

Infoschreiben

Januar 2026

Liebe Beschwerdeführende, liebe Unterstützer:innen der BuBS,
liebe Interessierte,

um über das Beschwerdeaufkommen in der BuBS und anstehende Veränderungen in 2026 in der Beschwerdestelle zu berichten, möchten wir Sie mit einem neuen Infoschreiben auf dem Laufenden halten.

Wir wünschen viel Spaß bei der Lektüre!

Zahlen aus der BuBS

Hinsichtlich des Jahresabschlusses 2025 möchten wir mit Ihnen die eingegangenen Beschwerden der letzten zwölf Monate betrachten. Hervorzuheben ist insbesondere, dass mehr als ein Viertel aller Beschwerden der Oberkategorie „Service der Behörden“ zugeordnet wurde. Diese Entwicklung ist auf die große Anzahl der Beschwerden bezüglich der Gebührenordnung für die Unterbringung zurückzuführen (mehr dazu in diesem Infoschreiben).

Erfreulich hingegen ist, dass in mehr als 600 Fällen Menschen durch Verweisberatungen statt mit einer Beschwerde geholfen werden konnte.



📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin

Aktuelles Beschwerdeaufkommen nach Oberkategorien*

Die folgende Grafik gibt einen Überblick darüber, wie sich die eingegangenen Beschwerden im Jahr 2025 auf die verschiedenen Oberkategorien verteilen. Besonders deutlich wird hierbei, in welchen Themenfeldern aktuell der größte Handlungsbedarf besteht. Auffällig ist insbesondere der hohe Anteil an Beschwerden zum Service der Behörden.

*Zeitraum: 01.01.2025 – 10.12.2025

Die Beschwerden in Zahlen:

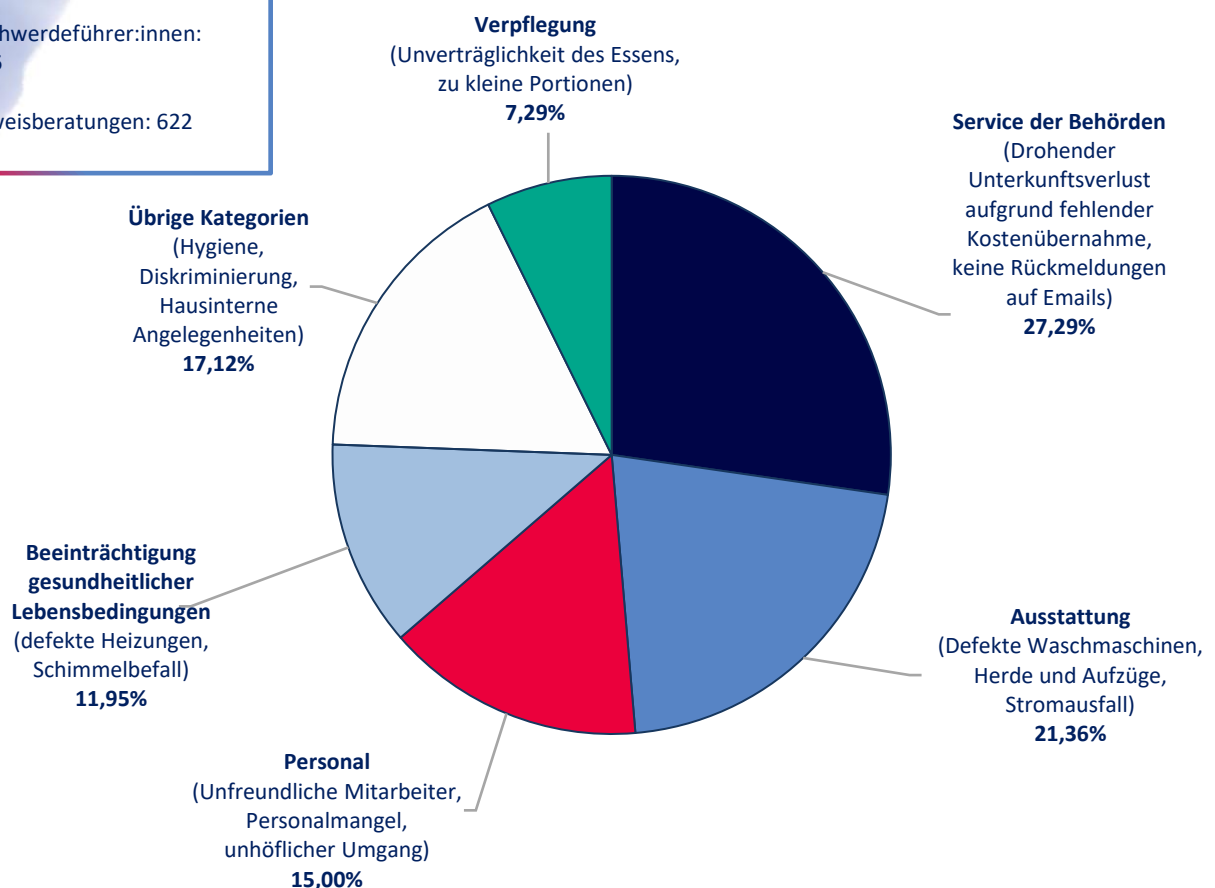
Einzelbeschwerden: 683

Sammelbeschwerden: 36 (von
456 Beschwerdeführer:innen)

Folgebeschwerden: 47

Beschwerdeführer:innen:
1186

Verweisberatungen: 622



* Um Einzel- und Sammelbeschwerden adäquat gerecht zu werden, beziehen sich die angegebenen Prozentzahlen auf die Zahl der Beschwerdeführenden.

📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin

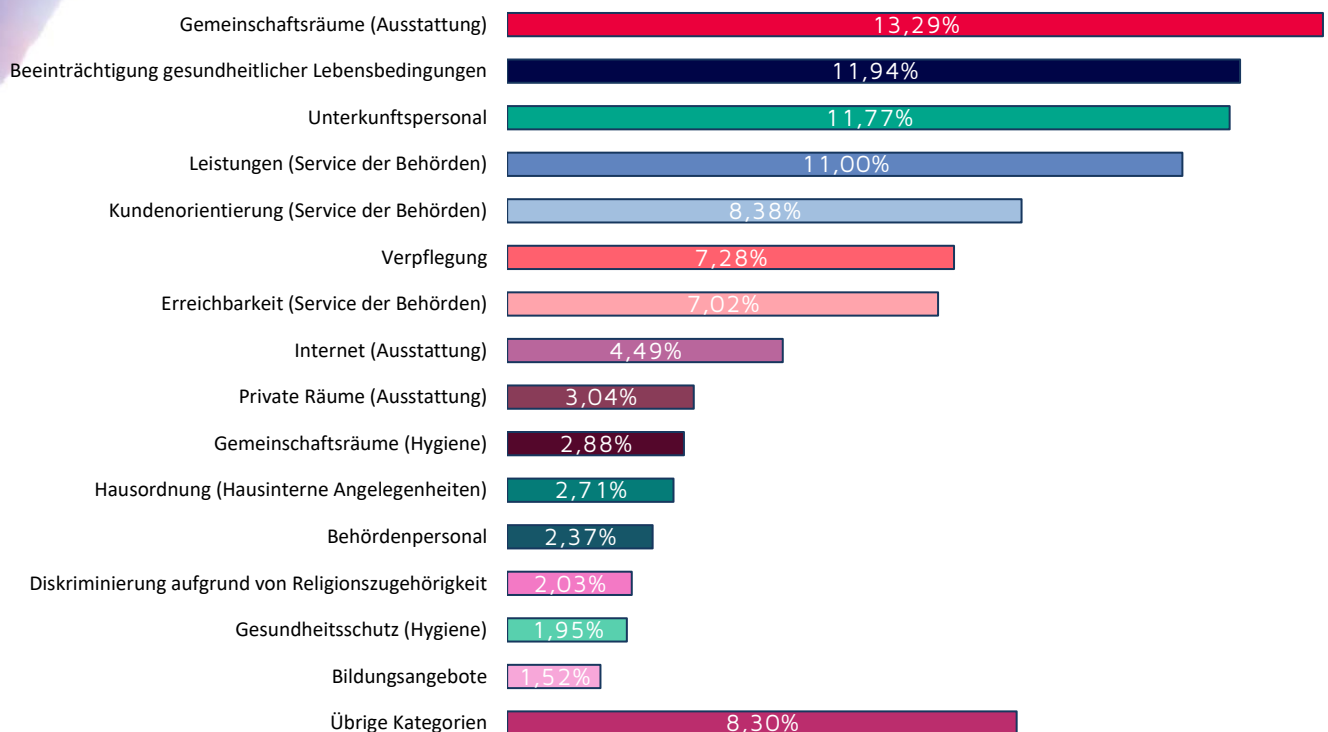
Beschwerdeaufkommen nach Unterkategorien*

Die nachfolgende Grafik differenziert die eingegangenen Beschwerden nach Unterkategorien und verdeutlicht, welche konkreten Problemlagen den Oberkategorien zugrunde liegen. Auf diese Weise werden strukturelle Schwerpunkte sowie wiederkehrende Problemmuster sichtbar.

Im Jahr 2025 gingen die meisten Beschwerden im Bereich der Ausstattung von Gemeinschaftsräumen ein. Dazu zählten unter anderem defekte Toiletten oder Duschen in Gemeinschaftsbädern, nicht funktionsfähige Küchengeräte sowie defekte Waschmaschinen. Beschwerden im Bereich der Beeinträchtigung gesundheitlicher Lebensbedingungen bezogen sich beispielsweise auf defekte Heizungen in der kalten Jahreszeit oder auf fehlende Belüftungsmöglichkeiten.

Unter den übrigen Kategorien wurden Beschwerden unterschiedlicher Art erfasst, die im vergangenen Jahr in geringerer Anzahl auftraten. Hierzu zählten unter anderem begründete Anträge auf externe Umzüge, Beschwerden über Hygiene privater Räume sowie Beschwerden gegenüber Sicherheitsmitarbeiter:innen oder im Zusammenhang mit Gewalt und Diskriminierung.

Zeitraum: 01.01.2025 – 10.12.2025



Aktuelles Beschwerdeaufkommen nach Oberkategorien*

Zusammenfassend zeigt diese Grafik die Entwicklung des Beschwerdeaufkommens seit 2021. Sie ermöglicht einen Vergleich zwischen den einzelnen Jahren und verdeutlicht langfristige Trends.

Ein Blick auf die Entwicklung seit 2021 zeigt, dass das Beschwerdeaufkommen insgesamt auf einem dauerhaft hohen Niveau geblieben ist. Besonders deutlich zugenommen haben Beschwerden zum Service der Behörden, was auf komplexere Verfahren, lange Bearbeitungszeiten und neue Regelungen, wie der Unterbringungsgebührenordnung (UntGebO), zurückzuführen ist. Gleichzeitig wird sichtbar, dass sich viele Probleme nicht nur auf Einzelfälle beschränken, sondern zunehmend strukturellen Charakter haben und ganze Unterkünfte oder Personengruppen betreffen.

Zeitraum: 01.01.2021 – 10.12.2025

Die Beschwerden in Zahlen:

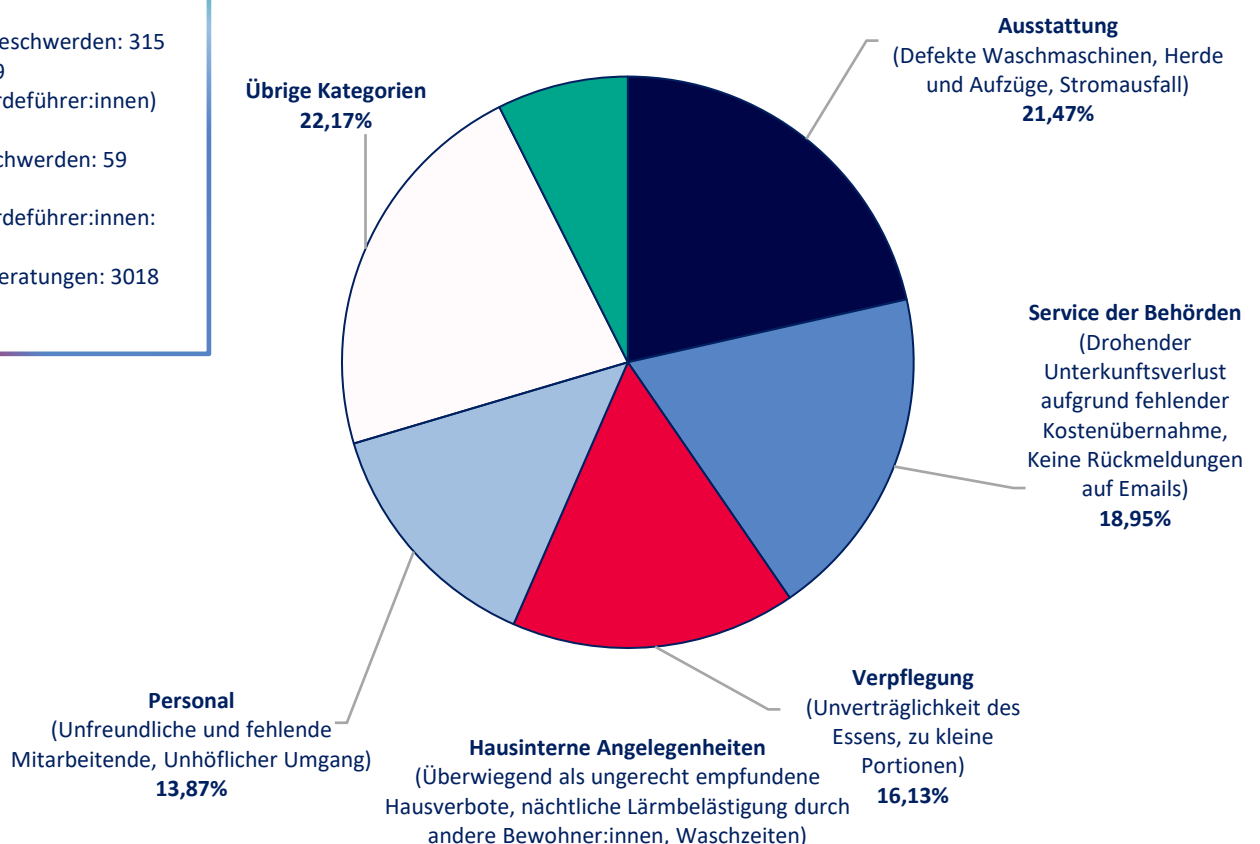
Einzelbeschwerden: 3612

Sammelbeschwerden: 315
(von 3639
Beschwerdeführer:innen)

Folgebeschwerden: 59

Beschwerdeführer:innen:
7310

Verweisberatungen: 3018



* Um Einzel- und Sammelbeschwerden adäquat gerecht zu werden, beziehen sich die angegebenen Prozentzahlen auf die Zahl der Beschwerdeführenden.

📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin

Parallel zum Beschwerdeaufkommen ist seit 2021 auch die Zahl der **Verweisberatungen** stark gestiegen. Dies zeigt, dass viele Anliegen zwar nicht als formale Beschwerde weiterverfolgt werden, aber dennoch einen hohen Beratungsbedarf widerspiegeln. Die BuBS fungiert damit zunehmend auch als niedrigschwellige Orientierungs- und Unterstützungsstelle.

Neue Gebührenordnung in Unterkünften

In den letzten Monaten erreichten uns besonders viele Beschwerden in Folge der neuen Unterbringungsgebührenordnung (UntGebO) für die Kosten der Unterkunft.

Die Fallprüfung zeigt vier häufige Beschwerdekongstellationen, die auf strukturelle Probleme hinweisen, nämlich vor allem rückwirkende Gebühren, fehlende Ausführungsvorschriften und lange Bearbeitungszeiten. Hier die Fallkongstellationen, wie wir sie anhand der Beschwerden erkennen können:

A: Arbeitende Selbstzahler:innen mit rückwirkenden Gebührenbescheiden: Da sie keine Wohnung finden, leben in den Flüchtlingsunterkünften auch viele Menschen, die bereits eine Arbeit gefunden haben. Dafür müssen sie Miete zahlen. Aktuell sind es 736 € pro Person pro Monat, bei niedrigem Einkommen kann dieser Betrag auf Antrag ermäßigt werden. Häufig werden die Anträge auf Ermäßigung nicht bearbeitet und Rückmeldungen bleiben aus, Mahnungen folgen. Unterstützung durch das Jobcenter ist nicht möglich, da der Antrag im Monat des Bescheids hätte gestellt werden müssen.

B: Personen im Leistungsbezug: Auch Bewohner:innen im Leistungsbezug erhalten trotz fristgerecht gestellter Kostenübernahmeanträge Mahnungen, da die Bearbeitung beim Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) sehr lange dauert. Die entstehenden Mahngebühren werden von Jobcentern und Sozialämtern nicht übernommen.

C: Mahnungen ohne vorherigen Bescheid: Einige Betroffene erhalten Mahnungen, obwohl kein Bescheid vorliegt. Ohne Bescheid können Leistungsbeziehende und Selbstzahlende jedoch keine Unterstützung beim Jobcenter oder Sozialamt beantragen.

D: Arbeitende Selbstzahler:innen ohne Ermäßigungsanspruch: Rückwirkende Forderungen treffen arbeitende Selbstzahler:innen oft erst nach Monaten. Die Zahlungsfrist beträgt nur eine Woche, und Ratenzahlungsvereinbarungen sind aktuell ausgeschlossen.

Derzeit stehen die BuBS sowie weitere Berliner Institutionen in engem Austausch mit dem LAF und den Leistungsträgern, um die Kostenübernahme für die Unterbringung sicherzustellen. Ziel ist es, prekäre finanzielle Situationen durch Mahnungen und die damit verbundene psychische Belastung für Geflüchtete zu reduzieren. Mit Blick auf das kommende Jahr hoffen wir auf eine abschließende Entscheidung zum Antrag auf Gebührenermäßigung, um einen Großteil des Beschwerdeaufkommens zu klären und langfristige Lösungen für die Betroffenen zu ermöglichen.

📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin

Erfolgsgeschichten der BuBS

Diskriminierung durch einen Sprachmittler

Ein Bewohner einer Unterkunft wandte sich an uns, nachdem er im Rahmen eines Gesprächs zur medizinischen Versorgung seines schwerbehinderten Vaters eine verletzend und respektlose Behandlung durch einen Sprachmittler in der Unterkunft erlebt haben soll. Er berichtete, dass der Sprachmittler unverständlich übersetzt, die Unterhaltung ohne Rücksprache beendet und ihn vor anderen Mitarbeiter:innen unangemessen angesprochen habe. Die über die BuBS eingereichte Beschwerde führte zu einem Gespräch mit dem Mitarbeiter:innen und personalrechtlichen Konsequenzen.

Diese Rückmeldung zeigt: Beschwerden werden ernst genommen, gründlich bearbeitet und führen oft auch zu konkreten Verbesserungen. So wird ein respektvolles, diskriminierungsfreies Miteinander in der Unterkunft weiter gestärkt.

Reparatur einer ausgefallenen Heizung in Gemeinschaftsunterkunft

Der Beschwerdeführende lebt in einer Unterkunft, in der die Heizung in seinem Zimmer über zwei Wochen ausgefallen war. Währenddessen sanken die nächtlichen Außentemperaturen auf etwa 3 Grad – entsprechend kalt war es auch im Zimmer.

Die BuBS leitete die Beschwerde mit hoher Priorität an die Qualitätssicherung des LAF weiter. Einige Tage später erhielten wir die Rückmeldung, dass mehrere Fachfirmen eingeschaltet wurden und das komplexe Problem erfolgreich behoben werden konnte. Mittlerweile ist die Heizungsanlage vollständig repariert und wieder funktionsfähig.

Wiederaufnahme von Leistungen nach abgelaufenem Aufenthaltstitel

Der Aufenthaltstitel des Beschwerdeführers war bereits seit sechs Wochen abgelaufen. Trotz mehrfacher Kontaktversuche erhielt er vom Landesamt für Einwanderung (LEA) keinerlei Rückmeldung. In der Folge stellte das Jobcenter seine Leistungen ein und verweigerte die Kostenübernahme für die Unterkunft. Dies führte dazu, dass die Heimleitung dem Beschwerdeführer eine schriftliche Kündigung seines Unterkunftsplatzes zustellte.

Über die BuBS reichte er daraufhin eine Beschwerde wegen fehlender Erreichbarkeit beim LEA ein sowie eine weitere Beschwerde beim Jobcenter, da dieses gemäß § 81 Abs. 4 AufenthG verpflichtet gewesen wäre, die Leistungen zunächst weiterzuzahlen. Mit Zustimmung des Beschwerdeführers nahmen wir zudem Kontakt zur Heimleitung auf und erreichten eine Fristverlängerung für die ausstehenden Unterkunftskosten, um eine drohende Obdachlosigkeit abzuwenden. Parallel dazu informierten wir das Jobcenter.

Im Ergebnis stellte das Jobcenter die Leistungen bis zum nächsten Termin beim LEA wieder her. Damit konnten die Unterkunftskosten übernommen werden, und der Beschwerdeführer durfte seinen Unterkunftsplatz behalten.

Was hat sich seit dem letzten Infoschreiben im Mai bei der BuBS getan?

Infoveranstaltungen

Wie jedes Jahr organisierte die BuBS, vor allem in den Sommermonaten, Infoveranstaltungen in den kooperierenden Unterkünften. An gut sichtbaren Infoständen informierten Beschwerdelots:innen über die Arbeit der BuBS, nahmen Beschwerden auf und boten Verweisberatungen an.

Die Bewohner:innen wurden über mehrsprachige Aushänge eingeladen.

Es fanden insgesamt 105 Infoveranstaltungen statt, teils mehrfach pro Standort (z. B. ANo-TXL mit mehrsprachiger Präsentation in Russisch, Dari/Farsi, Arabisch und Türkisch).

Tag der offenen Tür 2025

Im Juli veranstalteten wir unseren Tag der offenen Tür. Neben „Speis und Trank“ begleiteten musikalische Beiträge und künstlerische Elemente den offenen und anregenden Austausch mit unseren Gästen.

Wir freuen uns, erneut zahlreiche Interessierte in der Donaustraße begrüßen zu dürfen, unser Projekt vorzustellen und mit Besucher:innen ins Gespräch zu kommen. Wie auch in den vergangenen Jahren erlebten wir den Austausch als sehr bereichernd. Für das Jahr 2026 hoffen wir, erneut einen Tag der offenen Tür im Kiez Neukölln organisieren zu können, um sowohl neue Interessierte als auch bekannte Gesichter wieder in unseren Räumlichkeiten willkommen zu heißen.





Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Ausblick 2026

Im September wurde der Auftrag für die Fortführung der Trägerschaft der BuBS erteilt. Der neue Leistungsauftrag beinhaltet jedoch einige strukturelle und konzeptionelle Änderungen für die Arbeit der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle. Für Sie möglicherweise besonders relevant könnten folgende Punkte sein:

Änderungen bei Sprechstunden

Aufgrund geringerer personeller Ressourcen wird es uns nicht mehr möglich sein, wie bisher, in ca. 100 Unterkünften ein bis zwei Mal im Monat Sprechstunden anzubieten. Ab Januar 2026 werden wir nur noch quartalsweise für Sprechstunden in den Unterkünften anwesend sein.

Glücklicherweise kann das Sprachangebot wie gewohnt aufrechterhalten werden und auch in Zukunft besteht die Möglichkeit, bei Bedarf externe Sprachmittlung zu organisieren.

Es wird verstärkt eine sogenannte "Komm-Struktur" in unserer Beratungsstelle in der Donaustraße in Neukölln aufgebaut. Das bedeutet, dass Ratsuchende ohne vorherige Terminvereinbarung zu festen Sprechzeiten in die Beratungsstelle kommen können, um Unterstützung zu erhalten. Wir laden Sie herzlich ein, dieses Angebot zu nutzen bzw. die betroffenen Menschen aktiv darauf hinzuweisen. Außerdem besteht natürlich immer die Möglichkeit, sich in der eigenen Sprache über das Online-Formular mit uns in Verbindung zu setzen. Auch in Zukunft werden wir neben der Beschwerdeaufnahme hochwertige Verweisberatung durchführen.

Die offenen Sprechzeiten in der Donaustraße 78 in Neukölln werden ab Januar wie folgt sein:

Montag: 9:00 – 13:00 Uhr

Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: 9:00 – 13:00 Uhr und 14:00 – 17:00 Uhr

Freitag: 9:00 – 15:00 Uhr

Darüber hinaus können Termine vereinbart werden, in Einzelfällen bei Bedarf auch bis 19:00 Uhr.

Ausweitung der Zielgruppe

Die Zielgruppe der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle wird schrittweise erweitert. Künftig richtet sich das Angebot auch an wohnungslose Personen, die in vertragsgebundenen Unterkünften des für die Unterbringung zuständigen Landesamts untergebracht sind. Vor dem Hintergrund der berlinweiten Umstrukturierung des Unterbringungssystems und der Eingliederung des LAF in das bestehende System für Wohnungslose wird die BuBS perspektivisch auch Beschwerden von wohnungslosen Bewohner:innen ohne Fluchthintergrund aufnehmen, die sich in diesen vertragsgebundenen Unterkünften befinden. Die Zusammenarbeit mit den entsprechenden Unterkünften wird schrittweise aufgebaut. Über weitere Entwicklungen halten wir Sie informiert.

📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin



JOHANNITER

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

Seite 8 | 9





Berliner unabhängige Beschwerdestelle

„Begleitender Beirat“ ersetzt bisherige Gremien

Der lösungsorientierte Austausch von Vertreter:innen der Senatsverwaltung, Berliner Behörden, Initiativen und Vertreter:innen von Geflüchteteninitiativen über strukturelle Probleme war in den letzten fünf Jahren ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit. Unsere dafür genutzten Gremien des „Fachbeirats“ und des „Begleitgremiums“ werden ab dem nächsten Jahr zu einem „begleitenden Beirat“ zusammengeführt, der zweimal im Jahr zusammenkommen wird. Hier dient die Beschwerdestelle dem Monitoring und kann aufgrund der eingegangenen Beschwerden Themen setzen, um die Situation von Geflüchteten in Berlin zu verbessern.

Parallel zum Beschwerdeaufkommen ist seit 2021 auch die Zahl der **Verweisberatungen** stark gestiegen. Dies zeigt, dass viele Anliegen zwar nicht als formale Beschwerde weiterverfolgt werden, aber dennoch einen hohen Beratungsbedarf widerspiegeln. Die BuBS fungiert damit zunehmend auch als niedrigschwellige Orientierungs- und Unterstützungsstelle.

Verstärkter Auftrag zum Netzwerkaufbau

Wir haben bereits in den letzten fünf Jahren mit vielen von Ihnen gemeinsam einen guten Austausch gepflegt und Kooperationen aufgebaut. Dieses Vorgehen werden wir in Zukunft noch verstärkter angehen, um ein effizientes Netzwerk zur Bearbeitung von Beschwerden über Probleme in Unterkünften und behördlichen Leistungen auszubauen. 2026 werden wir dazu einen Fachtag ausrichten.

Die Zukunft der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle bringt also sowohl Chancen als auch neue Herausforderungen mit sich. Geflüchtete und wohnungslose Menschen werden aktiver an uns herantreten müssen, wenn sie unsere Unterstützung benötigen. Wir werden jedoch weiterhin so barrierearm wie möglich erreichbar sein und auch wenn wir nicht alle Probleme lösen können, lassen wir die Beschwerdeführer:innen auf keinen Fall alleine.

Denn es ist uns ein Anliegen, auch weiterhin die Stimme der Geflüchteten in die Berliner Verwaltung und die Stadtgesellschaft zu tragen.

An dieser Stelle wünschen wir allen Leser:innen einen guten Start in das Neue Jahr und bedanken uns für das entgegengebrachte Interesse sowie die Zusammenarbeit. Für das kommende Jahr wünschen wir Ihnen alles Gute.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Team der BuBS

📞 +49 30 816901-2570

🌐 www.bubs.berlin

📘 www.facebook.com/bubs.berlin



JOHANNITER

