

Infoschreiben

Juni 2025

Liebe Unterstützer:innen der BuBS,
liebe Interessierte,

die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS) feiert in diesem Jahr ihr 4-jähriges Bestehen. In dieser Zeit konnten wir mit Ihnen und Euch wichtige Verbindungen aufbauen und so ein Netzwerk schaffen, das sich die kontinuierliche Verbesserung der Situation von Geflüchteten in Berlin zum Ziel gesetzt hat. Dies nehmen wir zum Anlass, ein BuBS-Infoschreiben ins Leben zu rufen, um so Neuigkeiten aus der BuBS mit Ihnen und Euch zu teilen.

Erfolgsgeschichten der BuBS

Die Relevanz unserer Arbeit lässt sich anhand von Erfolgsgeschichten aus der Praxis gut veranschaulichen. Im Folgenden ein paar anonymisierte Beispiele aus der jüngeren Vergangenheit:

Verpflegung

Aus einer Unterkunft erreichten uns vermehrt Beschwerden über die Verpflegung. Teilweise handelte es sich um Sammelbeschwerden, die die Qualität des Essens sowie die kleinen Portionen kritisierten. Außerdem wurde bemängelt, dass der Caterer keine Lunchpakete für die Bewohnende bereitgestellt haben soll. Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) reagierte positiv auf die Beschwerden und teilte uns mit, dass der Vertrag mit dem Caterer nicht verlängert und das LAF stattdessen eine neue Cateringfirma beauftragen wird.

In einer anderen Unterkunft konnte ein Beschwerdeführer mit Behinderung mit einem entsprechenden Attest und einer Beschwerde durch die BuBS erreichen, dass er inzwischen eine an seinen gesundheitlichen Sonderbedarf angepasste Verpflegung erhält.

LEA-Termin zur Sicherung des Ausbildungsplatzes

Der Beschwerdeführer hatte mehr als sechs Wochen auf eine Rückmeldung zu seinem Antrag auf einen Aufenthaltstitel gemäß § 16g Aufenthaltsgesetz gewartet, jedoch keine Antwort vom Landesamt für Einwanderung (LEA) erhalten. Er befand sich in einer Ausbildung, und die Schule hatte ihm mitgeteilt, dass er seinen Ausbildungsplatz verlieren würde, falls er keinen gültigen Aufenthaltstitel vorlegen könne. Nach seiner Beschwerde bei der BuBS erhielt er zeitnah eine Rückmeldung vom LEA und anschließend eine Aufenthaltserlaubnis.

Sicherheitspersonal

Ein Bewohner äußerte ernsthafte Sorgen über eine mögliche Ansteckung mit einer Hauterkrankung in der Unterkunft. Zusätzlich erlebte er in diesem Zusammenhang eine belastende Situation mit einem Sicherheitsmitarbeiter, den er als respektlos und diskriminierend empfand. Die Beschwerde wurde an das LAF weitergeleitet. Das Referat Qualitätssicherung prüfte den Fall in Zusammenarbeit mit der Unterkunftsleitung und der externen Sicherheitsfirma. Der betroffene Mitarbeiter wurde daraufhin aus dem Einsatz abgezogen.

+49 30 816901-2570

www.bubs.berlin

www.facebook.com/bubs.berlin

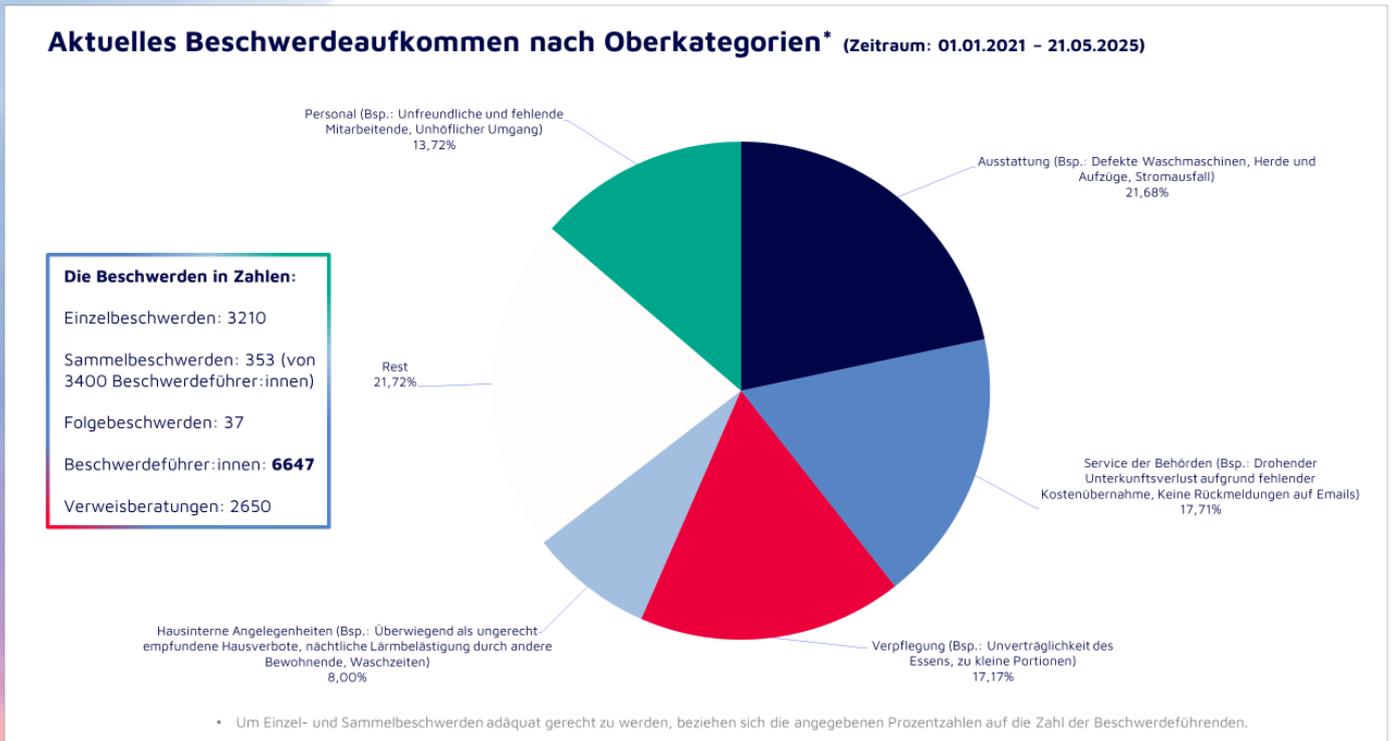


JOHANNITER



Die aktuellen Zahlen

Seit 2021 haben sich über 6.500 Beschwerdeführer:innen mit Einzel-, Sammel- und Folgebeschwerden an uns gewandt. Außerdem haben wir über 2.600 Verweisberatungen durchgeführt. In einigen Fällen erhielten wir auch ein Lob über die Mitarbeitenden in den Unterkünften.



Die häufigsten Beschwerden betreffen die Ausstattung der Unterkünfte (21,68%). Genauer betrachtet betrifft dies in mehr als der Hälfte der Fälle insbesondere die Unterkategorie Gemeinschaftsräume (55%). 24% der Beschwerden beziehen sich auf Probleme mit dem Internet und 18% auf die Ausstattung der privaten Räume.

Die zweitgrößte Beschwerdekategorie betrifft den Service der Behörden (17,71%). Hier beziehen sich 47% der Fälle auf Beschwerden über Leistungen, wie zum Beispiel fehlende oder fehlerhafte Geld- und Sachleistungen. Außerdem beziehen sich 31% der Fälle auf die mangelhafte Erreichbarkeit der Behörden. 10% bemängeln die fehlerhafte Kostenübernahme der Unterkünfte.

Die drittgrößte Kategorie betrifft die Verpflegung in Unterkünften (17,17%). Diese Themen auch auf politischer Ebene weiterhin zu platzieren ist wichtig, um langfristig die Situation von Geflüchteten im Land Berlin zu verbessern.

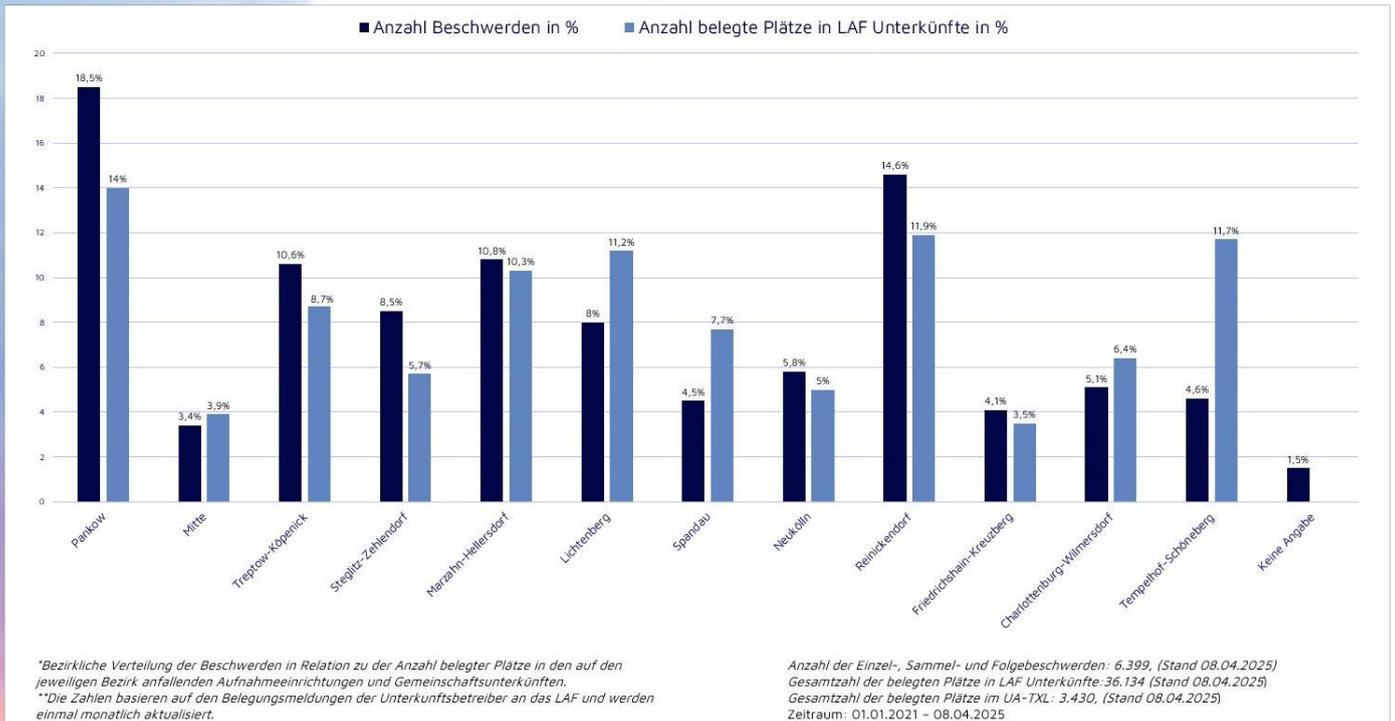
Auch Beschwerden zum Personal (13,72%) sowie zu hausinternen Angelegenheiten (8%) waren häufig. Zwar ist die Zahl der Beschwerden über Gewalt durch das Personal (66) oder die Security (53) in Unterkünften für den gesamten Zeitraum eher gering, in Hinblick auf eine größere Dunkelziffer sollte dieses Thema jedoch unbedingt genau beobachtet werden.

+49 30 816901-2570

www.bubs.berlin

www.facebook.com/bubs.berlin

Die untere Grafik stellt die Anzahl der Beschwerden aufgeschlüsselt nach Bezirk und im Verhältnis zu belegten LAF-Plätzen dar. Dabei sollte beachtet werden, dass von einem hohen Beschwerdeaufkommen nicht zwangsläufig die Qualität der Unterbringungen im Bezirk abgeleitet werden kann. Es kommt darauf an, wie viele Unterkünfte es pro Bezirk gibt und wie weiträumig unser Angebot bekannt ist und genutzt wird. Außerdem kann es bedeuten, dass die Mitarbeitenden der Unterkünfte die Geflüchteten ermutigen, sich bei uns zu beschweren, weil auch sie ein Interesse an der Verbesserung der Bedingungen haben.



Die statistische Auswertung zeigt zudem, dass die Zahl von Beschwerden in einigen Kategorien im Vergleich zu vergangenen Jahren kontinuierlich hoch bleibt. Dies deutet darauf hin, dass strukturelle Probleme – insbesondere bei Verpflegung und Ausstattung – weiterhin bestehen. Die Beschwerden zeigen aber nicht nur Schwachstellen, sondern bieten im Sinne eines Qualitätsmanagements die Chance für gezielte Verbesserungen.

Rückblick 2024

Im Jahr 2024 haben sich 2.159 Beschwerdeführer:innen mit Einzel-, Sammel- und Folgebeschwerden an uns gewandt. Außerdem haben wir über 907 Verweisberatungen durchgeführt.

Unsere Sprechstunden und unsere Erreichbarkeit im Jahr 2024

Insgesamt haben wir berlinweit ca. 1.600 Sprechstunden in ca. 110 Unterkünften durchgeführt. In der Regel finden die Sprechstunden je nach Größe der Unterkunft ein- bis dreimal monatlich jeweils vormittags und/oder nachmittags statt.

Im letzten Jahr konnte das Repertoire an gesprochenen Sprachen durch neue Mitarbeitende noch weiter ergänzt

+49 30 816901-2570

www.bubs.berlin

www.facebook.com/bubs.berlin



JOHANNITER

Senatsverwaltung
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,
Vielfalt und Antidiskriminierung

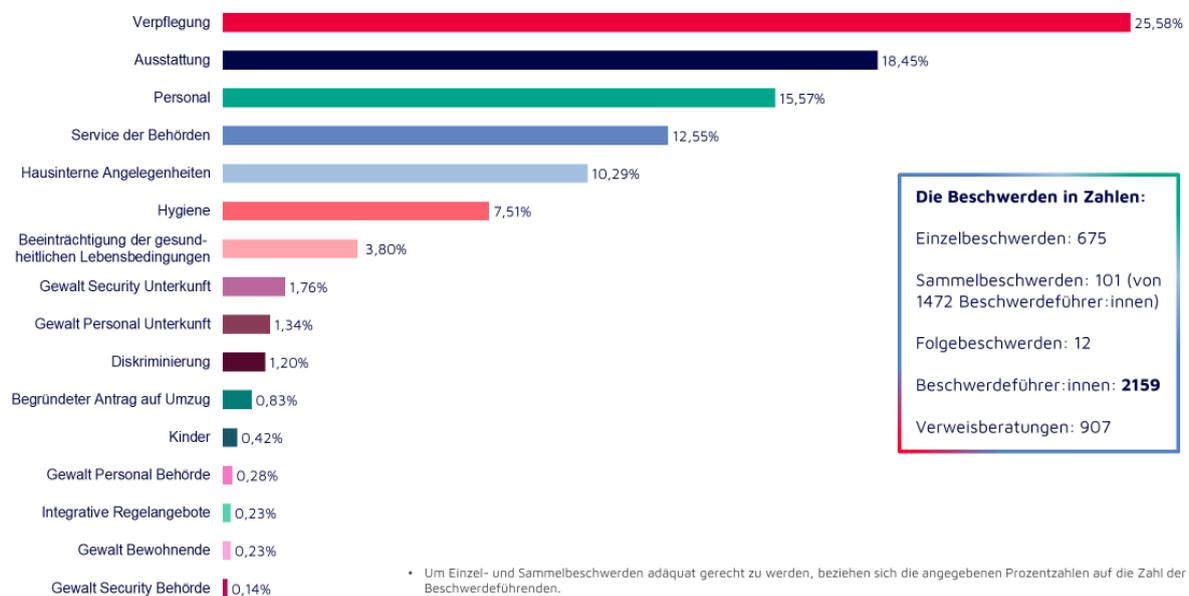
BERLIN



werden, sodass wir momentan 17 Sprachen abdecken. Vietnamesisch, Hindu, Urdu, Paschtu und Rumänisch-Moldawisch sind neu hinzugekommen, während das bestehende Angebot für Russisch, Türkisch und Englisch um weitere Lots:innen ausgeweitet wurde. Auch ein georgischer Kollege wurde als Beschwerdelotse in Teilzeit eingestellt. Flyer der BuBS stehen momentan in insgesamt 10 Sprachen zur Verfügung. Alle Flyer sind auch auf unserer [Webseite](#) digital abrufbar.

Seit dem Herbst hat die BuBS außerdem die Möglichkeit, auch Beschwerden von Minderjährigen anzunehmen.

Beschwerdeaufkommen nach Oberkategorien* (Zeitraum: 01.01.2024 - 31.12.2024)



Ausblick 2025

Save the Date: Tag der offenen Tür

Auch in diesem Jahr möchten wir ganz herzlich zu unserem Tag der offenen Tür in die Donaustraße einladen, der am **08. Juli 2025** stattfinden wird. Das genaue Programm sowie die Einladung erhalten Sie rechtzeitig im Voraus.

Infoveranstaltungen in den Unterkünften

In den Sommermonaten wird die BuBS wieder viel in den Unterkünften in allen Berliner Bezirken unterwegs sein und Informationsveranstaltungen durchführen. Mit Info-Materialien und Präsentationen über unsere Arbeit und im Dialog mit Bewohnenden und Mitarbeitenden der Unterkünfte wollen wir die BuBS noch bekannter machen, um die Geflüchteten noch mehr unterstützen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der BuBS

+49 30 816901-2570

www.bubs.berlin

www.facebook.com/bubs.berlin