 25a und b AufenthG“ teil. Initiiert wurde die Veranstaltung vom Bundesverband Diakonie.

Am 07.02.2023 nahm ein Sozialarbeiter an einem Seminar zum Thema „Chancenaufenthaltsrecht“ teil. Ebenfalls veranstaltet vom Bundesverband Diakonie.

Am 08.02.2023 und am 15.02.2023 nahmen zwei Personen aus dem Team der Sozialarbeiter:innen in der Diakonischen Akademie für Fort- und Weiterbildung an einer Fortbildung zum Thema „SGB II und XII für die Beratungspraxis: Das Bürgergeld – Was ändert sich im Sozialleistungsrecht?“ teil.

Am 22.02.2023 fand in der Evangelischen Akademie Berlin-Mitte eine Fortbildung zum Thema „Migrationsberatung für Erwachsene“ und ein Fachpodium zum Thema „Staatsangehörigkeit“ statt. Ein Sozialarbeiter nahm daran teil.

Am 17.04.2023 nahm eine Lotsin an der Fortbildung „Konfliktmanagement – Eskalationsstufen und Handlungsmöglichkeiten“, veranstaltet von der Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Bundesgeschäftsstelle, teil.

Am 19. und 20.04.2023 nahm eine Sozialarbeiterin an einer Veranstaltung zum „Recht auf Geburtenregistrierung und der Handhabung in Berlin“ teil. Initiiert wurde die Veranstaltung von Save the Children Deutschland e. V. Folgende Themen wurden abgehandelt:

- Psychologische Erste Hilfe – was ist das?
- Wie setze ich sie um?
- Was ist wichtig für die Kommunikation?
- Praktische Übungen und Erfahrungsaustausch anhand eigener Beispiele der Gruppe

Am 17.05.2023 nahm eine der Leitungskräfte der BuBS an der Diakademie zum Thema „Kommunikation in Konflikten – ein Seminar für Leitende“ teil. Dozentin war Angelika Leonhardi, Theologin und Studienleiterin für Kommunikation und Erwachsenenbildung.

Vom 25. bis 26.05.2023 besuchte der Referent der BuBS das Seminar „Grundlagen des systemischen Denkens“. Angeboten wurde dieses Seminar vom Projekt #AusLiebeZurVielfalt, Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Landesverband Berlin/Brandenburg.

Im Jahr 2023 nahmen die Mitarbeitenden der BuBS an zahlreichen Fortbildungen zu den verschiedensten Themen teil.

In der Zeit vom 01. bis zum 02.06.2023 nahm das Team der Lots:innen an einem Dolmetscher:innentraining teil. Trainerin war Annette Ramershoven, beeidigte Dolmetscherin und staatlich geprüfte Übersetzerin und Konferenzdolmetscherin. Thematisiert wurde: Wiederholung der wichtigsten Strategien für das korrekte Dolmetschen im Community-Bereich, plus Rollen-Switching zwischen Fachkraft für Beschwerdeaufnahme und Sprachmittlung. Methode: Dolmetsch-Inszenierung.

Das gesamte Team der BuBS nahm am 29.06.2023 an einem Teamtag unter dem Motto „Wo wollen wir hin?“ teil. Moderiert wurde der Tag von der zweiten Leitungskraft.

Am 13.07.2023 besuchten die Leitung und der Referent die Fortbildung „Systemische Intervention“. Referierender war Paul Nierste, Systemischer Coach und Organisationsentwickler (DGSF) und Projektleitung #AusLiebeZurVielfalt, Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Landesverband Berlin/Brandenburg.

Das Team der Lots:innen und eine Sozialarbeiterin nahmen am 14.07.2023 an einem Workshop zum Thema „Zuständigkeit der Berliner Ämter bei Ankunft geflüchteter Menschen“ teil. Moderiert wurde der Workshop von Sara Hüniger, Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten, Gruppenleitung Qualitätssicherung Unterbringung.

Am 19.07.2023 nahm ein Lotse an einer Infoveranstaltung zum Thema „Aufgaben und Angebote der Arbeitsvermittlung Asyl der Agentur für Arbeit“ teil. Referentin war Katja Klink, Agentur für Arbeit Berlin-Süd, zuständig für die Bezirke Steglitz-Zehlendorf und Tempelhof-Schöneberg.

Am 21.07.2023 besuchten drei Lots:innen und eine Sozialarbeiterin den Workshop „Diskriminierungssensibler Umgang mit obdachlosen EU-Bürger:innen“, moderiert von Hanna Krügener, Bildungsreferentin Frostschutzengel.

Eine Sachbearbeiterin nahm am 24.08.2023 beim DeZIM Methoden-Workshop an einer Veranstaltung zum Thema „Inferenzstatistik & Data Quality“ teil. Dozent war Felix Skarke, wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Professur für Angewandte Statistik von Prof. Marcus bei der statistischen Beratungseinheit fu:stat der Freien Universität Berlin.

Vom 28.08. bis 29.08. 2023 nahmen der Referent und der Lotsenkoordinator an der Fortbildung „Kommunikation mit Mitarbeitenden“ teil. Initiiert wurde das Seminar vom Ausbildungszentrum der Johanniter-Unfall-Hilfe e. V., Regionalverband Berlin.

Sowohl neue Mitarbeitende aus den verschiedenen Teams, als auch Mitarbeitende, welche 2022 nicht teilnahmen, darunter Lots:innen und die stellvertretende Leitung, nahmen am 29.08.2023 am Seminar zum Thema „Antiziganismus“ teil. Dozent war Georgi Ivanov von Amaroforo.

Am 31.08.2023 nahm das Team der Lots:innen an einem Lotsentraining teil, welches erneut von der Leitung und der stellvertretenden Leitung der BuBS organisiert wurde.

Am 05.09.2023 nahmen der Referent und einer der Netzwerkkoordinator:innen am Seminar „Man kann nicht nicht kommunizieren! Kommunikationstraining“, eine Veranstaltung vom Projekt #AusLiebeZurVielfalt, teil.

Am 06.09.2023 nahm eine Sachbearbeiterin an einem Workshop zum Thema „Passgenaue Erklärvideos – eine praktische Einführung“ teil. Initiiert wurde der Workshop vom Minor-Projektkontor für Bildung und Forschung.

Ein Sozialarbeiter nahm am 25.09.2023 an einem Forum zum Thema „Grundsicherung, Änderungen der Gesetzgebung im Asyl- und Migrationsrecht: Auswirkungen der im Jahr 2023 geänderten Bundesgesetzgebung auf die Praxis“ teil. Petra Schwaiger, Referentin für Migration und Inklusion, Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V., führte durch die Veranstaltung.

Am 28.09.2023 nahm eine Sozialarbeiterin an der Fortbildung „Schulden und Geflüchtete“ teil. Die Veranstaltung fand beim Deutschen Familienverband, Landesverband Berlin Schuldner- und Insolvenzberatung Berlin-Reinickendorf, statt. Dozenten waren Sabine Scheel und Friedrich Preußler.

Sowohl neue Mitarbeitende aus den verschiedenen Teams, als auch Mitarbeitende, welche in der Vergangenheit bei einem solchen Seminar nicht anwesend waren, nahmen am 29.09.2023 an der Fortbildung „Arbeit mit queeren Menschen mit Fluchterfahrung“

mit Phili Stöveken von der Psychosozialen Fachberatung teil.

Die Verwaltungskraft nahm am 06.10.2023 an der Fortbildung „eREM-Genehmiger und Kostenstellen-Verantwortliche“ teil.

Am 09.10.2023 nahm eine Sachbearbeiterin an der Fortbildung „Einführung in die Inferenzstatistik und Data Quality“ teil. Dozentin war Zühal Arikan, wissenschaftliche Mitarbeiterin mit dem Schwerpunkt der Methodenberatung am DeZIM-Institut.

Vom 30.10. bis 31.10.2023 nahmen sowohl neue Mitarbeitende aus den verschiedenen Teams als auch Mitarbeitende, welche in der Vergangenheit nicht dabei waren, am Seminar „Rassismus ist kein Vorurteil“ teil. Dozentinnen waren Frau Tavangar und Frau Basu von ReachOut Berlin.

Am 07.11.2023 nahmen eine Sachbearbeiterin und der Referent an einer Fachtagung zum Thema „Ideen und Vorschläge aus der Perspektive neu zugewanderter Frauen“ teil. Initiiert wurde die Veranstaltung von Minor-Projektkontor für Bildung und Forschung im Rahmen des partizipativen Forschungsprojektes Digital Active Women.

Das Team der Lots:innen nahm am 01.12.2023 an der Fortbildung „Asyl- und Aufenthaltsgesetz, Asylbewerberleistungsgesetz“ bei der Dozentin Dorothee Bruch, Koordinatorin Soziale Arbeit bei Xenion, teil.

8.2 Supervision

Einerseits zur effektiven und positiven Teamkommunikation und andererseits als Unterstützung zur Eigenreflektion – um Erlebtes im Arbeitsalltag zu verarbeiten und um gegebenenfalls neue Schritte gehen zu können – bewährt sich Supervision seit Mai 2021 als ein wichtiges Instrument. Nachdem das Team der Lots:innen und das der Sozialarbeiter:innen zunächst gemeinsam Supervisionstermine wahrnahmen, fand seit September 2022 für die beiden Teams die Supervision getrennt statt. Besonders die Lots:innen machten die Erfahrung, dass sich die bereits zu verzeichnenden Schritte und Erfolge mithilfe fortwährender Supervision stetig positiv weiterentwickeln. Die Folge ist, dass sich dies noch hilfreicher auf die Klient:innen und auf das Team der Lots:innen auswirkt. Das Team der Sozialarbeiter:innen entschied in Absprache mit dem Supervisor im April 2023, die Supervision nach Erlangung hilfreicher Erkenntnisse zu beenden.

Auch zukünftig wird die Supervision von Herrn Michael Zepmeusel, Coach und Supervisor, begleitet.

Die Möglichkeit von Fall- oder Einzel-Supervision wurde auch im Jahr 2023 von Kolleg:innen der verschiedenen Teams wahrgenommen.

Die Möglichkeit
von Fall- oder Einzel-
Supervision
wurde auch
im Jahr 2023
von Kolleg:innen
der verschiedenen
Teams
wahrgenommen.

Tag der offenen Tür

21.09.2023
12–17 Uhr





9

Kinderschutz

9.1 Workshops zu Kinderrechten

Die BuBS erreichen unverändert wenig Beschwerden, die sich auf spezielle Problematiken von Kindern beziehen. Gerade jetzt fällt dies auf, da die Gesamtzahl der Beschwerden im Vergleich zum letzten Jahr signifikant angestiegen ist. Aus diesem Grunde wurde entschieden, wieder einen Workshop über die Rechte der Kinder in Unterkünften anzubieten.

Als erster Schritt wurde der Kontakt zu Einrichtungen aufgenommen, in denen besonders viele Kinder untergebracht sind. In zwei Einrichtungen zeigte sich schnell ein großes Interesse. Daraufhin wurde ein Termin mit den Kinderbetreuer:innen in den Einrichtungen vereinbart, um den Ablauf des Workshops und die Rahmenbedingungen zu besprechen.

Die BuBS und die Einrichtungen entschieden sich daraufhin gemeinsam für zwei unterschiedliche Formate.

In der ersten Einrichtung wurde der Workshop über vier Tage am 07. und 08. sowie am 14. und 15.06.2023 von 16:00 bis 18:00 Uhr angeboten. An den ersten drei Tagen wurde mit den Kindern spielerisch gearbeitet und am letzten Tag sollte ein gemeinsamer Ausflug stattfinden, der leider aus Wettergründen abgesagt werden musste. Das Angebot fand während der ersten drei Tage in offener Form statt. Es war nicht möglich sich auf eine feste Gruppe festzulegen, da die Fluktuation und die Ablenkung der Kinder sehr groß waren. Allerdings ist ein Kern von vier bis fünf Kindern immer

dabei gewesen. Die Kinder haben bereits überwiegend gutes Deutsch gesprochen und haben sich gegenseitig geholfen und übersetzt. Am ersten Tag war auch ein Russisch und Arabisch sprechender Beschwerdelotse anwesend. Es wurde gemeinsam mit Materialien aus der Bundeszentrale für politische Bildung gearbeitet und gepuzzelt. Bilder, welche verschiedene Kinderrechte aus der UN-Kinderrechtskonvention abbilden, wurden beschrieben und diskutiert. Die Kinder haben ihre Wünsche aufgemalt, von ihren Erfahrungen in der Einrichtung erzählt und ihre Lieblingslieder gesungen. Die Mitarbeitenden der BuBS sind in der Einrichtung zwischen den gemeinschaftlichen Räumlichkeiten spazieren gegangen und die Kinder haben Punkte für die Räumlichkeiten verteilt. Das Kriterium war ihr Entscheidungspotenzial, d. h. in welchem Raum sie viele oder wenige eigene Entscheidungen treffen dürfen.

Für die andere Einrichtung war geplant, zwei ganze Tage für die spielerische Arbeit und einen dritten Tag für einen gemeinsamen Ausflug anzubieten. Dieses Format eignet sich besonders als Ferienangebot für den Workshop in den Schulferien.

Insgesamt war es eine schöne Erfahrung, gemeinsam mit den Kinder das Thema spielerisch anzugehen, auch wenn ein klares Bewusstsein über ihre Rechte oft noch nicht präsent ist. Für die zukünftige Arbeit ist einerseits die sehr niedrige Aufmerksamkeitsspanne, mit der besonders Kinder mit traumatischen Erfahrungen zu tun haben, zu beachten und anzumerken, und zum anderen der Durst nach Aufmerksamkeit und

Zuneigung, der sich während des Workshops deutlich zeigte. Insofern könnten für die Zukunft regelmäßige Gelegenheiten, um über das Thema zu reflektieren, fruchtbar sein.

9.2 Kinderschutzbeauftragte

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

Mit der Zunahme von Beschwerden haben die BuBS im vergangenen Jahr auch einige Beschwerden erreicht, die sich speziell auf den Schutz von Kindern beziehen.

Es gab z. B. einige Beschwerden bezüglich fehlender oder nicht geeigneter Babynahrung, denen durch die Kooperation mit dem LAF und den Einrichtungsleitungen leicht abgeholfen werden konnte.

Auch erreichten die BuBS im vergangenen Jahr einige Beschwerden bezüglich des Verhaltens von Security-Mitarbeitenden gegenüber Kindern. Besonders in diesen sensiblen Fällen war die Zusammenarbeit mit den Behörden und mit den Einrichtungen sehr wichtig.

Mit der Zunahme von Beschwerden haben die BuBS im vergangenen Jahr auch einige Beschwerden erreicht, die sich speziell auf den Schutz von Kindern beziehen.

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 auch in diesem Jahr eine Kinderschutzbeauftragte im BuBS-Team benannt. Die

folgenden Fortbildungen hatten für die zuständige Person das Ziel, sich in der Thematik fachlich kompetent zu bilden und bei Bedarf als Multiplikator im Team aktiv zu werden:

- 12.10.2023 Fachtagung „Zwischen Flucht und Ankommen – psychische Gesundheit und psychosoziale Unterstützung stärken“ bei Save The Children e. V.
- 23.10.2023 Online-Workshop „Psychosoziale Stabilisierung: Impulse und Methoden für die Arbeit mit geflüchteten Kindern und Jugendlichen“ bei der Stiftung SPI
- 09.11.2023 Online-Werkstattgespräch „Gewaltschutz in der Notunterbringung für geflüchtete Menschen“ bei UNICEF
- 13.11.2023 Online-Schulung „Kinderschutz und Kindeswohl in Unterkünften für geflüchtete Menschen“ bei UNICEF

10.

Qualitätsmanagement

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle liegt in der Trägerschaft der Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. im Regionalverband Berlin. Die Johanniter-Unfall-Hilfe 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.

Bereits im Jahr 2022 erhielt die Berliner unabhängige Beschwerdestelle Unterstützung durch die Qualitätsbeauftragte des Landesverbandes Berlin/Brandenburg der Johanniter. 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.

Im Mai 2023 fand die externe Auditierung durch den TÜV zur Zertifizierung der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle statt.

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle hat die Prüfung bestanden und das Zertifikat (DIN EN ISO 9001:2015) erhalten.

Im Mai 2023 fand die externe Auditierung durch den TÜV zur Zertifizierung der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle statt.

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle hat die Prüfung bestanden und das Zertifikat (DIN EN ISO 9001:2015) erhalten.



11. Gremien

Nach wie vor ist die Gremienarbeit ein wichtiger Bestandteil, um die Situation geflüchteter Menschen in Berlin in verschiedener Hinsicht zu verbessern. Sicher ist es richtig an dieser Stelle zu betonen, dass gerade die Überwindung von Problemen struktureller Natur nicht selten einen langen Atem benötigen. Dennoch beweist gerade die Zusammensetzung der beiden Gremien – Akteure aus den unterschiedlichsten Bereichen der Flüchtlingshilfe und vor allem auch Teilnehmende mit eigenem Fluchthintergrund – wie wertvoll die Zusammenführung verschiedenster Erfahrungen für das gemeinsame Ziel sein kann.

11.1 Begleitgremium

Die erste Sitzung im Jahr 2023 fand am 27.02. in den Räumlichkeiten der BuBS statt. Nach der außerordentlichen Sitzung des Begleitgremiums am 12.04.2023 fanden zunächst zwei daraus entstandene Workshop-Reihen statt. Dabei handelte es sich um die Themen „Postzustellung in Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften“ sowie den „Umgang mit möglichen Rassismusrwürfen gegenüber dem LAF und den Unterkünften“.

Am 31.05.2023 und am 14.06.2023 trafen sich die Teilnehmenden in den Räumlichkeiten der BuBS, um neue Lösungen für die Postzustellung in den Unterkünften zu erarbeiten.

Um standardisierte Prozesse zum Umgang mit Rassismusrwürfen zu entwickeln, kamen die Teilnehmenden am 03.05.2023, am 07.06.2023 und am 10.07.2023 in den Räumlichkeiten des LAF zusammen.

Zu regulären Sitzungen im Anschluss an die Workshop-Reihen traf sich das Gremium zunächst am 11.09.2023 und am 20.11.2023 ebenfalls in Präsenz in den Räumlichkeiten der BuBS. Die für dieses Jahr abschließende Zusammenkunft am 29.11.2023 fand im Rahmen einer Videokonferenz statt.

11.1.1 Workshop „Postzustellung in den Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften“

Im Rahmen des Begleitgremiums und des Fachbeirats wurde aufgrund von an die BuBS herangetragenen Beschwerden vereinbart, in Form eines Workshops zu erarbeiten, ob die Postzustellung in den Unterkünften effektiver und auch sicherer gestaltet werden kann.

Bereits zu Beginn des Workshops wurde deutlich, dass die Postzustellung in den Unterkünften sehr unterschiedlich gehandhabt wird. Nur die wenigsten Betreiber verfügen über Briefkästen für die Bewohnenden, andere geben die Post montags bis freitags mit Hilfe von Mitarbeitenden aus und wiederum andere durch den Sicherheitsdienst oder an den Wochenenden zusätzlich durch den Sicherheitsdienst. In diesem Zusammenhang ist wichtig zu betonen, dass kein Recht auf Briefkästen besteht, sondern nur darauf, dass die Post ordnungsgemäß zugestellt wird. Eine Herausforderung sind teilweise unzureichende Flächen in den Unterkünften wie auch die fehlende Finanzierung für die Nachrüstung von Seiten der Senatsverwaltung. Da es jedoch an der geforderten ordnungsgemäßen Zustellung immer wieder hapert und dies für Bewohnende erfahrungsgemäß immer wieder negative Folgen, wie zum Beispiel das Versäumen von Terminen bei den Behörden, nach sich zieht, wurde Folgendes erarbeitet:

- Bewohnende müssen bei Einzug über das Postzustellungsverfahren informiert werden.
- Zusätzlich sollten Aushänge in verschiedenen Sprachen vorhanden sein.
- Eigenverantwortlichkeit der Bewohnenden mit Erläuterung möglicher negativer Konsequenzen sollte thematisiert werden.
- Sollten Bewohnenden wegen nicht ordnungsgemäßer Zustellung negative Folgen drohen, steht der Betreiber in der Pflicht, bei der Abwendung dieser zu unterstützen.
- Bei gewünschter Nachrüstung von Briefkastenanlagen muss die Frage nach den Haushaltsmitteln gestellt werden.
- Bei der Planung neu gebauter Unterkünfte sollte möglichst die Installation einer Briefkastenanlage berücksichtigt werden.

11.1.2 Workshop-Reihe „Umgang mit möglichen Rassismuskorwürfen gegenüber dem LAF und den Unterkünften“

Zwischen Mai und Juli 2023 fanden drei Workshops zum Thema Umgang mit Rassismuskorwürfen in Unterkünften und im LAF statt.

Zum Teilnehmerkreis gehörten neben den Vertreter:innen des Begleitgremiums zum Teil auch Mitglieder des Fachbeirats sowie des Flüchtlingsrats, als auch zwei Vertreter:innen von der Ombudsstelle der Landesantidiskriminierungsstelle.

Aus den im Begleitgremium und im Fachbeirat diskutierten Fragen kristallisierte sich als Ziel der Workshops Folgendes heraus: Es ist wichtig, Möglichkeiten zu finden, in den Unterkünften und im LAF für die Komplexität von Diskriminierungsvorwürfen zu sensibilisieren und standardisierte Prozesse für den Umgang damit zu erstellen.

Es wurde zunächst der Status quo bezüglich der Vorgaben und Angebote zusammen getragen und anschließend ein vom Flüchtlingsrat eingereichtes Diskussionspapier erörtert.

Wichtigste Ergebnisse waren:

- Erstellung eines standardisierten Verfahrensvorschlags inkl. Leitfaden
- Repräsentative Befragung der Bewohnenden von Ankunftseinrichtungen (AE) und Gemeinschaftsunterkünften (GU)
- Befragung der Mitarbeitenden der Betreiber
- Erweiterung der Gremien (Begleitgremium und Fachbeirat) um eine Person mit Sachverstand aus dem Bereich Antidiskriminierung
- Schulungsangebote ausbauen
- Erstellung des Informationsmaterials

Die Ombudsstelle und die BuBS haben sich im Nachgang zu den Workshops bereits bilateral darüber verständigt, welche Punkte sie für eine nähere Zusammenarbeit klären müssen. Anfang September 2023 fand ein ausführliches Treffen dazu statt.

Es wurde, wie bereits an anderer Stelle erwähnt, die Basis der Zusammenarbeit – einerseits in Form einer kollegialen Beratung zwischen BuBS und LADS und andererseits in Form einer gemeinsamen Bearbeitung von Fällen, bei denen die LADS ihre rechtliche Expertise zur Verfügung stellen kann – besprochen.

11.2 Fachbeirat

Auch die erfolgreiche Arbeit dieses Gremiums trug dazu bei, dass in den Monaten Mai bis Juli 2023 zwei Workshop-Reihen zu den Themen Postzustellung und zum Umgang mit möglichen Rassismuskorwürfen stattfanden.

Nach der Sondersitzung im April 2023 mit dem Ziel, ein Dokument zum Wissenstransfer als „Willkommenspaket“ für

den Nachfolger von Staatssekretärin Wenke Christoph vorzubereiten, informierte Frau Wilke von der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung die BuBS, dass sie für einen nächsten Fachbeirat Ende September, nach der parlamentarischen Sommerpause, einladen könne. Außerdem teilte sie mit, dass zunächst Staatssekretär Max Landero Alvarado und zu einem späteren

Die Gremien sind ein wichtiger Bestandteil, um das gemeinsame Ziel zu erreichen: die Situation geflüchteter Menschen in Berlin zu verbessern.

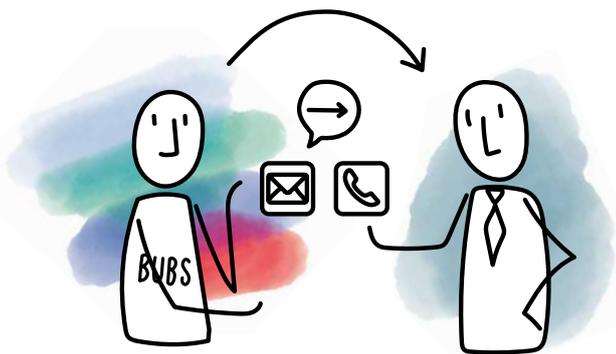
Zeitpunkt Staatssekretär Aziz Bozkurt den Vorsitz übernehmen werde. Infolgedessen fand die erste Sitzung unter dem Vorsitz von Staatssekretär Landero am 26.09.2023 in Präsenz in den Räumlichkeiten der BuBS statt.

Ein zweites Mal kam der Fachbeirat unter neuem Vorsitz online am 19.12.2023 zusammen.

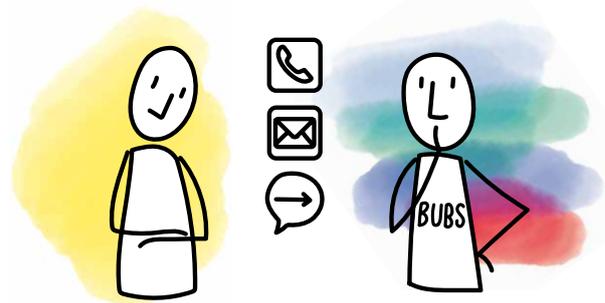
Auch unter dem neuen Vorsitz des Fachbeirats ist die Berliner unabhängige Beschwerdestelle zuversichtlich, dass die Zusammenarbeit und die Verbesserung der Lebensbedingungen geflüchteter Menschen, Schritt für Schritt von Erfolg gekrönt sein wird.

So sieht der Ablauf einer Beschwerde aus:

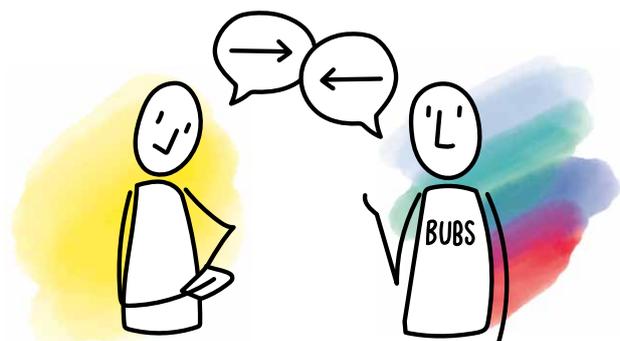
2. Unser Sozialteam berät Sie über die weitere Vorgehensweise und schreibt Ihre Beschwerde so, wie Sie es möchten. Wir übersetzen Ihre Beschwerde dann ins Deutsche und leiten diese an die zuständige Behörde weiter.



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.



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





12. **Ausblick**

Nachdem das Team der BuBS die erfreuliche Nachricht der Projektverlängerung für die Johanniter-Unfall-Hilfe erreicht hat, blickt die BuBS weiterhin mit viel Energie und vielen Ideen in die Zukunft.

Um aus den Ideen Wirklichkeit werden zu lassen, liegt ein Schwerpunkt darin, mit Beginn des Jahres 2024 offene Stellen durch weitere kreative und engagierte Mitarbeitende neu zu besetzen. Im Hinblick auf das Team der Lots:innen liegt der BuBS am Herzen, die bestehende Vielfaltigkeit der vorhandenen Sprachen, u. a. mit der türkischen Sprache, noch mehr auszubauen, da sich der gestiegene Bedarf zeigt.

Da „Der Tag der offenen Tür“ mittlerweile ein fester Bestandteil der Arbeit der BuBS ist, wird er selbstverständlich auch im Jahr 2024 eines der Highlights sein.

Ein weiteres Vorhaben ist, den Austausch zu Good-Practice-Beispielen bei der Unterbringung von Geflüchteten verstärkt anzuregen.

Abschließend soll an dieser Stelle betont werden, dass die Unterstützung geflüchteter Menschen, indem ihren Sorgen, Ängsten und Bedarfen weiterhin eine Stimme gegeben wird, um ihre Lebenssituation zu verbessern, der Motor für das Engagement des BuBS-Teams ist. Gute Unterbringung von Geflüchteten bedeutet Sicherheit für alle und ist ein wichtiger Ausgangspunkt für den Weg zur Integration in Deutschland.

13. Anhänge

Anhang 1: Definition Kategorien*

Hausinterne Angelegenheiten	Belegungsstruktur	Ruhestörungen im Zimmer, interne Belegungssteuerung in der Unterkunft.	Fehlende Frauenbereiche, Unterbringung von Familien, Gehbehinderten, kranken und gesunden Mitbewohnenden etc.
	Hausordnung	Auslöser z. B. fehlende Mitwirkungsmöglichkeit, aggressives Verhalten, Auslegung und Durchsetzung der Hausordnung	Überwiegend als ungerecht empfundene Hausverbote, nächtliche Lärmbelästigung durch andere Bewohnende, Waschzeiten
	Postzustellung	Interne Postzustellung durch die Unterkunft	Abholzeiten, Zuverlässigkeit, keine eigenen Briefkästen
Verpflegung	Verpflegung	Unter Verpflegungen fallen Beschwerden, die sich z. B. auf die Qualität und Quantität des zur Verfügung gestellten Caterings beziehen.	Unverträglichkeit des Essens, zu kleine Portionen
Verweisberatung	Verweisberatung	Verweisberatung an spezialisierte Stellen	Bescheide / Widerspruch

- Oberkategorie
- Unterkategorie
- Erläuterung
- Beispiele aus der Praxis

Stand Januar 2024

* Die Kategorisierung wird von den Sozialarbeiter:innen bei der Bearbeitung der Beschwerde vorgenommen.

Integrative Regelangebote	Bildungsangebote	Fehlender Zugang zu Sprachkursen und Weiterbildungsmöglichkeiten	Bewohnende finden keinen passenden Sprachkurs.
	Medizinische Versorgung	Erschwerte und fehlende Zugänge zu medizinischer Versorgung, die nicht mit einer fehlenden Krankenversicherung in Zusammenhang stehen	Fehlende Dolmetscher:innen für Vorgespräche, keine Kinderärzte, kein Zugang zu Rollstühlen, keine Pflegeplätze
	Fehlende Hilfe von Jugendämtern	Altersfeststellung, Umgangsrecht, Beschwerdeführende bekommen keine geeignete Hilfe vom Jugendamt	Junge Erwachsene bekommen keine Unterstützung vom Jugendamt. Eltern werden vom Jugendamt nicht begleitet und unterstützt. Familienhilfe.
Beeintr. ges. Lebensbed.	Beeinträchtigung der gesundheitlichen Lebensbedingungen	Lebensbedingungen in Einrichtungen, die die psychische, seelische oder körperliche Gesundheit der Betroffenen gefährden	Parasitenbefall, Schimmelbefall, feuchte Wohnräume, extreme Zimmertemperaturen
Ausstattung	Gemeinschaftsräume	Räumlichkeiten, die von allen Bewohnenden genutzt werden	Defekte Waschmaschinen, Herde und Aufzüge, Stromausfall
	Internet	Fehlendes oder zu schwaches Internet	Kein WLAN für Bewohnende
	Private Räume	Das betrifft ausschließlich die von den Bewohnenden belegten Räume.	Defekte Betten und andere Möbel, fehlende Beleuchtung, zu kleine Kühlschränke, Stromausfall
	Privatsphäre	Störung bzw. Verletzung der Privatsphäre und das Fehlen von Privatsphäre	Wunsch nach Rückzugsmöglichkeiten, Zimmerkontrollen
	Sicherheit	Sicherheitsrisiko durch defekte Einrichtung und Equipment	Fehlender Feuerlöscher, offene Kabel, defekte Türen
Hygiene	Gemeinschaftsräume	Sauberkeit in den Gemeinschaftsräumen wie Flure, Küchen und Bäder	Schmutzige Sanitäreinrichtungen oder ramponierte Gemeinschaftsküchen / Waschräume
	Gesundheitsschutz	Einhaltung und Umsetzung der Pandemieregulungen oder Umgang mit meldepflichtigen Erkrankungen	Testpflicht, Quarantäneregulungen etc.
	Private Räume	Sauberkeit in privaten Räumen	Gemeinsame Kühlschränke

Service der Behörden		
Erreichbarkeit	Schwierige Erreichbarkeit von Behörden, ausbleibende oder zu späte Rückmeldungen	Keine Rückmeldungen auf E-Mails, kein Durchkommen am Telefon, keine direkten Ansprechpersonen
Kundenorientierung	Erschwerte Zugänglichkeit von Serviceleistungen von Behörden, intransparente Kommunikation, komplexe Verwaltungsprozesse	Schwierigkeiten, Geburtsurkunden oder den Berlinpass zu erhalten, Einbürgerungen
Leistungen	Zu spät oder nicht ausreichend gezahlte Leistungen, eventuell fehlende Transparenz bei deren Berechnung bzw. Beantragung	Schwierigkeiten, den Leistungsbescheid zu verstehen, fehlende Geldleistungen, Probleme mit der Krankenversicherung usw.
Unterkunft Kostenübernahme	Fehlerhafte oder fehlende Kostenübernahmen durch die Unterkunft, Zuweisung der Unterkünfte durch die Behörde	Drohender Unterkunftsverlust aufgrund fehlender Kostenübernahme, kurzfristige Umverlegung
Zuständigkeitswechsel	Die Zuständigkeit für die Leistung der Beschwerdeführenden ändert sich und die Kommunikation zwischen den Ämtern läuft nicht optimal, sodass sich kein Amt verantwortlich fühlt. Die Beschwerdeführenden bleiben für einige Zeit ohne Leistungen.	Wechseln vom LAF zum Bezirksamt oder Jobcenter, Umzug mit Bezirkswechseln, keine Leistungen, keine Deckung der Krankenversicherung

Diskriminierung		
Diskriminierung aufgrund von Religionszugehörigkeit	Benachteiligung aufgrund der zugeschriebenen Religionszugehörigkeit	Beleidigung christlicher Bewohnende durch andere Bewohnende
Diskriminierung von Menschen mit Behinderung oder Krankheit	Benachteiligung aufgrund von psychischer, physischer oder seelischer Behinderung	Die Unterkunft ist nicht barrierefrei für Rollstuhlfahrer:innen und es gibt keine Übersetzung in Gebärdensprache.
LSBTIQ	Benachteiligung aufgrund der Geschlechtsidentitäten und/oder sexuellen Orientierungen	Transphobe Beleidigungen durch andere Bewohnende oder Mitarbeitende
Rassismus	Benachteiligung aufgrund von (zugeschriebener) Herkunft	Eine Bewohnerin wird von einem Mitarbeiter wegen ihrer Herkunft beleidigt.

Gewalt Security Unterkunft	Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über körperliche Übergriffe seitens des Sicherheitsdienstleisters in Unterkünften gegenüber Erwachsenen	Sicherheitsdienstleistende sind an Schlägereien beteiligt.
	Körperliche Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über körperliche Gewaltvorfälle seitens des Sicherheitsdienstleisters in Unterkünften gegenüber Kindern	Sicherheitsdienstleistende fassen Kinder grob an.
	Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens des Sicherheitsdienstleisters in Unterkünften gegenüber Erwachsenen	Beschwerdeführende werden durch Sicherheitsdienstleistende mit anzüglichen Kommentaren belästigt.
	Psychische Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens des Sicherheitsdienstleisters in Unterkünften gegenüber Kindern	Sicherheitsdienstleistende haben einen groben Umgang mit Kindern. Kinder werden angeschrien.
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens des Sicherheitsdienstleisters in Unterkünften gegenüber Erwachsenen	Sicherheitsdienstleistende werden Beschwerdeführenden gegenüber sexuell übergriffig.
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Kindern	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens des Sicherheitsdienstleisters in Unterkünften gegenüber Kindern	-

Gewalt Personal Behörde	Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über körperliche Gewaltvorfälle seitens Behördenpersonals gegenüber Erwachsenen	Aus der Hand reißen von Unterlagen, polizeiliche Gewalt
	Körperliche Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über körperliche Gewaltvorfälle seitens Behördenpersonals gegenüber Kindern	Kinder werden grob angepackt.
	Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens Behördenpersonals gegenüber Erwachsenen	Schlechte Behandlung in Behörde, erniedrigende Kommentare, aggressive Mitarbeitende
	Psychische Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens Behördenpersonals gegenüber Kindern	Schlechte Behandlung in der Schule, Umgang mit Kindern bei Abschiebungen
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens Behördenpersonals gegenüber Erwachsenen	Sexistische Kommentare
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Kindern	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens Behördenpersonals gegenüber Kindern	-

Gewalt Personal Unterkunft	Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über körperliche Gewaltvorfälle seitens Unterkunftspersonals gegenüber Erwachsenen	Bewohnende werden von Mitarbeitenden angeschrien.
	Körperliche Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über körperliche Gewaltvorfälle seitens Unterkunftspersonals gegenüber Kindern	Kinder werden von Mitarbeitenden körperlich angegriffen.
	Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens Unterkunftspersonals gegenüber Erwachsenen	Beschwerdeführende werden unter Druck gesetzt oder bedroht.
	Psychische Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens Unterkunftspersonals gegenüber Kindern	Spielzeuge werden von Mitarbeitenden entzogen.
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens Unterkunftspersonals gegenüber Erwachsenen	-
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Kindern	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens Unterkunftspersonals gegenüber Kindern	-

Gewalt Security Behörde	Körperliche Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über körperliche Übergriffe seitens des Sicherheitsdienstleisters in Behörden gegenüber Erwachsenen	Beschwerdeführende werden von Sicherheitsdienstleistenden geschlagen.
	Körperliche Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über körperliche Gewaltvorfälle seitens des Sicherheitsdienstleisters in Behörden gegenüber Kindern	Kinder werden von Sicherheitsdienstleistenden körperlich angegriffen.
	Psychische Gewalt gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens des Sicherheitsdienstleisters in Behörden gegenüber Erwachsenen	-
	Psychische Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerden über psychische Gewaltvorfälle seitens des Sicherheitsdienstleisters in Behörden gegenüber Kindern	-
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Erwachsenen	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens des Sicherheitsdienstleisters in Behörden gegenüber Erwachsenen	-
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Kindern	Beschwerden über sexuelle Übergriffe seitens des Sicherheitsdienstleisters in Behörden gegenüber Kindern	-

Sonstige Gewaltvorfälle	Allgemein	Beschwerde über das Thema Gewalt im Allgemeinen	Gewalt zwischen Bewohnenden
	Körperliche Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerde über körperliche Gewalt, die Kinder betrifft	Gewalt zwischen Kindern
	Psychische Gewalt gegenüber Kindern	Beschwerde über psychische Gewalt, die Kinder betrifft	Ausgrenzung von Kindern
	Sexuelle Übergriffe gegenüber Kindern	Beschwerde über sexuelle Gewalt, die Kinder betrifft	Sexuelle Übergriffe zwischen Kindern und von Bewohnenden ausgehend

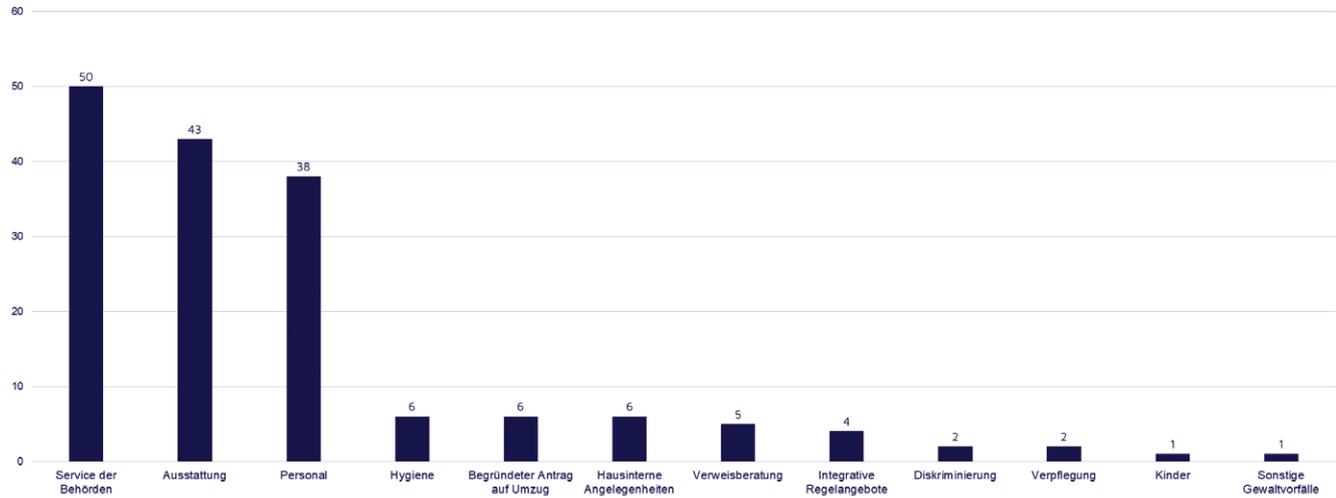
Personal	Behördenpersonal	Beschwerden über Personal in Behörden	Unhöflicher Umgang
	Unterkunftspersonal	Beratungsangebote, Beschwerden über das Personal in der Unterkunft	Häufiger Personalwechsel, unfreundliche und fehlende Mitarbeitende, Drohungen
	Sicherheitsmitarbeitende	Sicherheitsmitarbeitende in Behörden und Unterkünften	Unhöflicher Umgang, Drohungen
	Externes Personal	Beschwerde über externes Personal, das in Behörden oder Unterkünften arbeitet	Integrationslots:innen, BENN, Ehrenamtliche

Begründeter Antrag auf Umzug	Intern	Nicht gewährter Antrag auf Umzug innerhalb der Unterkunft	Schmutzige Sanitäreinrichtungen auf der Etage oder ramponierte Gemeinschaftsküchen / Waschräume
	Extern	Nicht gewährter Antrag auf Umzug in eine andere Unterkunft / nicht gewährte Entlassung aus der Aufnahmeeinrichtung	Familienzusammenführung, Verpflegung, gesundheitliche Gründe

Kinder	Freizeitangebote	Zugang zu Freizeitangeboten innerhalb der Unterkunft, Zurverfügungstellung von Räumen und Materialien	Keine Aktivitäten für Kinder in der Unterkunft angeboten. Kinderräume sind geschlossen.
	Schul-/Kitabesuche	Fehlende Schul- und Kitaplätze	Lange Wartezeiten bis ein Schulplatz zur Verfügung gestellt wird

Anhang 2: Anzahl der Beschwerden nach Bezirken (nach Oberkategorien)

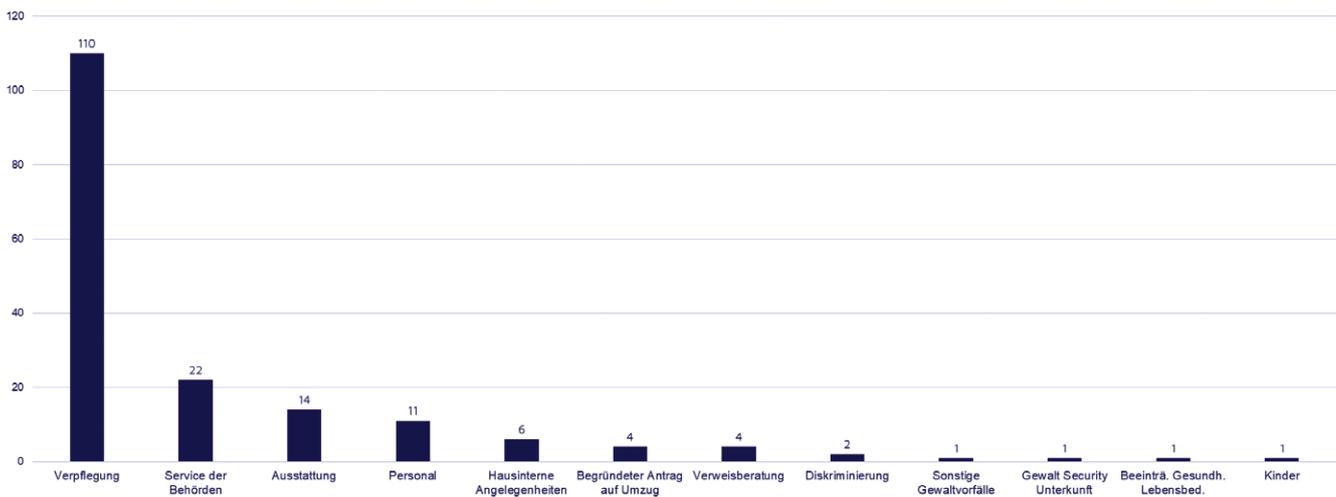
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf: 164

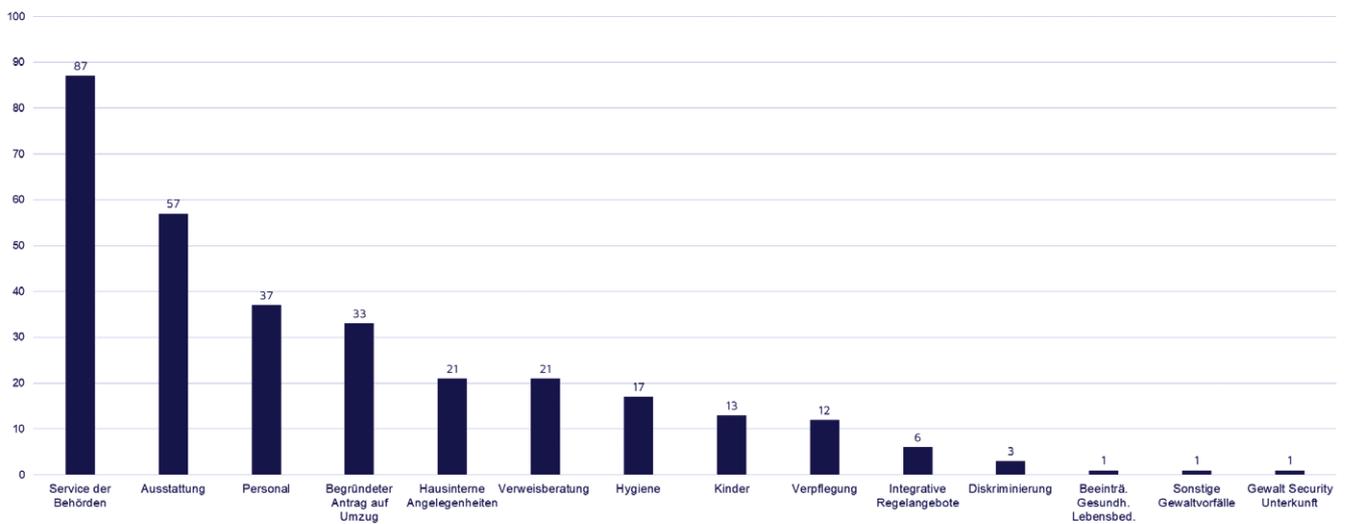
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg: 177

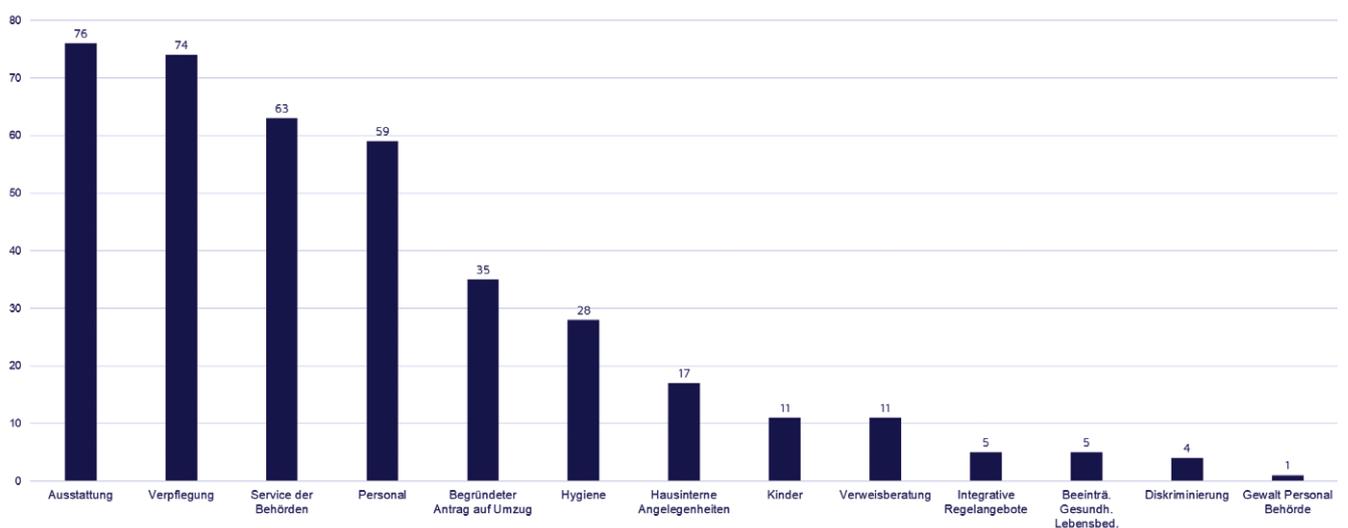
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Lichtenberg)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Lichtenberg: 310

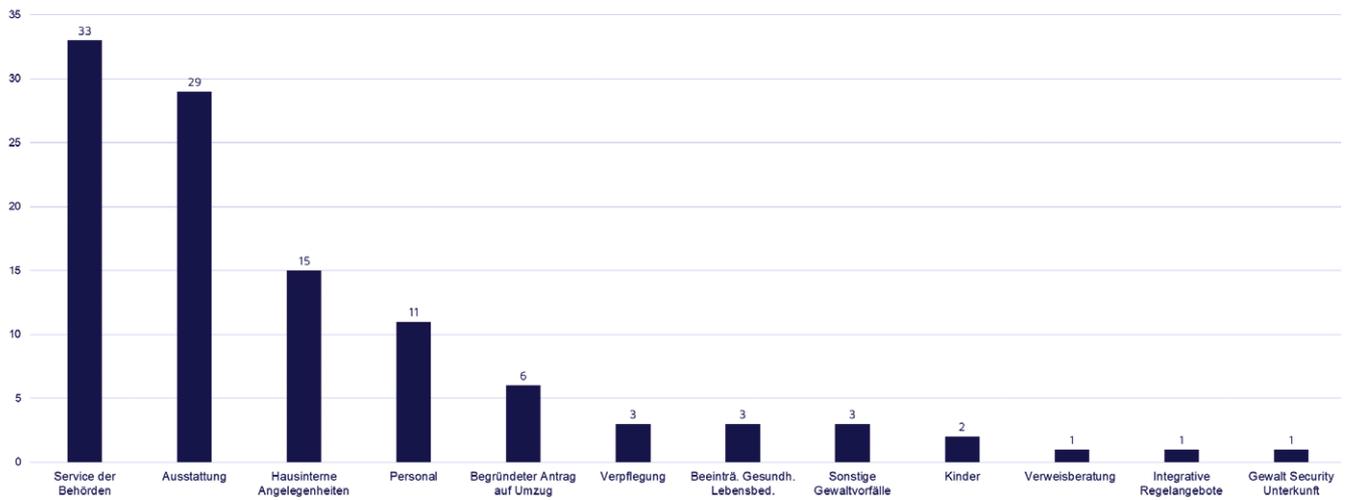
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Marzahn-Hellersdorf)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Marzahn-Hellersdorf: 389

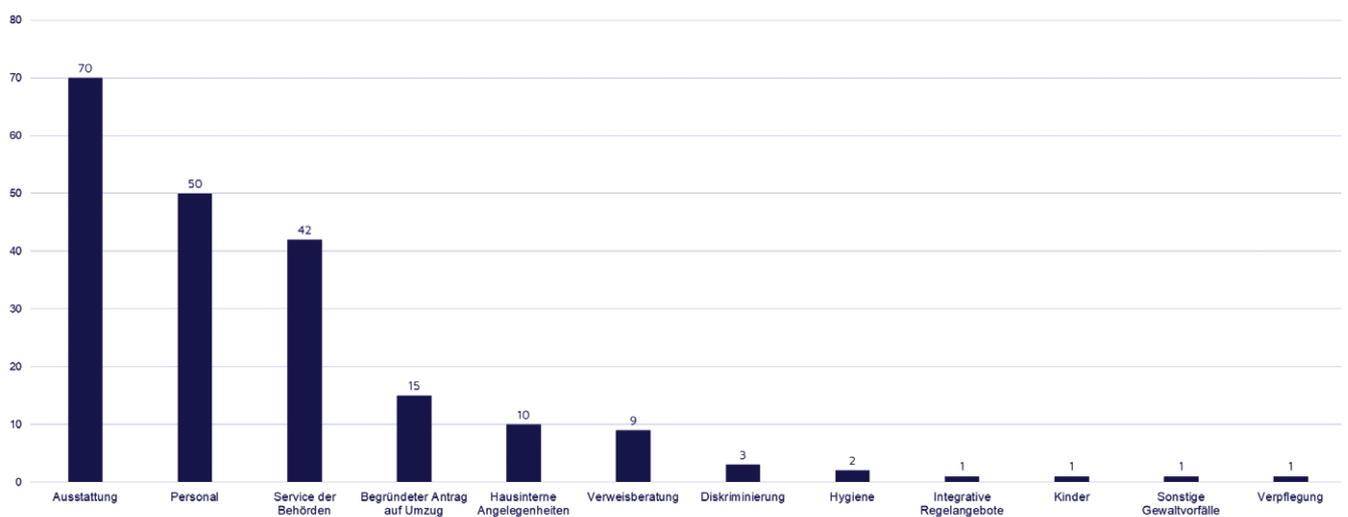
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Mitte)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Mitte: 108

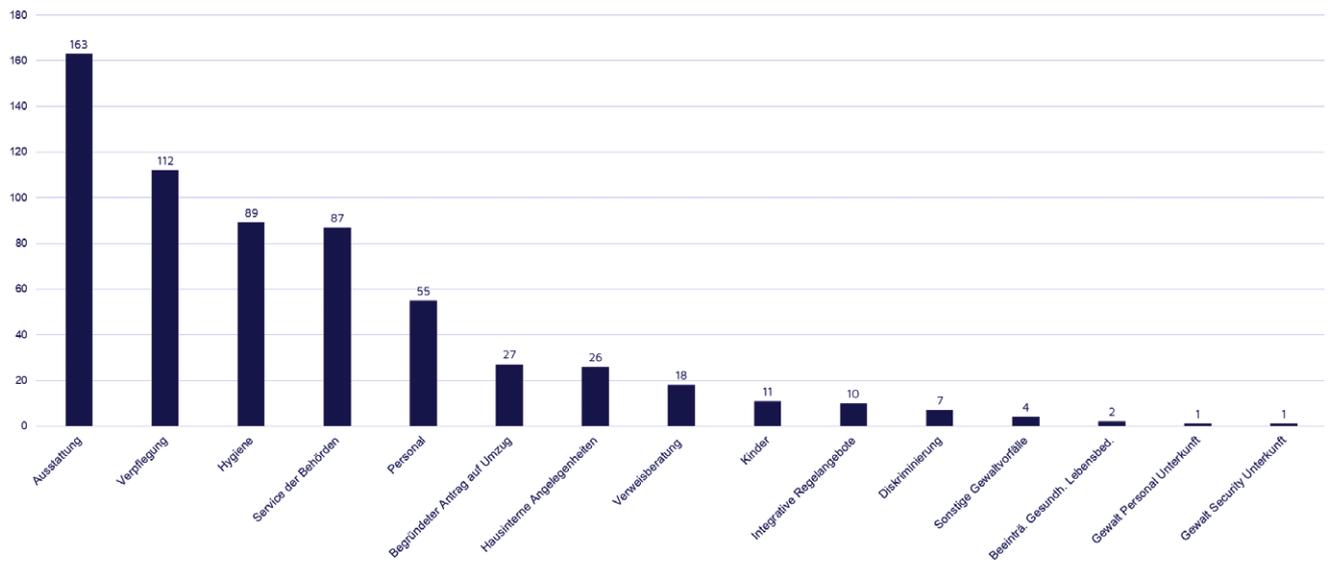
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Neukölln)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Neukölln: 205

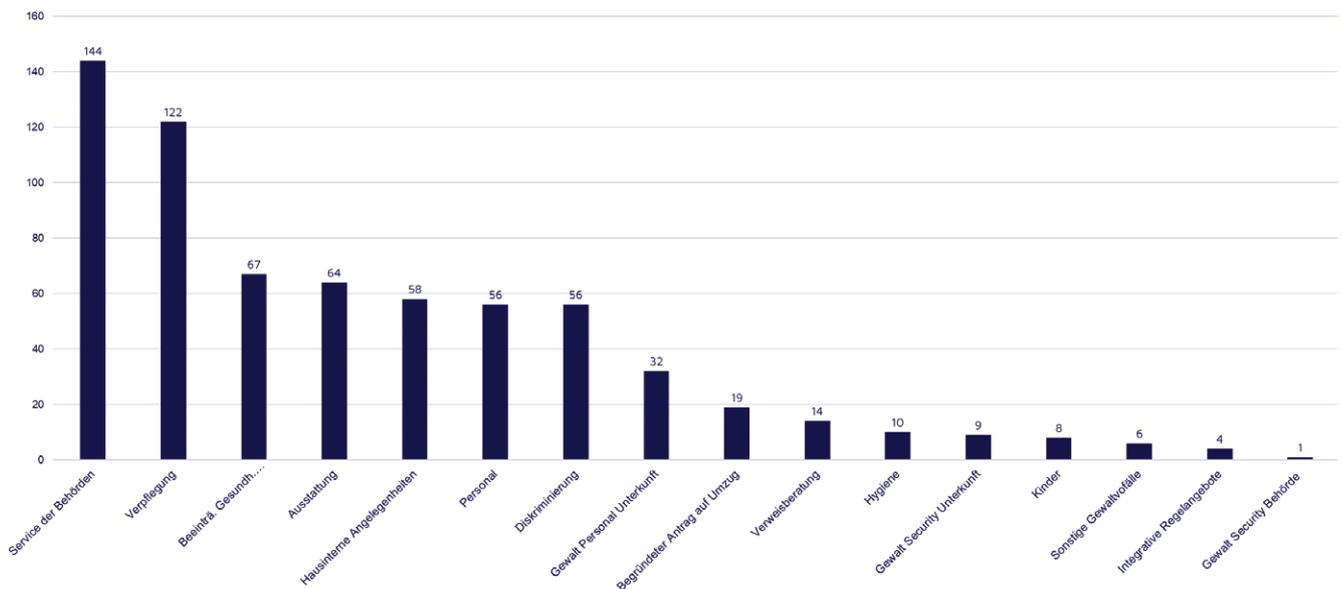
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Pankow)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Pankow: 613

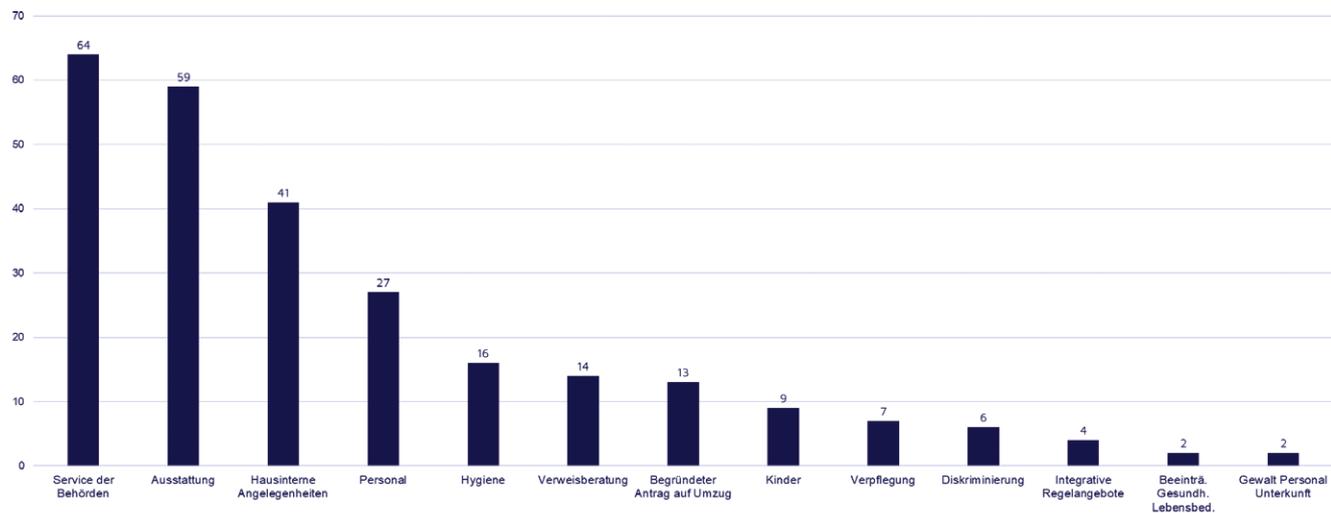
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Reinickendorf)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Reinickendorf: 670

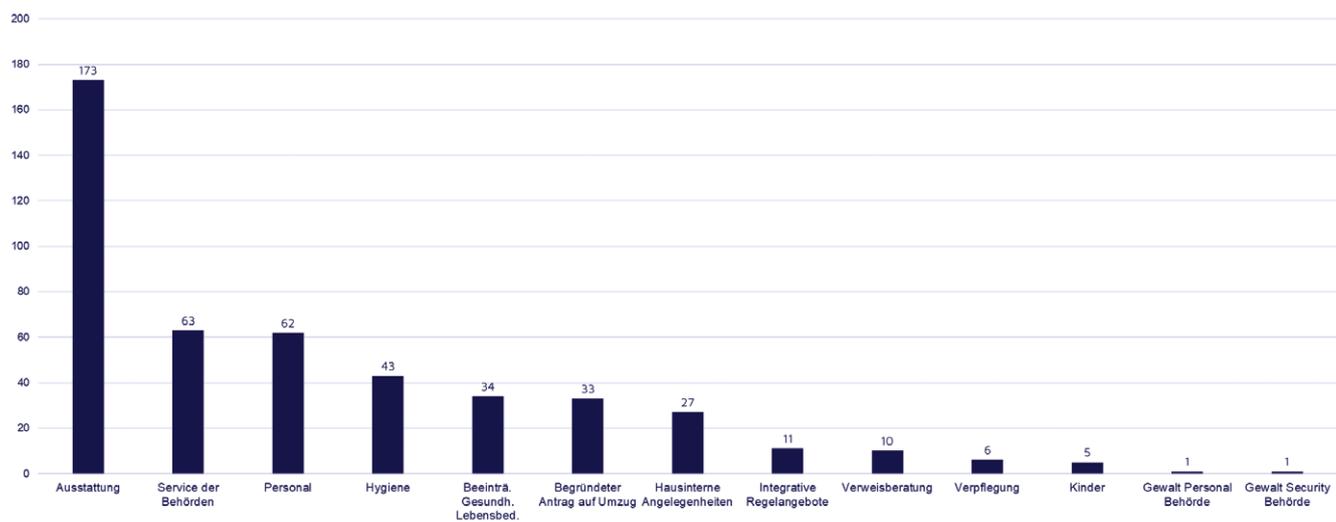
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Spandau)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Spandau: 264

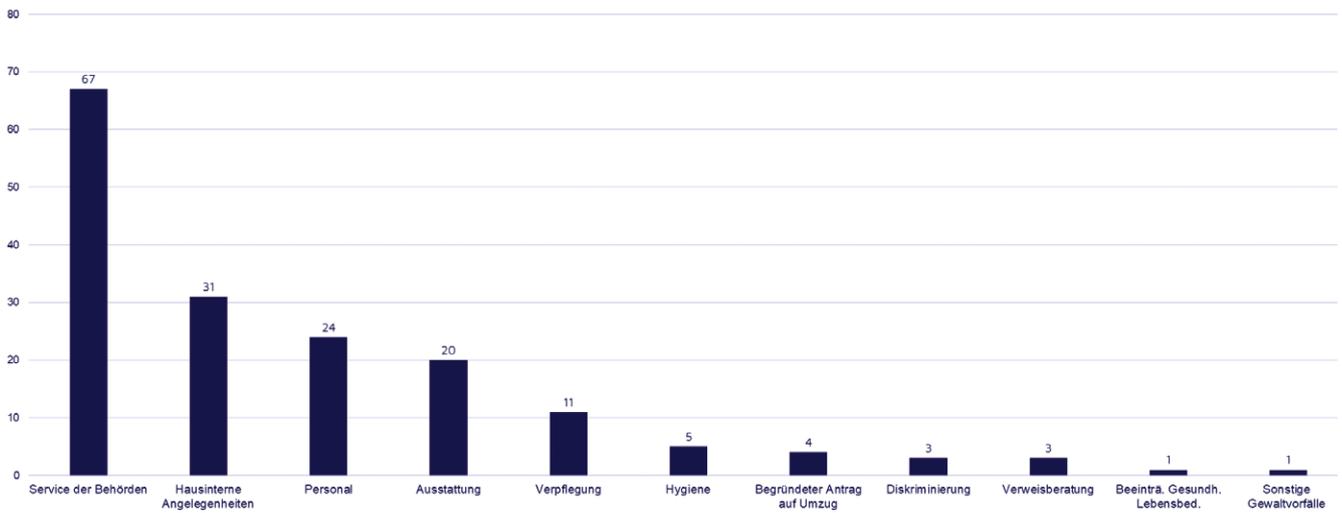
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Steglitz-Zehlendorf)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Steglitz-Zehlendorf: 469

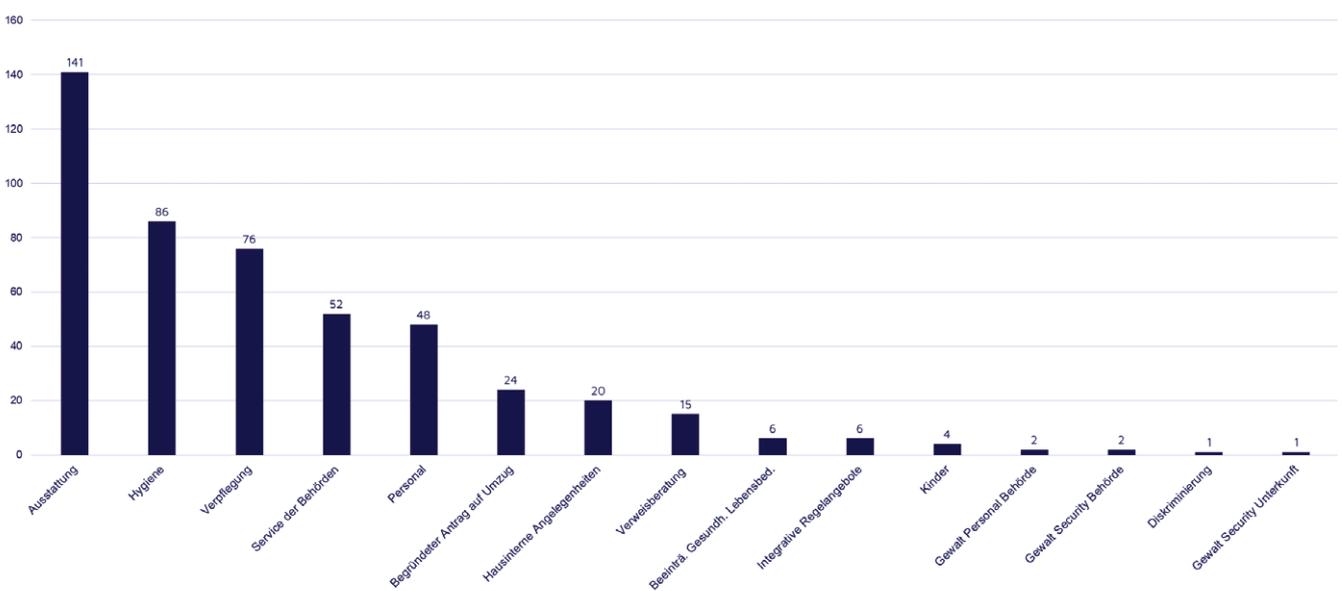
Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Tempelhof-Schöneberg)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Tempelhof-Schöneberg: 170

Anzahl der Beschwerden nach Oberkategorien (Bezirk Treptow-Köpenick)



Stand 31.12.2023

* Anzahl der Beschwerden insgesamt: 4.109
Davon Anzahl der Beschwerden im Bezirk Treptow-Köpenick: 484

Anhang 3: Beschwerdeeingänge nach Monaten und Kalenderwochen

Beschwerde/Lob: 2.194
01.01.2023 – 31.12.2023

Januar					Februar				März					Q1
117					59				208					384
KW01	KW02	KW03	KW04		KW05	KW06	KW07	KW08	KW09	KW10	KW11	KW12	KW13	
14	24	18	61		9	8	25	17	21	78	34	63	12	
April					Mai				Juni					Q2
323					118				234					675
	KW14	KW15	KW16	KW17	KW18	KW19	KW20	KW21	KW22	KW23	KW24	KW25		
	104	129	41	49	20	32	31	35	3	93	97	41		
Juli					August				September					Q3
378					166				266					810
KW26	KW27	KW28	KW29	KW30	KW31	KW32	KW33	KW34	KW35	KW36	KW37	KW38	KW39	
28	54	30	142	124	17	24	96	29	2	36	50	142	36	
Oktober					November				Dezember					Q4
139					136				50					325
KW40	KW41	KW42	KW43		KW44	KW45	KW46	KW47	KW48	KW49	KW50	KW51	KW52	
33	27	24	55		11	69	30	26	1	10	18	20	1	

Kontakt

Unsere offene Sprechstunde findet Mo. – Fr. von 09:00 bis 17:00 Uhr statt (nach Absprache bis 19:00).

✉ Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)
Donaustraße 78
12043 Berlin

📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin

Allgemeiner Kontakt:

@ info@bubs.berlin

Kontakt für Beschwerden:

@ beschwerde@bubs.berlin

Anfahrt:

U U-Bhf Karl-Marx-Straße oder

🚌 Bus Geygerstraße (M41 vom Hermannplatz)

♿ Alle unsere Räume sind barrierefrei.

Impressum

Herausgeber

Berliner unabhängige Beschwerdestelle
Donaustraße 78
D-12043 Berlin
Telefon +49 30 816901-2570
info@bubs.berlin
www.bubs.berlin

Träger

Johanniter-Unfall-Hilfe e. V.
Regionalverband Berlin
www.johanniter.de/berlin

Redaktion

Sonia Abbasszadeh, Maike Caiulo-Prahn,
Agnes Faber, Jonas Lehnen, Sanna Martzahn

Gestaltung

Heike Snoeck

Druck

Druckhaus Sportflieger

Bildnachweis

Berliner unabhängige Beschwerdestelle
Johanniter/Katharina Delmenhorst
[stas111/stock.adobe.com](https://stock.adobe.com/stas111)
Tetiana Pustovoitova/stock.adobe.com



JOHANNITER





