



Berliner unabhängige Beschwerdestelle



JOHANNITER

BERLIN



Die Beauftragte des Senats
für Integration und Migration

Agenda

- 01 Die Johanniter Unfall Hilfe e.V.
- 02 Welche Beschwerden nimmt die BuBS auf?
- 03 Wer kann sich an uns wenden?
- 04 Organigramm / Team
- 05 Wege der Beschwerdeaufnahme
- 06 Beschwerdeweg
- 07 Website / Flyer und Poster / QR Code
- 08 Chronik der ersten Monate der BuBS
- 09 Schwerpunkte des ersten Jahres der BuBS
- 10 Statistik
- 11 Begleitgremium und Fachbeirat
- 12 Perspektiven

Die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. in Berlin

Bundesweit

- Seit 1958 in Berlin aktiv
- Heute 354 hauptamtlich Beschäftigte, 1.319 ehrenamtlich Helfende und 59.960 Fördermitglieder

Regionalverband

- Seit 1958 in Berlin aktiv
- Heute 354 hauptamtlich Beschäftigte, 1.319 ehrenamtlich Helfende und 59.960 Fördermitglieder

Flüchtlingshilfe in Berlin

- Betrieb von sieben Notunterkünften für Erwachsene & UmF (50 bis 260 Plätze): davon **drei** NUK für Familien / Alleinreisende, **drei** UmF-Einrichtungen und eine Aufnahmeeinrichtung für Familien und besonders Schutzbedürftige.
- Sanitätsdienstliche Versorgung (zusätzlich zur Versorgung in den Unterkünften)
- Patenschaftsprogramm für Geflüchtete (BMFSFJ)
- Erstorientierungskurse
- Hilfen zur Erziehung JOHANNA (§27, §30, §31, §35, §41 SGB VIII)

Welche Beschwerden nimmt die BuBS auf?

Zustand und
Ausstattung der
Unterkunft

Probleme mit den
Leistungen
vom LAF oder
Jobcenter

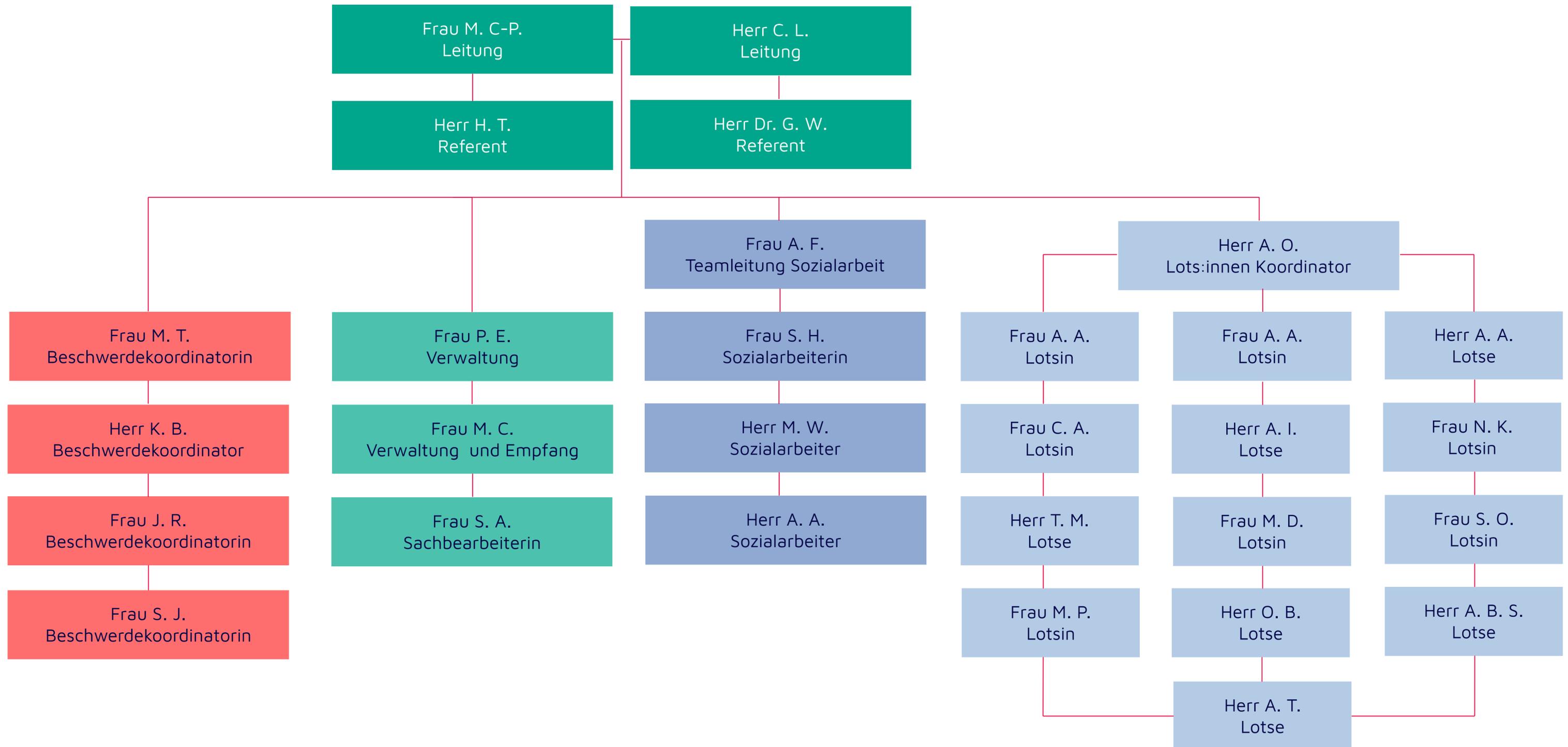
Probleme mit
Mitarbeiter:innen in der
Unterkunft oder in
Behörden

Probleme
mit anderen Berliner
Behörden (z.B.
Jugendamt,
Standesamt...)

Wer kann sich an uns wenden?



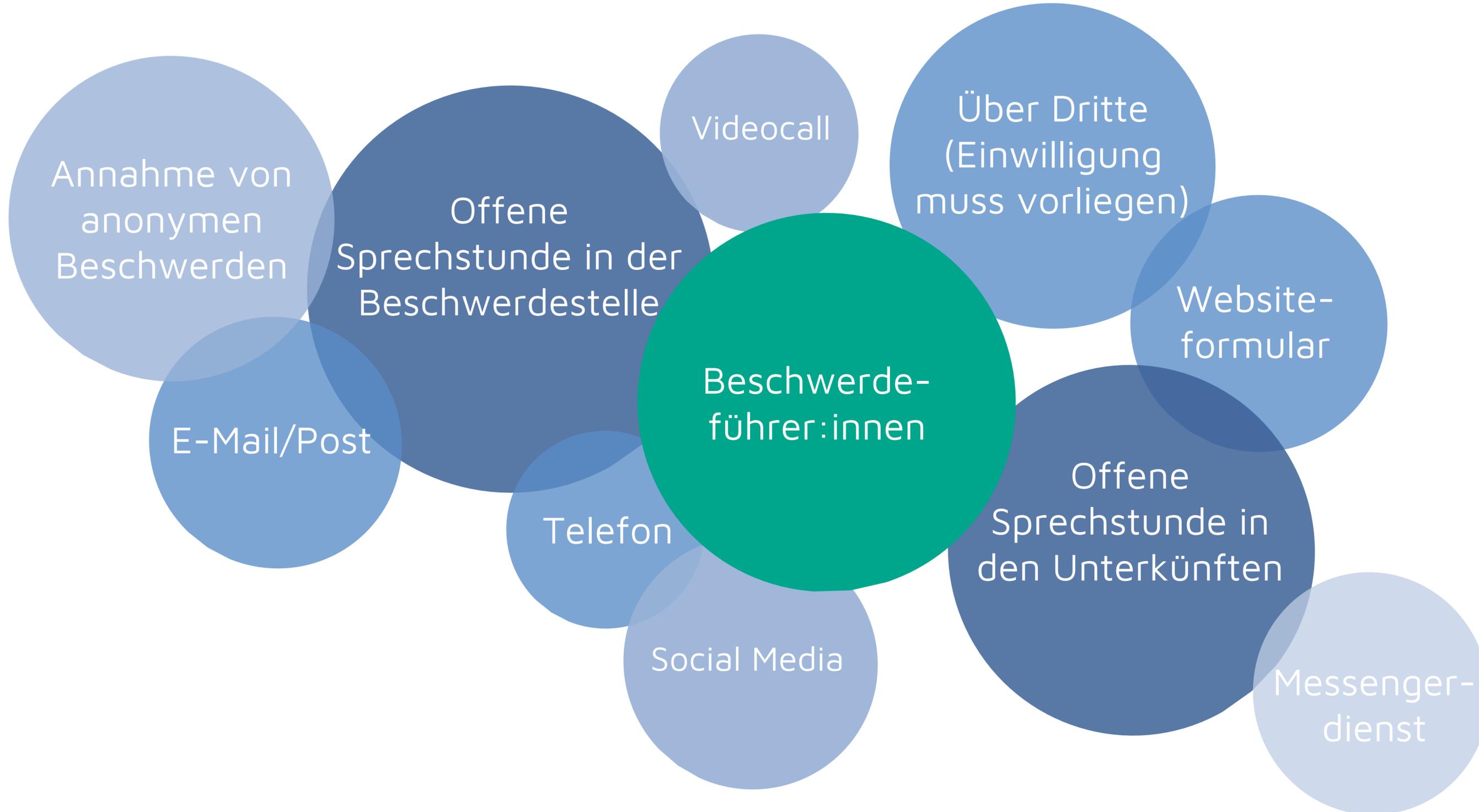
Organigramm



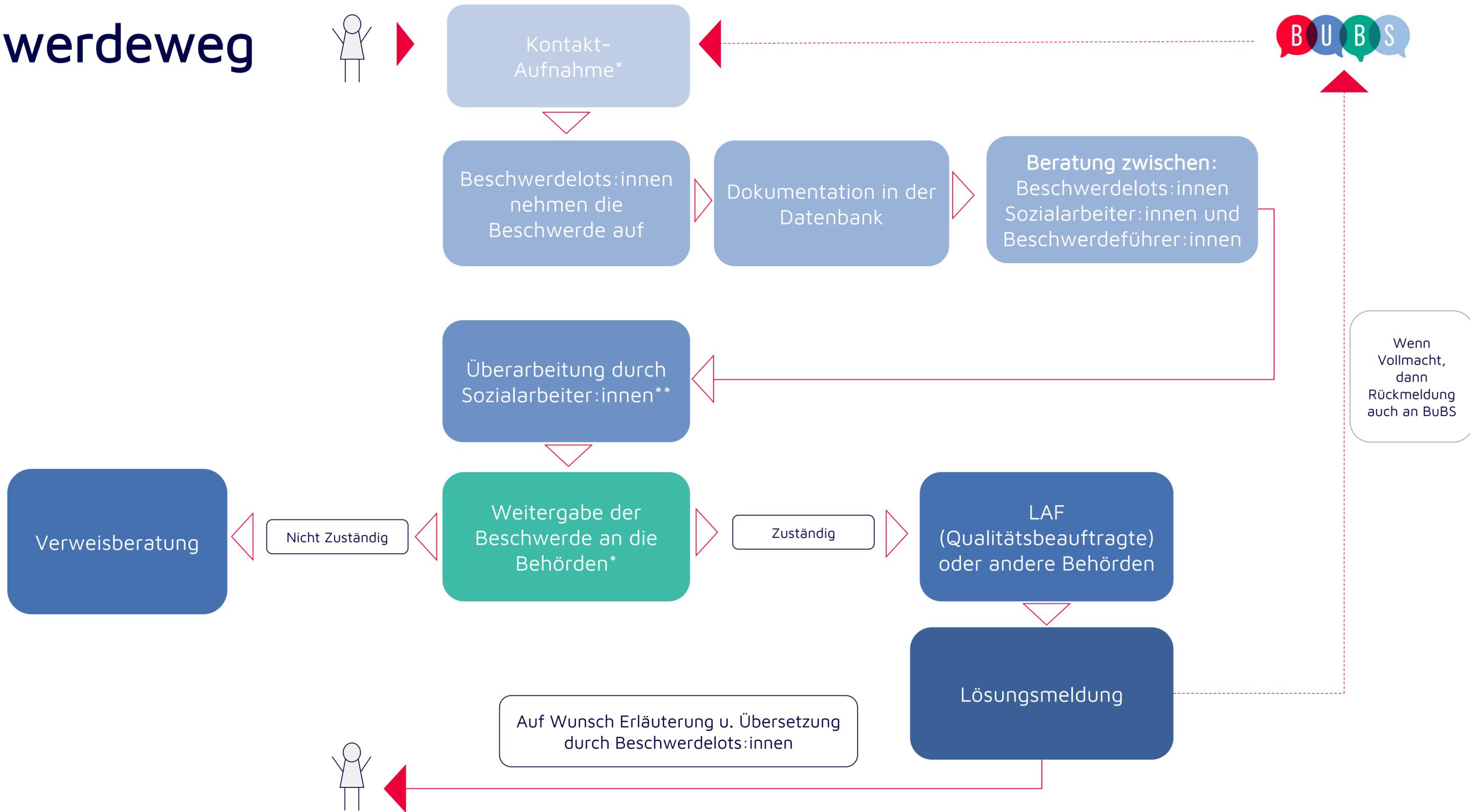
Team



Wege der Beschwerdeaufnahme



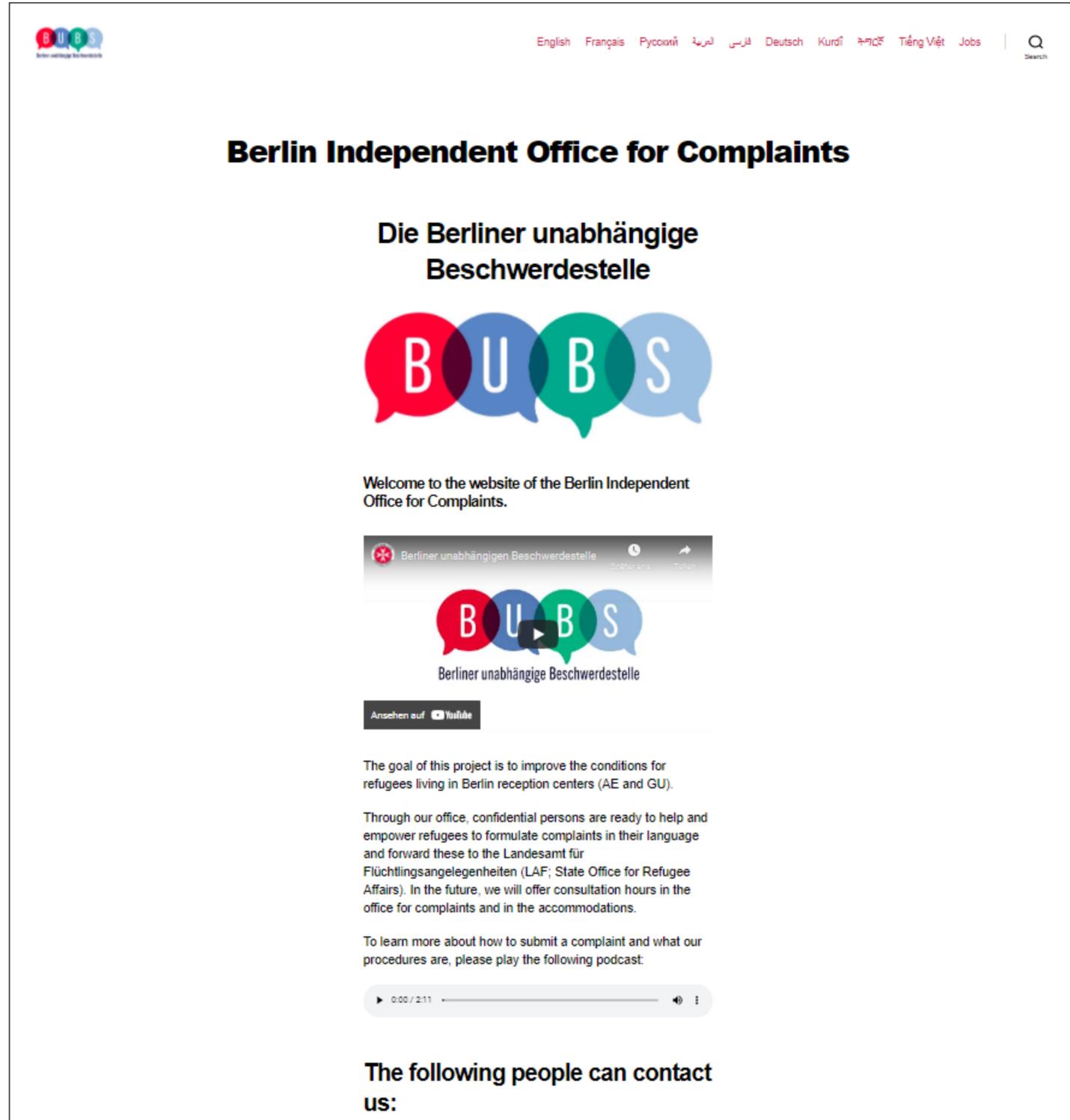
Beschwerdeweg



*auf Wunsch anonym

**ggf. sprachliche Präzisierung durch Sozialarbeiter:innen zur besseren Verständlichkeit

Webseite (Auszug auf Englisch)



The screenshot shows the website for the Berlin Independent Office for Complaints (BUBS). At the top, there is a navigation bar with the BUBS logo on the left and a list of languages: English, Français, Русский, العربية, العربية, Deutsch, Kurdî, ភាសាខ្មែរ, Tiếng Việt, and Jobs. A search icon is also present. The main heading is "Berlin Independent Office for Complaints". Below this, the German name "Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle" is displayed. The BUBS logo, consisting of four overlapping speech bubbles with the letters B, U, B, and S, is prominently featured. A welcome message reads: "Welcome to the website of the Berlin Independent Office for Complaints." Below the text is a video player showing a thumbnail of the BUBS logo and the text "Berliner unabhängige Beschwerdestelle". A button labeled "Ansehen auf YouTube" is positioned below the video player. The main text explains the project's goal: "The goal of this project is to improve the conditions for refugees living in Berlin reception centers (AE and GU). Through our office, confidential persons are ready to help and empower refugees to formulate complaints in their language and forward these to the Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF; State Office for Refugee Affairs). In the future, we will offer consultation hours in the office for complaints and in the accommodations. To learn more about how to submit a complaint and what our procedures are, please play the following podcast." A video player interface is shown below the text, indicating a duration of 0:00 / 2:11. The text concludes with "The following people can contact us:".

English Français Русский العربية العربية Deutsch Kurdî ភាសាខ្មែរ Tiếng Việt Jobs | Search

Berlin Independent Office for Complaints

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle



Welcome to the website of the Berlin Independent Office for Complaints.

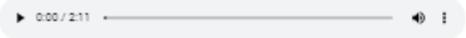


Ansehen auf  YouTube

The goal of this project is to improve the conditions for refugees living in Berlin reception centers (AE and GU).

Through our office, confidential persons are ready to help and empower refugees to formulate complaints in their language and forward these to the Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF; State Office for Refugee Affairs). In the future, we will offer consultation hours in the office for complaints and in the accommodations.

To learn more about how to submit a complaint and what our procedures are, please play the following podcast:



The following people can contact us:

Webseite (Auszug auf Vietnamesisch)

Tổ chức hỗ trợ khiếu nại Béc lin

Die Berliner unabhängigen Beschwerdestelle



Chào mừng đến với Tổ chức hỗ trợ khiếu nại Béc lin (BuBS).



Mục đích của dự án là cải thiện điều kiện sống của những người dân tị nạn trong trại tập trung.

Để giúp đỡ người dân tị nạn và làm họ mạnh mẽ hơn, chúng tôi đã có rất nhiều nhân viên đáng tin tưởng để giúp những khiếu nại của họ được trình bày bằng chính ngôn ngữ mẹ đẻ của họ và chuyển tiếp lên văn phòng nhà nước về vấn đề tị nạn (LAF). Trong tương lai chúng tôi sẽ có giờ tư vấn ở cả

Liên hệ với nơi hỗ trợ khiếu nại

Tên (tùy chọn)

Họ (tùy chọn)

Email (tùy chọn)

Telefon (tùy chọn)

Bạn muốn liên hệ với chúng tôi như thế nào?

- Nhập trực tiếp qua biểu mẫu liên hệ
- Đặt lịch hẹn qua điện thoại
- Đặt lịch hẹn qua tin nhắn SMS

Bảo vệ dữ liệu

- Tôi đồng ý với qui định [bảo vệ dữ liệu](#).

Gửi đi

Liên hệ qua điện thoại

Flyer (Auszug auf Arabisch) und Poster

مكتب الشكاوى المستقل في برلين

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)

نحن نساعد اللاجئين في برلين للتعبير عن رغبتهم والتقدم بطلب.

يمكنك التواصل معنا عبر الإنترنت أو عبر الهاتف. سيوفهم فريق العمل بتلقى شكواك من جميع أنحاء برلين وسنحدها بعنايتك الأمر.

نقدم أيضاً في مكاتبنا استشارات باللغات التالية: العربية، الكردية، الفارسية، الداريا، الشورية، العربية، الفيتنامية، الإنجليزية، الفرنسية، الروسية، التركية و الألمانية. يمكننا أيضاً تسليق مترجمين لغات الأخرى أو لغة الإشارة.

مكاتبنا مجهزة لتسهيل وصول ذوي الاحتياجات الخاصة.

بالإضافة إلى ذلك سوف تكون متواجدين في مراكز الأواء اللاجئين التابعة لادارة الولاية لشؤون اللاجئين Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) تلقى الشكاوى بشكل مباشر.

نحن نلقى جميع الشكاوى المتعلقة بمركز الأواء اللاجئين أو التوطين الحكومية في برلين سواء كانت معلقة بمشاكل مادية أو كبرى مثل: عدم الرضا عن تجهيزات الغرفة أو المرافق المشتركة، التعرض للتمييز العنصري، تأخر المساعدات المالية أو عدم تلحاح المزيد من الدعم والمساعدة في حياتك اليومية.

يمكنك ان تلقى بناء جميع المحادثات سرية ويمكن ان تسجل باسم مجهول. نحن نلقى المعلومات فقط إذا وافقت على ذلك.

المساعدة مجانية.

لماذا نعمل؟ ولماذا نحن هنا؟

نحن نساعد اللاجئين واللاجئات الذين يعيشون في برلين ضمن مركز الأواء اللاجئين (أو ما يعرف باللغة العامية: هلم / كانب) بجميع أنواعهم.

تلقى الشكاوى أيضاً من الموظفين العاملين أو المتقاعين في مركز الأواء اللاجئين التابعة لادارة الولاية لشؤون اللاجئين. ونعلق الأمر نفسه على سكان المنطقة، طالما ان لديهم شكوى متعلقة بمركز الأواء المتواجد في منطقتهم.

يمكن ان تلقى أيضاً الملاحظات الإيجابية.

يمكنك التواصل معنا ان كان لديك أي سؤال أو استفسار. أوقات الاستشارة من الساعة ٩:٠٠ إلى الساعة ١٧:٠٠.

نحن سوف نكون معك ونساعدك.

ألماني:
كافة فريق العمل

عربي:
 امرأة +49 173 6170827
 رجل +49 173 6170890
 +49 1520 1340131 امرأة
 +49 1520 1377210 امرأة (العرب العربي)، المرأة (اللاتين - الخميس)
 +49 173 1521814 رجل (الثلاثاء - الجمعة 09:00 - 13:30)

فردى:
 رجل +49 173 6170890
 رجل +49 173 6170929 (اللاتين - الخميس)
 +49 173 1521814 رجل (الثلاثاء - الجمعة 09:00 - 13:30)

التواصل عبر:
 info@bubs.berlin
 beschwerde@bubs.berlin

الوصول إلى المكتب:
 محطة (U8) Karl-Marx-Straße
 أو محطة الاتوباص (M41) Geygerstr. Hermannplatz القادم من






 Berliner unabhängige Beschwerdestelle


 Berliner unabhängige Beschwerdestelle


 انتقاد
 شكوى
 رغبة
 مدح

هدفنا هو تحسين الظروف المعيشية للاجئين المقيمين في برلين.

Kritik

Beschwerde

Wünsche

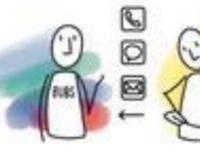
Lob

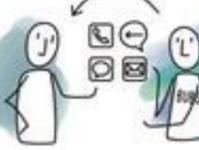
BUBS

Berliner unabhängige Beschwerdestelle


 Berliner unabhängige Beschwerdestelle


 Dieses Beschwerdestellen und -kriterium haben Ihre Beschwerde in ihrer Sprache auf.


 Dies kann persönlich, telefonisch, über die Website oder per E-Mail geschehen. Alle Gespräche sind vertraulich.


 Dieses Beschwerdestellen und -kriterium können Ihnen helfen Anliegen an das LAF oder eine andere Behörde weiter, sofern Sie dies wünschen. Alle Gespräche sind vertraulich und wir geben nur Informationen weiter, wenn Sie dies möchten.

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBs)

Unser Ziel ist es, die Lebensbedingungen von Geflüchteten zu verbessern. Wir helfen Geflüchteten in Berlin dabei, ihre Wünsche und Kritik zu äußern.

Wir sind vor allem für die Bewohnerinnen und Bewohner von Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünften da.

Sie können uns online oder telefonisch kontaktieren. Oder Sie kommen in die Beschwerdestelle in der Donaustraße zu unserer Sprechstunde. Wir werden auch

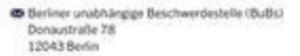
in den Unterkünften des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) unterwegs sein.

Wir sprechen Arabisch, Farsi, Dari, Englisch, Französisch, Tigrinya, Kurdisch und Deutsch. Gebärdensprachen und andere Sprachen können organisiert werden. Alle unsere Räume sind barrierefrei.

Alle Gespräche sind vertraulich und können anonym bleiben.

Die Hilfe ist kostenlos.

Kontakt


 Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBs)
 Donaustraße 78
 12043 Berlin

+49 30 816901-2570
 beschwerde@bubs.berlin

Weitere Informationen:
 www.bubs.berlin

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






QR Codes



Webseite auf Deutsch



Facebook



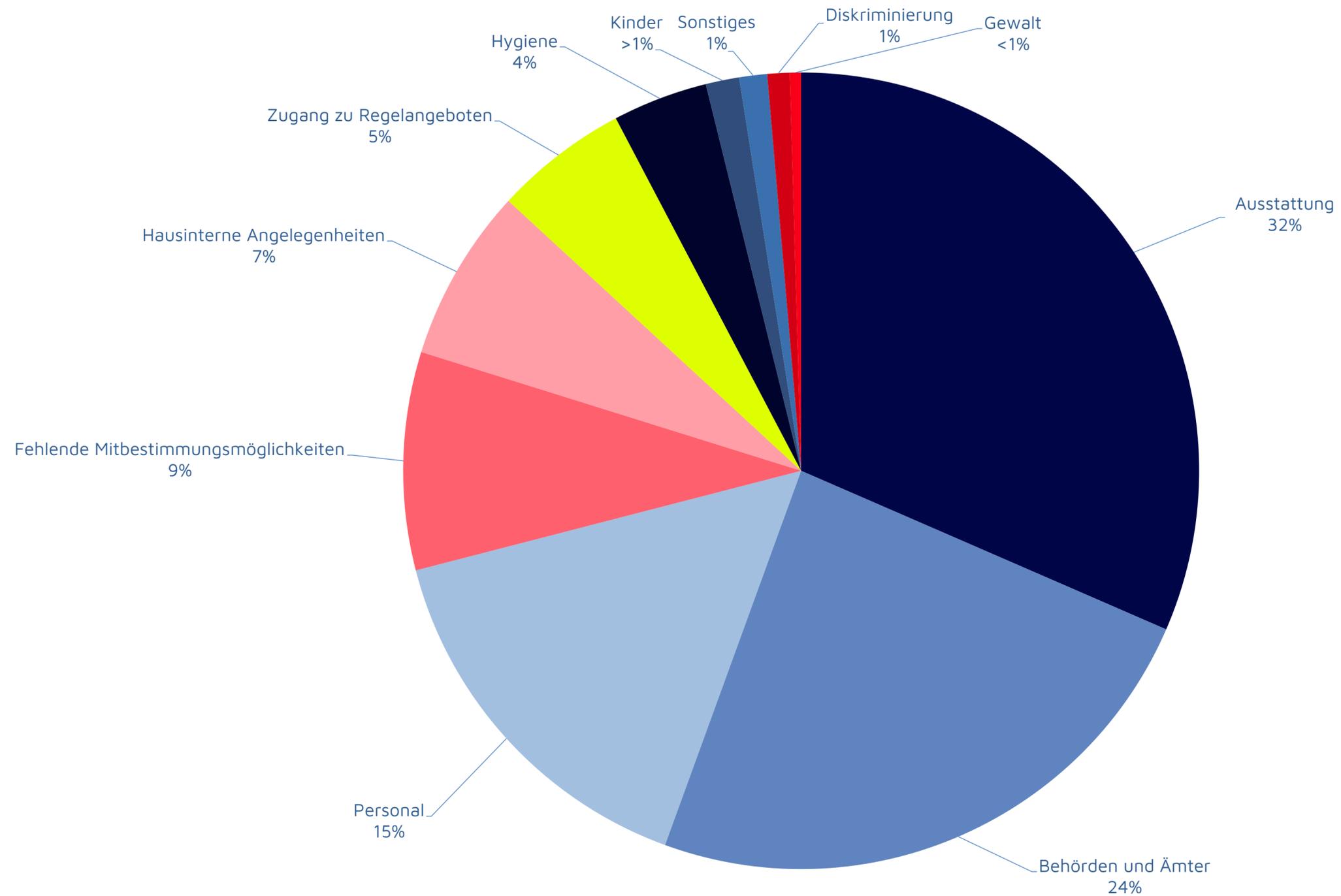
Chronik der ersten Monate der BuBS



Schwerpunkte des ersten Jahres der BuBS

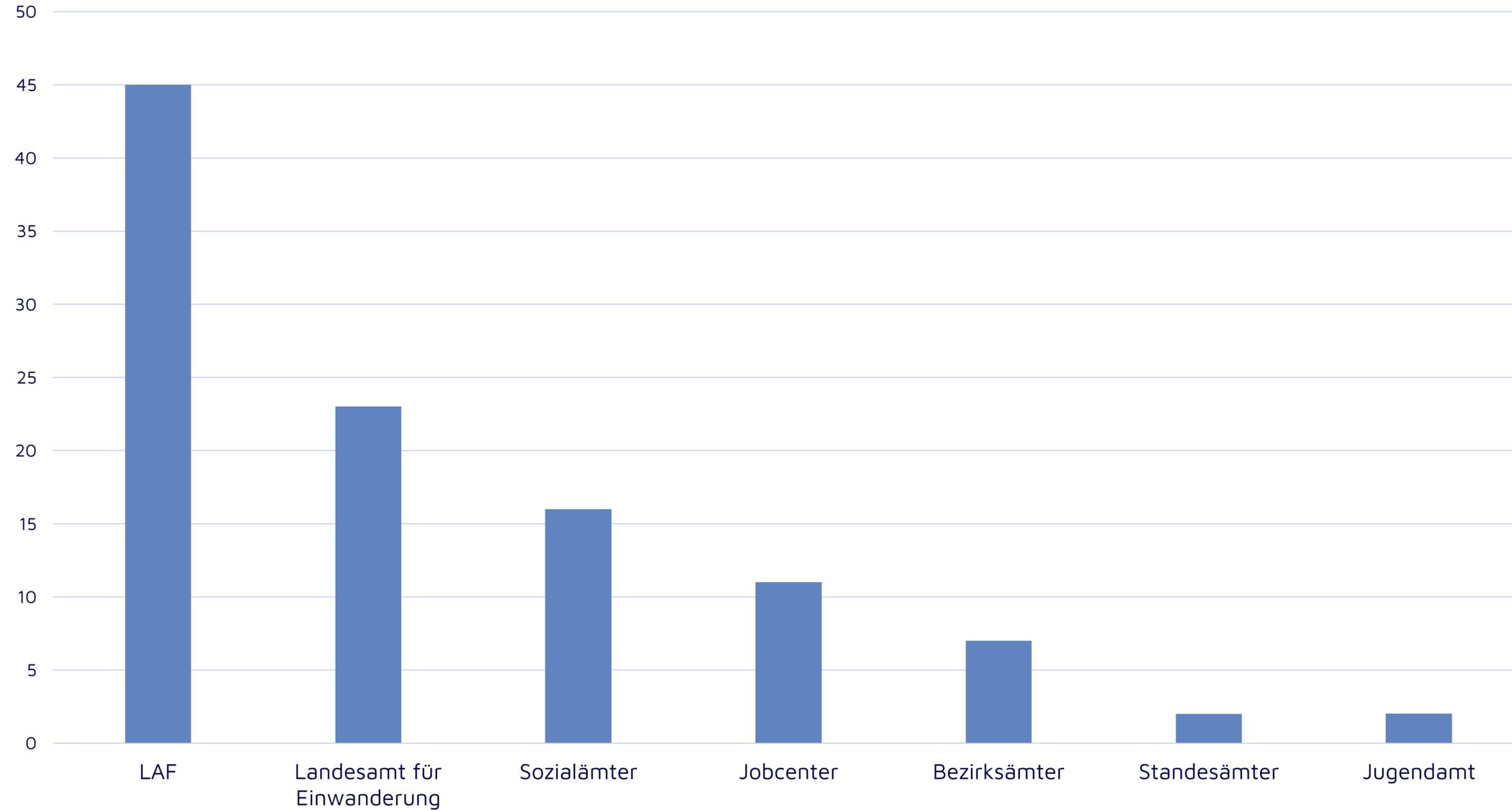


Aktuelles Beschwerdeaufkommen*



*Anzahl der Beschwerden: 441
Stand 09.11.2021

Oberkategorie: Ämter und Behörden



Begleitgremium

Ausrichtung	Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement (KoordFM)
Treffen	alle 6 Wochen
Funktion	Austausch, Wissenstransfer (→ Praxisnaher Austausch über strukturelle Probleme, Diskussion von nachhaltigen Lösungen für Beschwerden, Einzelfallbesprechung) Formulierung von Empfehlungen für den Fachbeirat
Mitglieder	Betreiber:innen der Flüchtlingsunterkünfte, Verband der Sicherheitswirtschaft, BIM, LAF, bezirkliche FLÜkos, SenIAS, GSTU, LIGA der Wohlfahrtsverbände, Flüchtlingsrat, Initiativen der Flüchtlingshilfe Geflüchtetenvertreter:innen

Fachbeirat

Ausrichtung	BuBS
Treffen	¼-jährlich
Funktion	Austausch mit Politik, Verwaltungen und Initiativen der Flüchtlingshilfe → Entwicklung von Empfehlungen an zuständige Stellen zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung Qualitätsstandards
Mitglieder	Staatssekretär für Integration (Vorsitz), SenIAS, LAF, Integrationsbeauftragte, bezirkliche FLÜkos, Flüchtlingsrat, Geflüchtetenvertreter:inn, Beauftragte des Senats für Menschen mit Behinderung

Perspektiven

Pilothafte
Beschwerdeaufnahme
von Bewohner:innen
aus der bezirklichen
Wohnungslosenhilfe



Ansprache von
Kindern und
Jugendlichen, z.B.
Kinderkonferenzen

Kontakt



Berliner unabhängige Beschwerdestelle

info@bubs.berlin

beschwerde@bubs.berlin

Tel: 030 - 816901 2570

www.bubs.berlin

Leitung:

Maike Caiulo-Prahm

maike.caiulo-prahm@johanniter.de

Adresse der Beschwerdestelle:

Berliner unabhängige Beschwerdestelle

Donaustraße 78

12043 Berlin

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Haben Sie Fragen?