



Online-Netzwerktreffen der Bundesinitiative „Schutz darf kein Zufall sein!“

Workshop 1: Beschwerdestellen als Chance zur Verbesserung des Gewaltschutzes
– Bedingungen und Ansätze für eine gelingende Umsetzung

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
Koordinierung Flüchtlingsmanagement, Leiterin Sybill Schulz
- 11.11.2021-

Inhalt

1. Ausgangslage
2. Gelingensbedingungen
3. Umsetzungsprozess
4. Perspektive

Die Würde des Menschen ist unantastbar.

Artikel 1 Grundgesetz

Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die im Rahmen der Aufnahme gewährten materiellen Leistungen einem angemessenen Lebensstandard entsprechen, der den Lebensunterhalt sowie den Schutz der physischen und psychischen Gesundheit von Antragstellern gewährleistet. Art. 17 Abs. 2 RL 2013/33/EU vom 26.06.2013

„Zur Verbesserung der Lebensbedingungen in allen Berliner Flüchtlingsunterkünften wird der Senat ein unabhängiges Beschwerde- und Kontrollmanagement einführen.“

Richtlinien der Regierungspolitik 2016 – 2021

Der Senat soll ein Konzept zur Einführung eines standardisierten Verfahrens zur regelmäßigen Überprüfung der Unterbringungsbedingungen in allen Berliner Gemeinschafts- und Notunterkünften für Geflüchtete vorlegen. Anforderungen sind u.a.: Unterbringungsbedingungen erfassen, verbesserungswürdige Zustände kennzeichnen.

Abgeordnetenaus Berlin (Drucksache 18/1087)

Beschwerden können kostenlose Verbesserungsvorschläge sein.

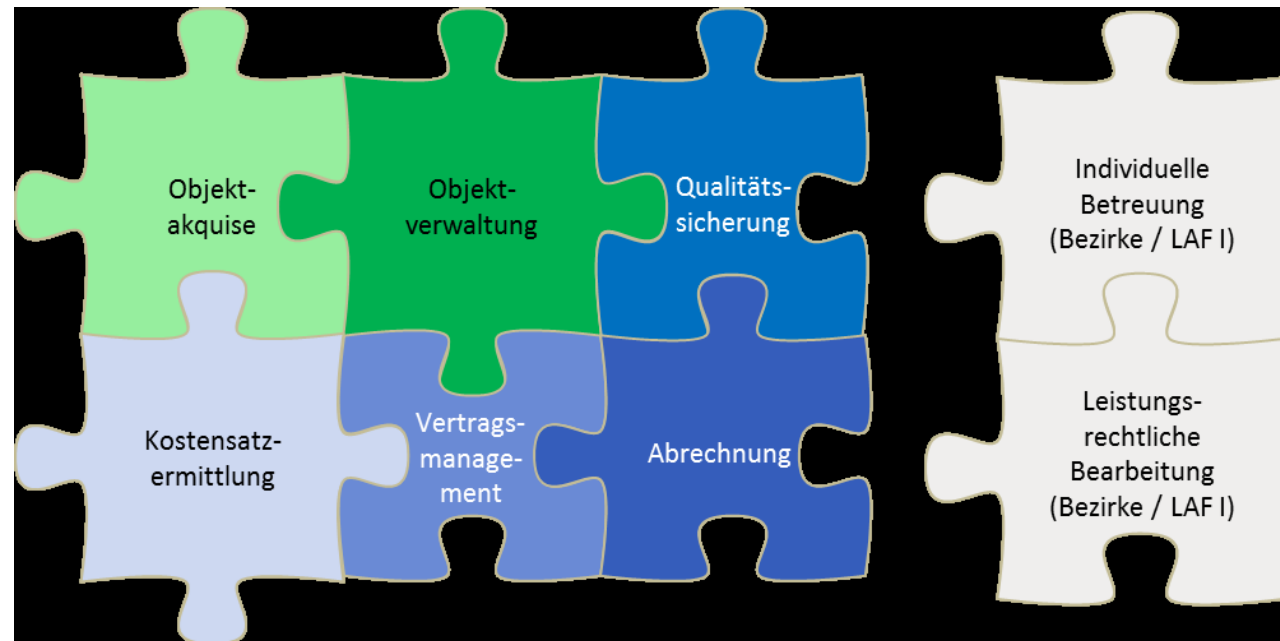
Beirat Pilotprojekt Beschwerdemanagement 2018 - 2019

- I. Qualitäts- und Beschwerdemanagement für die in Berlin betriebenen Aufnahmeeinrichtungen nach § 44 Asylgesetz (AsylG) und Gemeinschaftsunterkünfte nach § 53 AsylG

*Jede Unterkunft/ jeder Betreiber hat ein eigenes Beschwerdesystem:
LQB – Leistungs- und Qualitätsbeschreibungen des LAF als Grundlage
der Betreiberverträge*

- II. Ausweitung Qualitäts- und Beschwerdemanagement auf Unterkünfte für wohnungs- und obdachlose Personen mit und ohne Fluchthintergrund (Strategie GStU – Gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung von Wohnungslosen)
- III. Gewaltschutzkonzept für Flüchtlingsunterkünfte/ Umsetzung UNICEF-Mindeststandards

Einführung einer gesamtstädtischen Bedarfs- und Kapazitätsplanung mit einem zentralen Belegungsmanagement, das alle von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Personen, die unterzubringen sind, unabhängig von ihren staatsangehörigkeits- und aufenthaltsrechtlichen Verhältnissen bedarfsgerecht mit einer geeigneten Unterkunft versorgt.



Was war der Anfang?

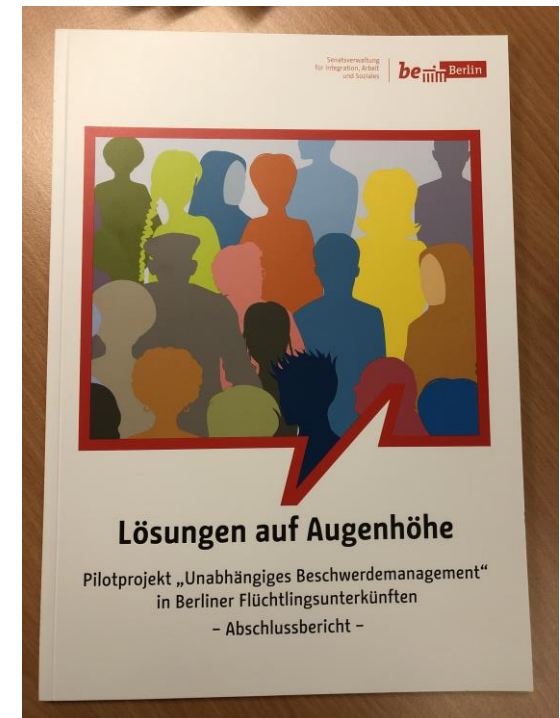
eine Initiative von 40 geflüchteten Frauen in Berliner Unterkünften aus unterschiedlichen Ländern, sozialen Status, Lebensbiografien 2016/ 2017

Von der Monitoring-Group zum Pilotprojekt „Unabhängiges Beschwerdemanagement“

Treffen, Workshops, Unterstützung durch Zukunftswerkstatt Heinersdorf und Bezirksamt Pankow

Präsentation eines policy paper
„You have to fight for your right!“ 2018

Einbeziehung von Frauen in den Entwicklungsprozess,
in Gremien und als Beschwerdelotsinnen





- **Strategieentwicklung** unter Beteiligung zuständiger Behörden durch Federführung der Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement (KoordFM)
- **Austauschformate** mit breiter Beteiligung 2018-2020
 - fachlich zuständige Behörden: SenIAS, LAF, SenBJF
 - zivilgesellschaftliche Akteur*innen (Flüchtlingsrat Berlin, Netzwerk Berlin Hilft, Willkommensinitiativen), bezirkliche Flüchtlingskoordinator*innen, Geflüchtete, Vertreter*innen/Initiativen Wohnungslosenhilfe, Sozialverbände, Vertreter*innen LAF-Vertragspartner / Betreiber*innen, Verband der Sicherheitsdienstleister
 - Auftaktveranstaltung im Mai 2018 im AKUZ / Ankunftszentrum - Hangar 1 / Flughafen Tempelhof
- **Pilotprojekt Beschwerdemanagement** 2018-2019 in zwei Phasen mit wissenschaftlicher Begleitung der Alice Salomon Hochschule Berlin und unter Einsatz von 10 mobilen Integrationslots*innen

Pilotprojekt Beschwerdemangement (BM) mit Peer-to-Peer-Ansatz



Zufriedenheitserhebung: 292 Fragebögen Beschwerdeauswertung: 449 Beschwerden

Phase I

- Juni 2018 – Dezember 2018, Projektträger GFBM
- 5 Flüchtlingsunterkünfte in 4 Bezirken (Pankow, Lichtenberg, Reinickendorf, Marzahn-Hellersdorf, davon 1 in Trägerschaft LfG-B – landeseigener Betrieb)
- 298 Beschwerden
- 5 Beiratstreffen, Abschluss- und Informationsveranstaltungen
- Unterarbeitsgruppe Meldekette

Phase II

- Januar 2019 – Juni 2019, Projektträger UrbanPlus Droste & Partner
- 8 Unterkünfte in 6 Bezirken (weitere Bezirke und Marzahn-Hellersdorf - u.a. AE's, Frauenunterkünfte, davon 2 in Trägerschaft LfG-B)
- 151 Beschwerden
- 7 Beiratssitzungen, Auftakt- und Informationsveranstaltungen
- erweiterter Fokus: frauenspezifische und kinder-/ jugendspezifische Bedarfe

Ziele und Zuständigkeit der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS)

- Verbesserung der Qualität in der Unterbringung von Wohnungslosen mit und ohne Fluchthintergrund
- Sicherstellen niedrigschwelliger, lösungsorientierter Unterstützung für Bewohner*innen in vertragsgebundenen Einrichtungen des LAF und in Einrichtungen für Wohnungslose des Pilotprojektes GStU
- Identifikation von strukturellen Missständen und Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Verbesserung der Qualität in der Unterbringung und Versorgung der Zielgruppe
- BuBS übernimmt keine hoheitlichen Aufgaben – Anlaufstelle für Entgegennahme und Weiterleitung von Beschwerden zur Unterbringung und Gewährung von Leistungen → **dennoch: Jede Beschwerde ist eine Beschwerde!**
- rechtliche und fachliche Prüfung des Beschwerdeanliegens obliegt ausschließlich der fachlich zuständigen Behörde

Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS)

Verortung:

Gesetz über das erweiterte Beschwerdewesen bei der Flüchtlingsunterbringung und zur Änderung von Landesämtererrichtungsgesetzen

- ➔ Beschwerdeinstanz verstetigen
- ➔ Beschwerdeverfahren einschließlich datenschutzrechtlicher Aspekte (DSGVO) rechtlich absichern

Ausstattung:

Sachkosten/ Räumlichkeiten und Personal (ca. 26 Fachkräfte): Geschäftsleitung, Bürokraft/ Empfang, Sachbearbeiter*in, Fachreferent*in, Mitarbeiter*in, 4 Sozialarbeiter*innen, 2 regionale Beschwerdekoordinator*innen, 1 Koordinator*in der Beschwerdelots*innen, 14 Beschwerdelots*innen

Professionalisierung der Integrationslots*innen

Berliner unabhängige Beschwerdestelle

seit März 2021:

Träger Johanniter Unfallhilfe e.V.

Geschäfts- und Beratungsstelle

Donaustraße 78, 12043 Berlin-Neukölln

U-Bahnhof Karl-Marx-Straße

oder

Bus Geygerstraße (M41)

Kontakt

Telefon: 030 816901 2570

info@bubs.berlin

beschwerde@bubs.berlin

Leitung

Maike Caiulo-Prahm

maike.caiulo-prahm@johanniter.de

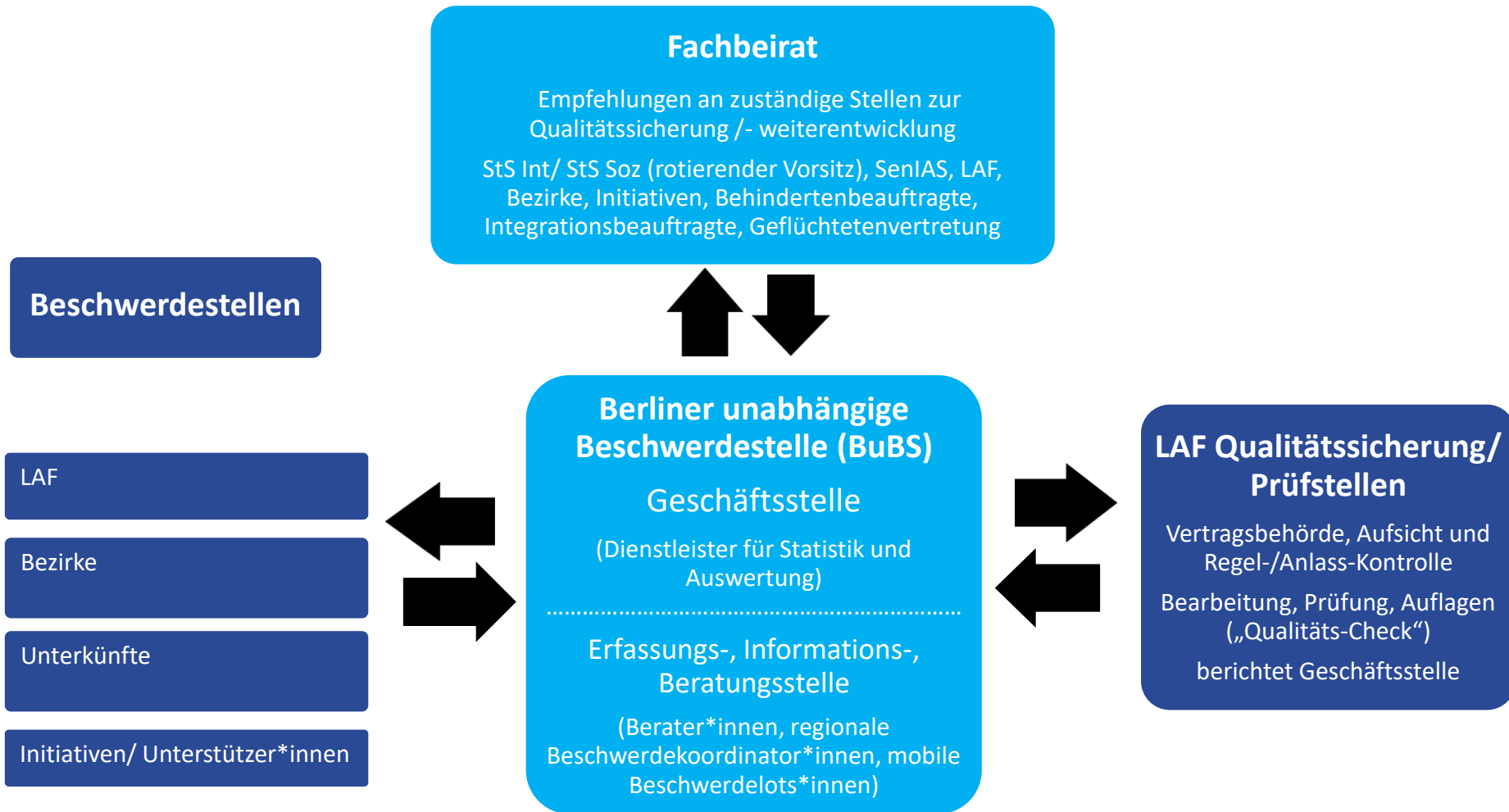
Telefon: 0173 6193993

www.bubs.berlin

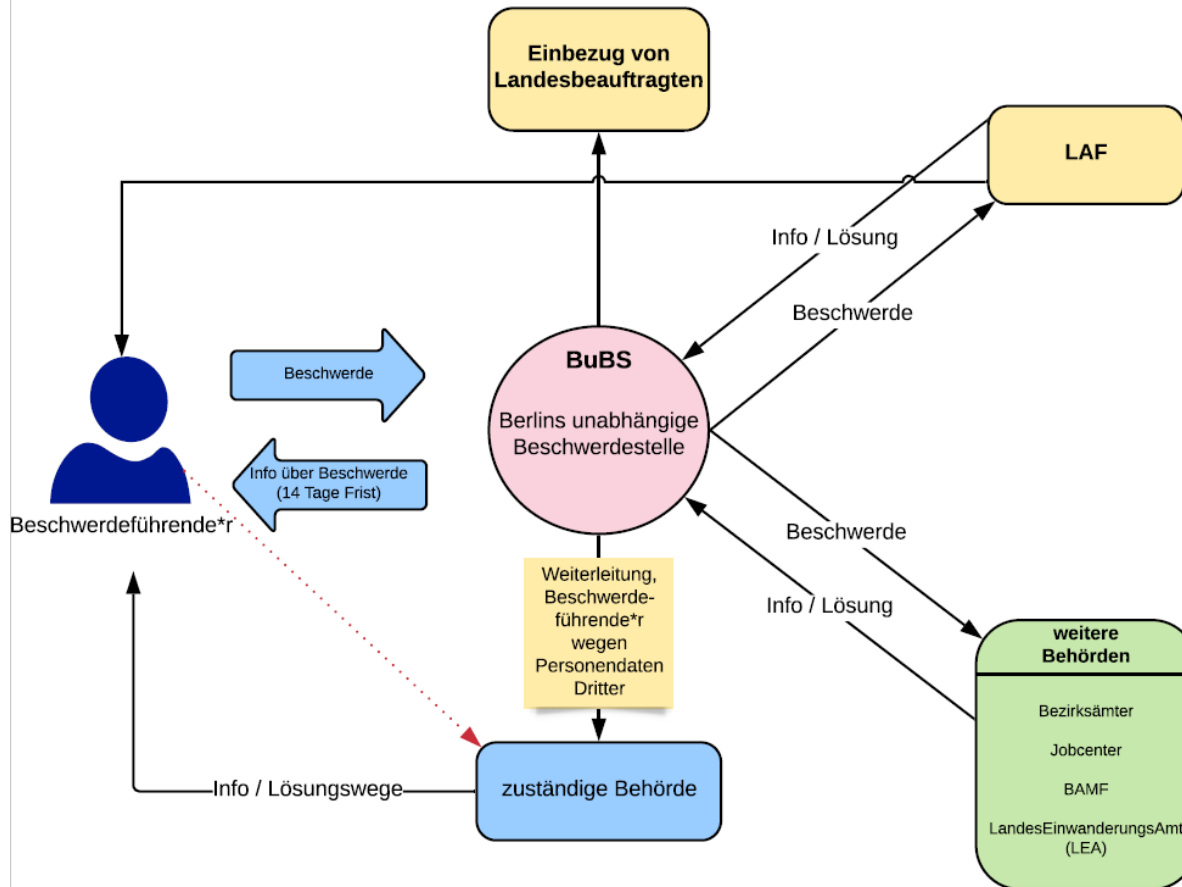


Zielgruppen der BuBS

1. Bewohner*innen von Einrichtungen, die im Auftrag des LAF betrieben werden
2. Personen, die Leistungen des LAF erhalten
3. Mitarbeitende von Betreibern und Sicherheitsunternehmen, die in AE/ GU tätig sind
4. ehrenamtlich tätige Unterstützer*innen der Personengruppe zu 1.
5. Anwohner*innen von AE/ GU, soweit sich die Beschwerde auf konkrete unterkunftsbezogene Sachverhalte bezieht
6. sonstige Geflüchtete, deren Beschwerdegegenstand in die Zuständigkeit einer anderen Leistungs- oder Ordnungsbehörde auf Landes- oder Bundesebene fällt
7. Bewohner*innen von Unterkünften des Pilotprojektes zur Erprobung der „Gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung von Wohnungslosen“ (GStU) sowie deren Mitarbeiter*innen und Anwohner*innen



BESCHWERDEPROZESS AUS PERSPEKTIVE DES / DER BERSCHWERDEFÜHRENDEN



Schwerpunkte des Begleitgremiums

- Sichtbarmachen von aktuellen Themen und Problemen
- Erfahrungs- und Umsetzungsaustausch sowie Wissenstransfer zwischen den Akteur*innen zu alltäglichen Abläufen und Prozessen in LAF-Unterkünften
- Auswertung einzelner aktueller (anonymisierter) Beschwerden der BuBS und ungelöster Beschwerden aus anderen Beschwerdestellen zu LAF-Unterkünften, fokussiert auf jene:
 - bei welchen die Beschwerdeabhilfe verzögert bzw. geeignete Lösungsmodelle zu finden sind
 - die Zuständigkeiten ungeklärt sind
 - besondere Bedarfe bestehen
 - ein Lösungsweg abgestimmt werden muss
- Auswertung der Statistik über Art und Aufkommen der unterschiedlichen Beschwerden hinsichtlich:
 - welche Beschwerden sich durch eine Optimierung im jeweiligen Prozessablauf im Vorfeld vermeiden lassen bzw.
 - im Falle von wiederkehrenden Problemen gemeinsame Prozessanalyse und entsprechende Prozessanpassung – ggf. Erarbeitung von Empfehlungen an den Fachbeirat
- Sitzungsturnus: alle 6-8 Wochen vor Sitzung des Fachbeirates – Erarbeitung einer Satzung

Teilnehmer*innenkreis des parallelen Begleitgremiums

- LAF (Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten)
- Betreibervertreter*innen
- Vertreter*innen Verband der Sicherheitsdienste
- Vertreter*in der BIM
- 2 Bezirksvertreter*innen
- 2 Vertreter*innen Netzwerke/Initiative Geflüchteter
- 2 Vertreter*innen Geflüchteter (männlich/ weiblich)
- 2 Vertreter*innen BuBS
- Vertreter*innen KoordFM
- Vertreter*in GStU
- Vertreter*in Fachaufsicht SenIAS

Koordination: KoordFM / SenIAS

Leitfaden „Ihre Rechte, Pflichten & Ansprüche als Bewohner*in einer Unterkunft für Geflüchtete in Berlin“ als Broschüre – September 2021

Inhaltsverzeichnis

Fragen und Antworten zu LAF-Unterkünften für Geflüchtete

Aufgaben des Unterkunftspersonals und Rechte der Bewohner*innen

Mindestanforderungen an die Unterkunft

Ihr Rechte bei besonderen Bedarfen

Miete in der Unterkunft?

Beschwerdemöglichkeiten

Wichtige Rechtsgrundlagen

Anlagen

Abkürzungsverzeichnis

als Broschüre in deutscher
Sprache: über KoordFM

als pdf-Dokument in 10
weiteren Sprachen ab
Dezember 2021

auf Webseiten: SenIAS/
KoordFM, LAF,
Integrationsbeauftragte

www.berlin.de/koordfm





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

MPH Jur. Sybill Schulz - Leitung Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement
Senatsverwaltung Integration, Arbeit und Soziales bis Dezember 2021

Email: sybill.schulz@senias.berlin.de

www.berlin.de/koordfm ➔ Prozessdokumentationen, Pilotprojekte,
Dokumente, Newsletter, Broschüren

Systemische Beraterin/ Coach/ Supervisorin, Diversity-Trainerin

- Organisations- und Politikberatung, Projekt- und Personalmanagement, Führungskräfte- und Einzelcoaching, Gruppen-Supervision, Workshops, Prozessbegleitung

Email: sybill-schulz@gmx.net

Mobil: +49 (0)163 6695161