



Ein Pilotprojekt von s_inn

Tätigkeitsbericht der Unabhängigen Beschwerde- und Informationsstelle Flucht 2018/19

Von der Entstehung der UBIF bis zur Aufnahme,
Bearbeitung und Analyse erster Beschwerden

s_inn ist ein Verbundprojekt der



Förderer



EINE GEMEINSAME INITIATIVE VON



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Gemeinsame
Wissenschaftskonferenz
GWK

Herausgeber

Evangelische Hochschule Rheinland-Westfalen-Lippe
Immanuel-Kant-Str. 18 – 20, 44803 Bochum

In Kooperation mit:

Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht Bochum (UBIF)
Transfernetzwerk Soziale Innovation - s_inn
Immanuel-Kant-Str. 18 – 20, 44803 Bochum
Besuchsadresse: Wittener Str. 244, 44803 Bochum
www.ubif-bochum.de
beschwerdestelle@evh-bochum.de

INHALT

| | |
|--|----|
| 1. Situation in Bochum vor der Einrichtung der UBIF | 4 |
| 2. Antragsstellung und Einrichtung der UBIF | 6 |
| 3. Arbeitsbeginn der UBIF – die ersten Meilensteine | 7 |
| 3.1 Netzwerkarbeit | 7 |
| 3.2 Kooperationsvertrag mit der Stadt Bochum | 9 |
| 3.3 Vorbereitung der Beschwerdeaufnahme | 9 |
| 4. Beginn der Aufnahme von Beschwerden und erste Erkenntnisse | 11 |
| 4.1 Kontaktaufnahme | 11 |
| 4.2 Verständigung | 11 |
| 4.3 Bearbeitung der Beschwerden | 12 |
| 4.4 Dokumentation | 12 |
| 4.5 Analyse von Beschwerden | 12 |
| 5. Die UBIF heute | 20 |
| 6. Entwicklungsperspektiven für die Beschwerdestelle | 22 |
| 6.1 Infrastruktur und Erreichbarkeit | 22 |
| 6.2 Partizipation | 22 |
| 6.3 Themenschwerpunkte | 22 |
| 6.4 Antidiskriminierungsarbeit | 22 |
| 6.5 Wissenstransfer | 23 |
| 6.6 Strategieplanung | 23 |
| 6.7 Verstetigung | 23 |
| 7. Terminübersicht der UBIF im Zeitraum vom 11.04.2018 - 31.01.2020 | 24 |
| 8. Quellen | 27 |
| 9. Presse | 27 |

1. Situation in Bochum vor der Einrichtung der UBIF

Bis Anfang des Jahres 2015 leben in Bochum im Durchschnitt etwa 2000 Geflüchtete. Während des „langen Sommers der Migration“ 2015¹ werden der Stadt zusätzlich etwa 5000 geflüchtete Personen zugewiesen, die in Notunterkünften untergebracht werden müssen². Als Notunterkünfte dienen oft Turnhallen, aber auch Traglufthallen, Container und feststehende, bereits existierende Bauten, die im Besitz der Stadt sind oder eigens angemietet werden. Im Laufe des Jahres 2016 entsteht bei vielen Geflüchteten Frustration über den Verbleib in Gemeinschaftsunterkünften. Über Monate harren sie bereits ohne Informationen über ihr Asylverfahren und ohne eine Aussicht auf Verbesserung ihrer Lebensumstände in den Unterkünften aus. Infolge dessen kommt es mehrfach zu Protesten, in deren Kontext Geflüchtete Beschwerden äußern, die eine Vielzahl an Themen betreffen: die Durchführung und Dauer der Asylverfahren (z.B. Sprachmittlung im BAMF, Wartezeit auf einen Anhörungstermin), Probleme bei der Unterbringung (Ernährung, Privatsphäre, Dauer des Verbleibs, Lautstärke, Behandlung durch Sicherheitsdienste, Verlegungen und abgelegene Unterkünfte ohne Anbindung) oder den Zugang zu Informationen und Rechten. Im März 2016 finden in Bochum Proteste von Geflüchteten statt, die sich für schnellere Asylverfahren, den Nachzug ihrer Familien und bessere Lebensbedingungen einsetzen³. Manche Proteste richten sich gegen bestimmte Maßnahmen der Stadt Bochum – etwa Verlegungen in andere Unterkünfte⁴ oder Asylrechtsänderungen, wie das Integrationsgesetz bzw. der darin festgelegten Wohnsitzauflage⁵. In

Folge dieser Proteste kommt es zu Gesprächen mit der Stadt, in welchen Beschwerden von geflüchteten Aktivist*innen und Ehrenamtlichen zum Thema gemacht werden. Die Gespräche finden zunächst zwischen Vertreter*innen des „Refugee Strike Bochum“⁶ und Unterstützer*innen der flüchtlingspolitischen Initiative „Treffpunkt Asyl“ einerseits sowie mit einem für die Unterbringung beauftragten Verwaltungsmitarbeiter der Stadt Bochum andererseits statt. Einer der spezifischen Kritikpunkte der Geflüchteten ist es, dass sie in der Regel nicht über die genauen Abläufe des Asylverfahrens informiert werden. Obwohl die Menschen in den Unterkünften leicht aufzufinden wären, bleiben sie ohne Informationen oder Einflussmöglichkeiten. Eine Anlaufstelle für ihre Beschwerden oder Ansprechpersonen, um Fragen und Probleme an die zuständigen Ämter und Behörden zu adressieren, gibt es zu diesem Zeitpunkt nicht.

Die Einrichtung einer unabhängigen Beschwerde- und Anlaufstelle zählt somit bereits 2016 zu den Forderungen von Geflüchteten selbst, die vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen als Personen mit Rechtsansprüchen und (künftige) Mitbürger*innen wahrgenommen werden wollen und beabsichtigten, partizipativ an Entscheidungen, die sie betreffen, mitzuwirken. Im selben Jahr wird die Forderung nach einer Beschwerdestelle auch im Rat der Stadt Bochum eingebracht⁷. Die Einrichtung einer solchen Stelle wird von der CDU u.a. mit Blick auf die Anfragen von Bürger*innen beantragt und schließlich unter Annahme eines Änderungsantrags

1 Vgl. die gleichlautende Publikation von Sabine Hess et al. (Hrsg.), Der lange Sommer der Migration. Grenzregime III, Berlin: Assoziation A 2016.

2 Vgl. <https://www.waz.de/staedte/bochum/fluechtlinge-kosten-stadt-bochum-20-millionen-euro-id11406564.html>, zuletzt aufgerufen am 16.02.20

3 Vgl. <https://www.wp.de/staedte/bochum/fluechtlinge-wollen-aus-protest-vor-bochumer-rathaus-uebernachten-id11677328.html>, zuletzt aufgerufen am 09.01.2020.

4 Vgl. <https://www.waz.de/staedte/bochum/stadt-bochum-setzt-protestierende-fluechtlinge-unter-druck-id11901711.html>, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

5 Vgl. <https://www.derwesten.de/staedte/bochum/fluechtlinge-duerfen-voerst-in-bochum-bleiben-id12170112.html>; <https://www.waz.de/staedte/duisburg/fluechtlinge-kaempfen-gegen-das-integrationsgesetz-id12362155.html>, beides zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

6 Dabei handelt es sich um eine Interessenvertretung geflüchteter Menschen in Bochum.

7 Vgl. <https://www.bszone.de/artikel/keine-unabh%C3%A4ngige-beschwerdestelle-f%C3%BCr-gefl%C3%BCchtete>, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.



Einer der spezifischen Kritikpunkte der Geflüchteten ist es, dass sie in der Regel nicht über die genauen Abläufe des Asylverfahrens informiert werden.

von SPD und Grünen am 18.02.2016 im Rat beschlossen. Die Befassung mit der Einrichtung einer solchen Stelle wird der Verwaltung aufgetragen, die jedoch Zuständigkeits-, Anbindungs- und Finanzierungsfragen nicht klären kann, weshalb die Einrichtung einer solchen Stelle bei der Stadt letztlich nicht realisiert wird. Das Thema Ombudsstelle wird während dieser Zeit auch mehrfach in der „AG-Flüchtlinge“⁸ diskutiert. Ein Problem dabei ist sicherlich die Forderung nach der Unabhängigkeit einer Beschwerde- oder Ombudsstelle von städtischen Institutionen und Behörden. Dies wird als wichtig angesehen, da die Institutionen der Stadt, aber auch Berater*innen der freien Wohlfahrtspflege, Gegenstand von Beschwerden werden können. Zunächst erklärt sich die Medizinische Flüchtlingshilfe Bochum (MFH)⁹ bereit, vorübergehend ein Beschwerdeverfahren einzurichten und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Geschäftsführer erstellt dazu einen

Aufnahmebogen für Beschwerden. Allerdings wird rasch deutlich, dass diese Einrichtung ohne Finanzierung nicht langfristig personelle und finanzielle Kapazitäten für die Aufgabe bereitstellen kann. Auch hier wird zudem wieder die Frage nach der Unabhängigkeit der Ombudsstelle gestellt, was einige aktive Vertreter*innen bzw. Mitwirkende des „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“¹⁰ veranlasst, im Oktober 2016 an die Evangelische Hochschule Rheinland-Westfalen-Lippe (EvH) heranzutreten. Gemeinsam wird hier diskutiert, ob eine Einrichtung und Finanzierung einer Ombudsstelle über die EvH sinnvoll, realistisch und möglich wäre.

Es ist daher deutlich hervorzuheben, dass die Entstehung der Beschwerdestelle nicht zuletzt aus zivilgesellschaftlichen Initiativen, dem partizipativen Austausch und Forderungen engagierter Bürger*innen und geflüchteter Menschen in Bochum hervorgegangen ist, die die Notwendigkeit gesehen haben, eine Anlaufstelle für die Geflüchteten zu schaffen, bei der diese u.a. Probleme mit der Unterbringung vortragen und dafür Gehör finden können.

8 Es handelt sich dabei um einen Unterausschuss des Sozialausschusses, der sich 2016 im Zuge der gestiegenen Flüchtlingszahlen in Bochum als Zusammenschluss von Vertreter*innen aus Politik, Verwaltung, Institutionen, Wohlfahrtsverbänden und Initiativen der Flüchtlingsarbeit als Austauschforum gegründet hatte.

9 Dies ist ein psychosoziales Zentrum für Geflüchtete und Folterüberlebende in Bochum.

10 Es handelt sich um einen Zusammenschluss von Wohlfahrtsverbänden und ehrenamtlichen Initiativen, die mit Geflüchteten arbeiten. Drei gewählte Vertreter*innen des Initiativkreis Flüchtlingsarbeit nehmen am o.g. städtischen Gremium „AG Flüchtlinge“ teil.

2. Antragsstellung und Einrichtung der UBIF

Aufgrund ihrer Forschungsschwerpunkte im Bereich der Flüchtlingspolitik und Flüchtlingssozialarbeit zeigt die EvH in Bochum Sensibilität für und Interesse an der Umsetzung eines Pilotprojekts „Beschwerdestelle Flucht“. Darüber hinaus verfügt sie auch über die personellen Ressourcen, um einen entsprechenden Antrag für ein Drittmittelprojekt auszuarbeiten. In einem informellen Treffen zwischen Vertreter*innen aus Hochschule und dem Initiativkreis Flüchtlingsarbeit werden erste Ideen zu Sinn, Zweck und Aufgaben sowie zu der Gestaltung einer solchen Beschwerdestelle gesammelt. Da die Idee der Beschwerdestelle bereits aus einem partizipativen Austausch zwischen Bürger*innen, Geflüchteten und Wissenschaftler*innen entstanden ist und deutschlandweit (bis heute) nur wenige Beschwerdestellen existieren, bietet es sich an, die Einrichtung einer Beschwerdestelle als Pilotprojekt zu konzipieren.

Der Zeitpunkt für die Antragsstellung erweist sich als günstig: Innovative Transferprojekte zwischen Wissenschaft und Praxis knüpfen an aktuelle Forschungstrends an und passen zum Ausschreibungsprofil der BMBF-Förderinitiative „Innovative Hochschule“. Entsprechend wird ein Antrag für ein Pilotprojekt mit dem Titel „Ankommen – Informations- und Beschwerdestelle Flucht“ im Rahmen eines größeren Verbundprojektantrags „Transfernetzwerk Soziale Innovation – s_inn“ für die genannte BMBF-Förderung gestellt. Themenschwerpunkt ist neben sozialer Innovation der Transfer zwischen Wissenschaft und Praxis.

2017 wird das Projekt schließlich bewilligt. Die Projektleitung übernehmen die Professor*innen Daniela Evrim Öndül (Rechtswissenschaft) und Arian Schiffer-Nasserie (Politologie). Der Flüchtlingsrat NRW wird zeichnender Projektpartner und der Initiativkreis Flüchtlingsarbeit als weiterer Kooperationspartner benannt. Damit ist der Grundstein zur Institutionalisierung des Pilotprojekts gelegt und seine Finanzierung für fünf Jahre bis Ende 2022 gesichert.

”

Da die Idee der Beschwerdestelle bereits aus einem partizipativen Austausch zwischen Bürger*innen, Geflüchteten und Wissenschaftler*innen entstanden ist und deutschlandweit (bis heute) nur wenige Beschwerdestellen existieren, bietet es sich an, die Einrichtung einer Beschwerdestelle als Pilotprojekt zu konzipieren.



3. Arbeitsbeginn der UBIF – die ersten Meilensteine

Von ersten Forderungen Geflüchteter und Bürger*innen bzw. Politiker*innen im Jahr 2016 bis zur Einrichtung der Stelle im April 2018 vergehen etwa zwei Jahre. Die Stelle wird damit zu einem Zeitpunkt eingerichtet, an dem sich die Situation in Bochum erheblich gewandelt hat: Die Flüchtlingszahlen sind in der Stadt durch Umverteilungen und die Einrichtung einer Landeserstaufnahmestelle (LEA)¹¹ in Bochum gesunken, viele Notunterkünfte wurden geschlossen und viele Menschen haben eigene Wohnungen, Sprachkurse oder Arbeit gefunden. Durch die LEA reduziert sich auch die Zahl der geflüchteten Menschen, die die Stadt Bochum nach einem bundesweiten Verteilungsschlüssel verpflichtet ist, aufzunehmen. Zugleich klagen Geflüchtete noch stets über Probleme mit Behörden und anderen Institutionen sowie über zunehmende Fälle von Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt oder bei der Arbeit. Auch sind bei Arbeitsbeginn der UBIF 2018 in Bochum noch immer über 2000 Personen in Sammelunterkünften untergebracht. Die Anliegen von Betroffenen machen die Existenz einer neutralen Beschwerdestelle deshalb nach wie vor notwendig. Die UBIF stellt sich somit als eine sinnvolle Ergänzung zu bereits existierenden Beratungsangeboten in Bochum heraus.

Der Bewerbungsprozess für die Einstellung der Mitarbeiter*innen beginnt im Frühjahr 2018. Zum 01.04.2018 werden drei wissenschaftliche Mitarbeiter*innen mit je einer halben Stelle eingestellt, ein Büro am Altenbochumer Bogen eingerichtet und die Infrastruktur für den Projektbeginn geschaffen. Die Projektleiter*innen besetzen die Positionen entsprechend der skizzierten Herausforderungen multidisziplinär:

- Carolin Arévalo, Volljuristin im Bereich Migrationsrecht
- Monique Kaulertz, Sozialpsychologin, kommunal im Themenfeld Flucht engagiert
- Bastian Pötting, Sozialarbeiter mit Erfahrung in der Flüchtlingssozialarbeit
- Rahel Lorenz, Migrationswissenschaftlerin (ab September 2019 als Elternzeitvertretung für Carolin Arévalo)

Darüber hinaus wird eine studentische Hilfskraft angestellt:

- Stefanie Rhode, Studierende der Heilpädagogik (September 2018 bis Dezember 2019)

Im April können die drei neu eingestellten Mitarbeiter*innen der UBIF ihr Büro in den von der EvH angemieteten Räumen beziehen und mit der Arbeit an der Realisierung der Beschwerdestelle beginnen. Die Räume sind an den öffentlichen Nahverkehr gut angebunden, barrierefrei und verfügen über die Infrastruktur der EvH, was den Arbeitsbeginn erleichtert und das Angebot niedrigschwellig zugänglich macht. Allerdings ist der Zugang für Beschwerdesteller*innen durch die Gebäudestruktur und die partielle Öffnung für den Hochschulbetrieb mit kleineren Hürden verbunden. Ursprünglich hatte die Stadt Bochum angeboten, sich an der Suche und Finanzierung von Räumlichkeiten aus dem Bestand der Liegenschaften für die UBIF zu beteiligen. Da dies bisher nicht geschehen ist, bleibt die Frage nach geeigneteren Räumlichkeiten ein Themenpunkt auf der Agenda der UBIF.

3.1 Netzwerkarbeit

Mit dem Arbeitsbeginn der Beschwerdestelle kommen vielfältige Aufgaben auf die neuen Mitarbeiter*innen zu. Es stellen sich Fragen zur Art und Weise der Umsetzung, Gestaltung und zum Selbstverständnis der Beschwerdestelle. Da im Vorfeld bereits andere Akteur*innen Wissen über den möglichen Aufbau und die Struktur einer solchen Stelle generiert haben, welches es zu transferieren gilt, finden in der ersten Arbeitsphase Netzwerktreffen mit Akteur*innen in- und außerhalb Bochums bzw. der EvH zur inhaltlichen Ausgestaltung sowie Anbindung der Beschwerdestelle statt. Im Folgenden wird auf einige dieser Treffen exemplarisch eingegangen.

¹¹ Vgl. https://www.bezreg-arnsberg.nrw.de/presse/2016/02/027-2_16/index.php, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

Besuch bei der Ombudsstelle für Geflüchtete der Stadt Köln

Am 18.05.2018 findet ein Treffen mit der seit ca. zwei Jahren existierenden Ombudsstelle für Geflüchtete in Köln statt, bei der die Mitarbeiter*innen der UBIF einiges über den Einfluss und die Anerkennung der Beschwerdestelle und deren Grundlagen erfahren, aber auch über die Art der Beschwerden und das konkrete Vorgehen in Einzelfällen. Die Ombudsstelle Köln vertritt einen menschenrechtsorientierten Ansatz: Sie unterscheidet sich von der UBIF durch die Initiierung durch einen Ratsbeschluss der Stadt Köln und die darüber bewilligte Finanzierung. Der Kölner Flüchtlingsrat ist Rechtsträger der Ombudsstelle, die allerdings unabhängig agieren kann und ihre Geschäfte selbst führt. Der Austausch ermöglicht den Mitarbeiter*innen der UBIF, sich ein Bild von der praktischen Beschwerdearbeit und ihren Herausforderungen zu machen und Unterschiede in Bezug auf die jeweilige Anbindung und damit einhergehende Handlungsmöglichkeiten zu diskutieren.

Netzwerktreffen mit der Medizinischen Flüchtlingshilfe Bochum

Ein Treffen mit der Medizinischen Flüchtlingshilfe Bochum am 30.05.2018 ermöglicht Einblicke in die Abläufe und Strukturen in Bochum und die Zusammenarbeit verschiedener Institutionen. Auch werden Anforderungen an Beschwerdemanagement aus Perspektive einer Einrichtung in der kommunalen Flüchtlingshilfe deutlich, da die MFH bereits zeitweise das Beschwerdemanagement übernommen hat. Dazu hat sie einen Dokumentationsbogen erstellt, aber auch selbst viele Klient*innen sozialarbeiterisch und therapeutisch betreut und verfügt dadurch über Einblicke in deren Lebenswelt. Bei den Verhandlungen im Vorfeld der Projektentwicklung war die Medizinische Flüchtlingshilfe ebenfalls beteiligt, so dass bei dem Treffen mit der UBIF Erkenntnisse über die Entwicklung einer Beschwerdestelle generiert werden können. Ein Wissenstransfer zwischen Gesellschaft und Wissenschaft findet hierin ein Beispiel.

Vorstellung beim „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“

Am 04.07.2018 stellt die UBIF sich und den Fortschritt ihrer Arbeit bei einem Treffen des „Initiativkreises Flüchtlingsarbeit“ in Bochum vor, mit deren Mitgliedern bisher nur punktuell Austauschtreffen stattfinden konnten. Sie knüpft dabei wertvolle Kontakte zu Multiplikator*innen, erhöht die eigene Sichtbarkeit bei freien Wohlfahrtsverbänden und lokalen Initiativen und erhält Einblicke zu Fragestellungen und Problemfeldern in Bochum in Bezug auf das Thema Flucht. Die

UBIF nimmt seitdem regelmäßig an den Treffen des Initiativkreises teil und beteiligt sich, sofern die Themen für die Aufgaben der UBIF relevant erscheinen, an Arbeitsgruppen und Veranstaltungen.

Netzwerktreffen und Fortbildung bei ARIC-NRW e.V.

Beim Besuch der Antidiskriminierungsstelle ARIC-NRW e.V. am 12.07.2018 werden vor allem Fragen hinsichtlich des eigenen antirassistischen Selbstverständnisses ausgelotet und Machtverhältnisse im Kontext von Asyl und Flucht sowie das Thema Parteilichkeit diskutiert. Dem inspirierenden Treffen mit ARIC-NRW e.V. folgt die Teilnahme an einer u.a. von ARIC-NRW e.V. organisierten Fachtagung mit dem Titel „Rassismuskritische Perspektiven in der pädagogischen und sozialen Arbeit“ am 20.11.18 in Dortmund und an einer von ARIC-NRW e.V. angebotenen Fortbildung zum Thema „Diskriminierungsschutz für Geflüchtete“ am 26.03. und 11.04.2019. Dies verschafft den Mitarbeiter*innen das Know-how für eine fundierte professionelle Positionierung und Erarbeitung von Grundlagen und Handlungsmöglichkeiten in Sachen Diskriminierungsschutz.

Flüchtlingsrat NRW und Überregionales Beschwerdemanagement

Ein Treffen mit Birgit Naujoks vom Flüchtlingsrat NRW und dem daran angegliederten „überregionales Beschwerdemanagement“¹², dessen Position zurzeit von Bledar Milaki besetzt wird, am 18.07.2018 gibt Einblicke in überregionale Beschwerdeverfahren auf der Ebene der Landesunterbringungseinrichtungen (LEAs). Schwierigkeiten und Potentiale des Beschwerdemanagements sowie Einblicke in die policy-Arbeit des Projektpartners, Strategien der Lobbyarbeit für Geflüchtete und Kooperationsmöglichkeiten auf lokaler Ebene werden erörtert. Der lokale Zuschnitt der UBIF wird neben anderen (regionalen) Beschwerdestrukturen als weiteres wichtiges Element des menschenrechtskonformen Schutzes und des Zugangs zu Rechten für Geflüchtete gesehen.

Weitere Netzwerkarbeit

Da die Verhandlung einer Kooperationsvereinbarung mit der Stadt Bochum in der ersten Zeit eine wichtige Aufgabe der UBIF darstellt, finden zahlreiche Treffen zur Besprechung der Umsetzung und Ausgestaltung einer solchen Vereinbarung statt. So gibt es eine Reihe von Gesprächen mit Politiker*innen und Personen aus der Bochumer Verwaltung, die im Bereich Flucht tätig sind, etwa mit der Sozialdezernentin Britta Anger und dem Sachgebietsleiter für die Unterbringung von Geflüchteten, Ralf Zyla. Die UBIF stellt sich am 14.06.2018 zudem in der bereits genannten „AG Flüchtlinge“ vor.

¹² Das überregionale Beschwerdemanagement, welches dem Flüchtlingsrat NRW angegliedert ist, ist die übergeordnete Beschwerdeinstanz der dezentralen Beschwerdestellen in den Landesunterbringungseinrichtungen (LEAs) in NRW, die vor allem dann eingeschaltet wird, wenn Beschwerdemanagement auf der dezentralen Ebene nicht zielführend verläuft.



Innerhalb des
Transfernetzwerks
Soziale Innovation
– s_inn wurden
hilfreiche Kontakte
zu anderen Pilot-
projekten geknüpft
und interne Struk-
turen ausgebaut.

Hier können seitens der anwesenden Vertreter*innen Fragen zu der Arbeit, den Aufgaben und der Ausrichtung der Beschwerdestelle gestellt und Anregungen an das Team gegeben werden. Seitdem nimmt die UBIF regelmäßig an den Sitzungen der „AG Flüchtlinge“ teil. Dort stellt sie auch ihren jährlichen Tätigkeitsbericht vor.

Neben der Netzwerkarbeit, die die konkrete Ausgestaltung der UBIF in Bochum betrifft, vernetzt die Stelle sich mit anderen Akteur*innen und Projekten, die an wissenschaftlichen Institutionen angesiedelt sind, etwa dem Arbeitskreis Fluchtforschung an der Ruhr-Universität Bochum. Innerhalb des Transfernetzwerks Soziale Innovation – s_inn wurden hilfreiche Kontakte zu anderen Pilotprojekten geknüpft und interne Strukturen ausgebaut. Hier nimmt die UBIF an einer Arbeitsgruppe zum Thema Partizipation teil.

3.2 Kooperationsvertrag mit der Stadt Bochum

Um die Anerkennung der UBIF in den städtischen Institutionen und Behörden vorzubereiten, von der die Wirksamkeit einer Beschwerdestelle als sozialer Innovation wesentlich abhängt, strebt die UBIF an, mit der Stadt Bochum eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen, in der die Bereitschaft zur Zusammenarbeit

und Eckpunkte der konkreten Ausgestaltung schriftlich fixiert werden. Die ersten Monate verbringen die Mitarbeiter*innen daher mit der Ausarbeitung einer solchen Kooperationsvereinbarung. Die Konzeption dieser Vereinbarung bietet auch einen Ansatzpunkt für Diskussionen über das Selbstverständnis der UBIF und mögliche Verfahrensweisen beim Eingang von Beschwerden. Die Arbeit an der Kooperationsvereinbarung vollzieht sich in kontinuierlicher Absprache mit Akteur*innen aus Politik und Verwaltung zu der Frage, wie die Beschwerdestelle lokal angebunden werden könne und welche Bedingungen dafür gegeben sein müssen. Ein wesentliches Ergebnis der Auseinandersetzungen ist etwa die Zusage seitens der Stadt, Geflüchtete über das Angebot der UBIF zu informieren und mit ihr zusammenzuarbeiten, Ansprechpartner*innen für die UBIF in den unterschiedlichen Ämtern zu benennen sowie regelmäßige Austauschtermine und die Vorstellung des Tätigkeitsberichts bzw. anderen relevanten Gremien zu ermöglichen.

Für die Mitarbeiter*innen der UBIF beinhaltet die Arbeit an der Kooperationsvereinbarung auch die weiterführende Diskussion über Ausrichtung, Selbstverständnis und die mögliche praktische Ausgestaltung der UBIF. Die Mitarbeiter*innen verfügen dabei von Seiten der Hochschule über viele Gestaltungsspielräume und einen großen Vertrauensvorsprung und können daher, abgesehen von den Vorgaben durch strukturelle Rahmenbedingungen an der EvH, inhaltlich unabhängig agieren.

Der erste Meilenstein stellt die Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung seitens der Sozialdezernentin Britta Anger und der Rektorin der Evangelischen Hochschule Bochum, Sigrid Graumann, im Beisein der Mitarbeiter*innen UBIF, dar. Die Kooperationsvereinbarung wird am 27.05.2019 unterzeichnet.¹³

3.3 Vorbereitung der Beschwerdeaufnahme

Öffentlichkeitsarbeit und Erreichbarkeit

Heißt das Projekt zunächst noch „Ankommen – Informations- und Beschwerdestelle Flucht“, beschließen die Mitarbeiter*innen, die Unabhängigkeit der Stelle als wichtige Voraussetzung ihrer Arbeit im Namen sichtbar zu machen und ihrer Aufgabe als Beschwerdestelle gegenüber einer Informationsstelle höhere Priorität einzuräumen. So wird der Name in „Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht“, kurz

13 Vgl. <http://efh-bochum.de/artikel/ombudsstelle-fuer-gefluechtete-nimmt-arbeit-auf.html>, zuletzt aufgerufen am 09.01.2020.



Die Besuche in den Unterkünften ermöglichen den Kontaktaufbau zu Sozialarbeiter*innen und Unterkunftsbetreiber*innen vor Ort und vereinzelt zu den Geflüchteten selbst.

„UBIF“, geändert. Das Corporate Design, einschließlich Logo und farblicher Gestaltung, wird dem Logo des Transfernetzwerks Soziale Innovation – s_inn entlehnt, um die Wiedererkennbarkeit aller Teilprojekte des Transfernetzwerks¹⁴ zu erhöhen.

Flyer und später auch Poster werden als eines der zentralen Medien gesehen, über welches die UBIF auch mehrsprachig über ihr Angebot informieren kann, da diese leicht zugänglich an allen möglichen Orten ausgelegt werden können. Sie werden in zehn verschiedenen Sprachen verfasst und mit Illustrationen versehen, um auch Menschen anzusprechen, die mit dem Lesen Schwierigkeiten haben. Die Flyer werden sowohl in den Unterkünften als auch in relevanten Gremien, Initiativen, Institutionen und Sozialräumen verteilt und die UBIF dort bei eigens initiierten Treffen vorgestellt. Für die ab Anfang Juni beginnende Beschwerdeaufnahme werden telefonische und persönliche Sprechzeiten festgelegt und die Büroinfrastruktur ausgebaut. Ein Mobiltelefon dient der Erreichbarkeit bei Auswärtsterminen und bietet die Möglichkeit, auch über den Messenger-Dienst Threema, der aus Datenschutzgründen gewählt wird, oder per SMS Kontakt aufzunehmen. Außerdem werden eine Internet¹⁵ - und eine Facebookseite¹⁶ erstellt: Die Flyer werden dort digital hinterlegt, um die Erreichbarkeit zu erhöhen.

Infrastrukturelle Vorbereitungen

Um für die Aufnahme von Beschwerden vorbereitet zu sein, werden mehrere Schritte gegangen. Es wird eine studentische Hilfskraft eingestellt, welche die UBIF im Büroalltag unterstützt. Diese übernimmt während der Vertragslaufzeit die Verteilung von Flyern an verschiedenen Stellen, kleinere Recherchen und die Erstellung einer Datenbank. Letztere dient der Erfassung und Dokumentation eingehender Beschwerden. Zudem werden entsprechende Aufnahmeformulare, eine Datenschutzerklärung und eine Schweigepflichtsentbindung erstellt, um den Datenschutzvorgaben in diesem sensiblen Arbeitsfeld gerecht zu werden.

Zusammenarbeit mit der Stadt Bochum

Seitens der Stadt werden der UBIF, wie in der Kooperationsvereinbarung beschlossen, Ansprechpartner*innen benannt. Als zentraler Ansprechpartner wird von der Sozialdezernentin Britta Anger der Sachgebietsleiter für die Unterbringung von Geflüchteten, Herr Zyla, beauftragt. Weitere Ansprechpartner*innen bei verschiedenen Ämtern der Stadt Bochum werden benannt, die nach dem Subsidiaritätsprinzip angesprochen werden können, wenn die Mitarbeiter*innen der Beschwerdestelle bei der Problembearbeitung auf niedrigerer Ebene, d.h. mit den unmittelbar involvierten Sachbearbeiter*innen, keine Lösung erzielen. Zudem wird vereinbart, dass die UBIF ihre Arbeit in allen Bochumer Flüchtlingsunterkünften bei einer der vierteljährlichen Fachaufsichten vorstellen, Material auslegen und sich ein Bild von den Unterkünften machen kann. Im Juni 2019 folgen dementsprechend Besuche bei nahezu allen Bochumer Unterkünften¹⁷. Die Besuche in den Unterkünften ermöglichen den Kontaktaufbau zu Sozialarbeiter*innen und Unterkunftsbetreiber*innen vor Ort und vereinzelt zu den Geflüchteten selbst. Hier erhalten die Mitarbeiter*innen wichtige Hinweise zu Beschwerdethemen, Zugangsmöglichkeiten (etwa Verfügbarkeit von Beratungs- und Betreuungsangeboten, Räumlichkeiten, Verkehrsanbindung u.a.), Sprachen, Kommunikationswegen sowie organisatorischen Abläufen in Bezug auf untergebrachte Menschen. Zur besseren Sichtbarkeit in den Unterkünften werden nach einem entsprechenden Hinweis der Mitarbeiter*innen zusätzlich zu den Flyern Poster im A3-Format erstellt, welche in Kurzform über die Arbeit der UBIF informieren und im Nachgang in einigen Unterkünften ausgehängt werden.

¹⁴ Zu den anderen Projekten innerhalb des Transfernetzwerks siehe <https://www.s-inn.net/pilotprojekte>.

¹⁵ <http://www.ubif-bochum.de/>, zuletzt aufgerufen am 24.02.2020.

¹⁶ „Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht – UBIF“ unter <https://www.facebook.com/bo.ubif/>, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

¹⁷ Vgl. die Liste der Termine im Anhang. Einige wenige Unterkünfte konnten noch nicht besucht werden, da hierfür noch keine Termine vereinbart wurden.

4. Beginn der Aufnahme von Beschwerden und erste Erkenntnisse

Im Folgenden werden zunächst einige Informationen zum Beginn der Beschwerdeaufnahme gegeben, um dann die Datenlage in Bezug auf eingegangene Beschwerden und die Inhalte von Beschwerdethemen näher zu erläutern.

4.1 Kontaktaufnahme

Etwa eine Woche nach Beginn der Beschwerdeaufnahme am 03.06.2019 besucht der erste Beschwerdesteller das Büro der UBIF im Altenbochumer Bogen. Von diesem Zeitpunkt an erhält die UBIF etwa eine Beschwerde pro Woche. Im Laufe des bisherigen Projektzeitraums steigt der Bekanntheitsgrad der Stelle und diese wird stärker frequentiert. Beschwerdesteller*innen werden häufig von Sozialarbeiter*innen an die UBIF vermittelt. In der Flüchtlingsarbeit tätige Berater*innen erweisen sich demnach als wichtige Vermittler*innen von Beschwerden oder auch den Beschwerdesteller*innen selbst. Einige Beschwerden werden ausschließlich über hauptamtliche Mitarbeiter*innen der Flüchtlingssozialarbeit oder Ehrenamtliche an die UBIF herangetragen und nicht durch Betroffene selbst. Auch informelle persönliche Empfehlungen unter Geflüchteten spielen eine Rolle bei der Kontaktaufnahme. Ebenso erfahren Geflüchtete über die Flyer von dem Angebot.

Meist suchen Beschwerdesteller*innen ohne vorherige Kontaktaufnahme das Büro im Altenbochumer Bogen auf. Die persönliche Kontaktaufnahme lässt sich nach Aussagen der Personen vor allem durch Sprachbarrieren und den Wunsch nach einem vertraulichen Gespräch erklären: Die persönliche Kommunikation wird von 70% der bisherigen Beschwerdesteller*innen bevorzugt¹⁸. Allerdings wird im weiteren Verlauf des Kontakts auch der schriftliche Weg gern genutzt. Eine Person teilt mit, dass sie den Text dann mehrmals lesen oder mithilfe ehrenamtlicher Übersetzer*innen oder Übersetzungsprogrammen verstehen könne. Zudem können Informationen, etwa in Form von Doku-

menten, leicht übermittelt werden. Dies zeigt noch einmal deutlich die Notwendigkeit verschiedener Kontaktmöglichkeiten und offener Sprechstunden, um der Heterogenität der Beschwerdesteller*innen und der Sensibilität und Komplexität der vorgebrachten Themen gerecht zu werden.

4.2 Verständigung

Im Berichtszeitraum kommen häufig Menschen, die über gute Kenntnisse der deutschen Sprache oder anderer Sprachen verfügen, die in der UBIF gesprochen werden können. Die von den Mitarbeiter*innen beherrschten Sprachen Englisch und Französisch werden in einigen Fällen genutzt. Die angebotene Möglichkeit, eine*n Übersetzer*in hinzuzuziehen, wird von den Beschwerdesteller*innen bisher nach eigenen Angaben in keinem Fall benötigt.

In wenigen Fällen ist nicht auszuschließen, dass Beschwerdesteller*innen auf Übersetzung verzichteten, da sie keinen Aufwand verursachen wollen oder hoffen, schneller zu einer Klärung zu kommen. Auf der anderen Seite scheint die Vertraulichkeit des persönlichen Gesprächs ohne eine weitere involvierte Person erwünscht zu sein. In der Kommunikation während des Gesprächs ist es wichtig, den Beschwerdesteller*innen Zeit für Formulierungen zu geben, nochmal nachzufragen, Gesagtes zu wiederholen und ernsthaftes Interesse zu signalisieren sowie sicherzugehen, dass Beschwerdesteller*innen richtig verstanden werden. Verständigungsschwierigkeiten können durch diese Praxis des „aktiven Zuhörens“ aus Sicht der Mitarbeiter*innen oft überwunden werden. Im Berichtszeitraum entsteht kein Zweifelsfall, in dem aus bestimmten Gründen eine Übersetzung unbedingt notwendig erscheint (etwa aufgrund von rechtswirksamen Fragen) und der nicht anders gelöst werden kann. Es stellt sich die Frage, ob und wie das Angebot, Übersetzungsdienste zu nutzen, niedrigschwelliger offeriert werden kann. Nach wie vor gilt es, den Einbezug von

¹⁸ Siehe „Art des Erstkontakts“ in der Tabelle weiter unten.

Dolmetscher*innen konsequent anzubieten und den Menschen die Möglichkeit zu geben, sich in der Sprache ihrer Wahl auszudrücken.

4.3 Bearbeitung der Beschwerden

Jede eingehende Beschwerde lässt sich zunächst einem jeweils eigenen Themenfeld zuordnen und stellt demnach eine Art Präzedenzfall dar, an dem das gesamte Team (in Absprache) arbeitet, um sich über den sinnvollen Umgang mit den Beschwerden und die zu ziehenden Schlüsse auszutauschen. Bis auf wenige Fällen kann hierbei nicht auf bereits etablierte Handlungswege und Ansprechpartner*innen zurückgegriffen werden, sondern diese müssen je nach Einzelfall eruiert werden. Die Erstellung eines generellen Handlungsleitfadens erweist sich dabei als wenig zielführend, während vom Prinzip der Subsidiarität¹⁹ wiederholt Gebrauch gemacht wird.

In einigen Fällen bestätigen sich Zweifel in Bezug auf die nötige Anerkennung und Handlungsmacht der UBIF eher nicht: Akteur*innen zeigen sich hier kooperationsbereit und sind an Problemlösungen – auch im Sinne der betroffenen geflüchteten Menschen – interessiert. In diesen Fällen können Beschwerden bzw. Sachverhalte meist unbürokratisch aufgeklärt und zeitnah Lösungen gefunden werden. Auch aufgrund von Kooperationen mit anderen Stellen können bald erste Probleme erfolgreich gelöst werden.²⁰

Schwierigkeiten ergeben sich allerdings durch Informationsdefizite, unbestimmte rechtliche Spielräume und unklare Zuständigkeiten bzw. Ansprechpartner*innen sowie schwierige Erreichbarkeit von zuständigen Personen in Behörden und bei anderen Stellen. Probleme beim Umgang mit Beschwerden treten insbesondere dann auf, wenn direkt zuständige Personen in Ämtern oder anderen Institutionen keine Kommunikationsbereitschaft zeigen, d.h. keine Auskünfte geben oder nicht auf Anfragen antworten und ein Kontakt der nächsthöheren Hierarchieebene nötig wird. Das „Subsidiaritätsprinzip“ führt hier offenbar zu einer Verantwortungsdiffusion: Können zuständige Personen auf einer niedrigeren Ebene nicht erreicht werden, wird auch auf der nächsthöheren Ebene, etwa bei Abteilungs- oder Amtsleitungen, eine Klärung von Fragen oder Lösung des Problems schwierig.

In der Kommunikation mit Behörden und Institutionen macht die UBIF bisweilen ähnliche Erfahrungen wie manche Beschwerdesteller*in: Betroffene werden von Stelle zu Stelle verwiesen mit der Auskunft, man sei jeweils nicht zuständig. Diese Erfahrung verdeutlicht noch einmal die Bedeutung der Funktion der UBIF als unabhängige Informations- und Vermittlungsstelle. Es melden sich auch bei der UBIF Personen, deren Anliegen von der Beschwerdestelle nicht bearbeitet werden können²¹. Die gezielte Weitervermittlung mit vorheriger Kontaktaufnahme und bestenfalls Terminvereinbarung mit Stellen, an die seitens der UBIF weitervermittelt wird, verhindert, dass Menschen in solch einem Fall ziellos von einer Stelle zur nächsten weiterverwiesen werden und sich niemand zur Unterstützung bereiterklärt. Für die zielführende Arbeit der UBIF ist es deshalb vonnöten, weiter auf ein funktionierendes System von Ansprechpartner*innen bei der Stadt hinzuwirken und die Erreichbarkeit der Ansprechpartner*innen ggf. einzufordern.

4.4 Dokumentation

Mit steigender Anzahl eingehender Beschwerden wird deutlich, dass Änderungen an der bisherigen Dokumentationspraxis notwendig sind. Sukzessive wird die Datenbank an den in der Praxis ermittelten Notwendigkeiten der Dokumentation angepasst und dementsprechend überarbeitet. Dabei orientiert sich die Erhebung von Daten in erster Linie an den sozialarbeiterischen Erfordernissen (etwa um einen schnellen Überblick über den Stand der Bearbeitung erhalten zu können), wobei ein Spannungsverhältnis zwischen den unterschiedlichen Anforderungen wissenschaftlicher und sozialarbeiterischer Datenerhebung offensichtlich wird. Da die Daten auch für Analysezwecke verwendet werden sollen, sind hier andere Ansprüche an die Art der erhobenen Daten, die Methoden, die Schwerpunktsetzung und auch an den Datenschutz und die Transparenz gestellt. An einer zufriedenstellenden Methode wird deshalb kontinuierlich gearbeitet.

4.5 Analyse von Beschwerden

Insgesamt erreichen die UBIF zwischen dem 01. Juni 2019 und dem 31. Januar 2020 etwa 20 Beschwerden. Einige Anrufe und Auskunftersuche werden zu Beginn

¹⁹ Bei der Bearbeitung individueller Beschwerden kann die jeweils nächsthöhere Dienstebene bzw. verantwortliche Stelle (etwa Abteilungs- oder Amtsleitung) kontaktiert werden, wenn eine anderweitige Klärung mit direkt involvierten Personen oder Institutionen nicht erfolgreich oder möglich ist.

²⁰ Etwa kooperierte die UBIF in einem Fall mit dem Mieterverein, in anderen Fällen mit der regionalen Flüchtlingsberatung in Bochum, der Medizinischen Flüchtlingshilfe, dem Jobcenter oder Sozialarbeiter*innen aus den Unterkünften.

²¹ Etwa aufgrund von fehlender Zuständigkeit, wenn Menschen die UBIF konsultieren, deren Anliegen eine andere Kommune betreffen, was mehrfach der Fall war.

des Berichtszeitraums allerdings nicht dokumentiert, da die UBIF manche Verfahrens- und Dokumentationsprinzipien erst im Prozess der Beschwerdeaufnahme festlegt. Nach einmaligem Kontakt weitervermittelte Personen bzw. Fälle werden deshalb im Berichtszeitraum nicht festgehalten. Somit erfasst die folgende Tabelle jene Beschwerden, die bearbeitet wurden und nicht bereits mit einem Telefonat abgeschlossen waren²².

Einige in der Tabelle gemachten Angaben sind unter der Kategorie „andere“ oder „nicht bekannt“ zusammengefasst, da zu Beginn der Beschwerdeaufnahme mit dem Kriterium der Datenknappheit sehr streng verfahren wird und für die Fallbearbeitung nicht unbedingt nötige Daten auch nicht dokumentiert werden (vgl. hierzu den vorangegangenen Punkt „Dokumentation“).

1. Berichtszeitraum vom 01. Juni 2019 – bis 31.01.2020 Soziodemographische Merkmale

| BESCHWERDEFÄLLE | | ABSOLUT | IN % |
|---|-----------------|---------|-------|
| Beschwerdeführer*in²³ | Geflüchtete*r | 16 | 80,0% |
| | Ehrenamtliche*r | 2 | 10,0% |
| | Hauptamtliche*r | 2 | 10,0% |
| Geschlecht | Weiblich | 5 | 25,0% |
| | Männlich | 15 | 75,0% |
| | Divers | 0 | 0,0% |
| Alter | 18–27 | 7 | 35,0% |
| | 28–40 | 2 | 10,0% |
| | 40–60 | 4 | 20,0% |
| | 60+ | 1 | 5,0% |
| | Unklar | 6 | 30,0% |

22 Die Betrachtung der bearbeiteten Beschwerden ermöglicht einen wertvollen Einblick in die Anliegen Geflüchteter. Diese Analysen können jedoch nicht dazu dienen, eine repräsentative Aussage über Beschwerdethemen der Grundgesamtheit geflüchteter Menschen in Bochum zu machen. Dazu bedürfte es umfassenderer Datenerhebungen.

23 Alle weiteren sozio-demographischen Angaben, die anschließend aufgeführt werden, beziehen sich auf die betroffene Person, d.h. im Falle, dass eine haupt- oder ehrenamtlich tätige Person sich im Auftrag einer geflüchteten Person an die UBIF gewandt hat, werden entsprechend die Daten der betroffenen geflüchteten Person erfasst.

| BESCHWERDEFÄLLE | | ABSOLUT | IN % |
|----------------------------------|---|---------|-------|
| Nationalität | Syrien | 7 | 35,0% |
| | Afgahnistan | 2 | 10,0% |
| | Tadschikistan | 2 | 10,0% |
| | Andere | 9 | 45,0% |
| Aufenthaltsstatus | § 55 AsylG | 4 | 20,0% |
| | §25 Abs. 1 oder Abs. 2 Satz 1 Alt. 1 AufenthG | 3 | 15,0% |
| | § 25 Abs. 2 Satz 1 Alt. 2 AufenthG | 3 | 15,0% |
| | §§ 60a, 60b, 60c, 60d AufenthG | 2 | 10,0% |
| | §26 Abs. 3 und §26 Abs. 4 AufenthG | 2 | 10,0% |
| | Andere | 1 | 5,0% |
| | Unbekannt | 5 | 25,0% |
| Unterbringungsform | Privatwohnung | 11 | 55,0% |
| | Gemeinschaftsunterkunft | 4 | 20,0% |
| | Sonstiges ²⁴ | 1 | 5,0% |
| | Unklar | 4 | 20,0% |
| Besonders Schutzbedürftig | Ja | 4 | 20,0% |
| | Unklar | 16 | 80,0% |

24 Z.B. Personen ohne festen Wohnsitz.

25 Keine Angabe möglich, da Fälle z.T. noch bearbeitet werden.

26 Fälle wurden zusammengefasst, um eine Identifizierung der Personen zu vermeiden.

Beschwerdemerkmale

| BESCHWERDEFÄLLE | | ABSOLUT | IN % |
|--|------------------------------------|---------|--------|
| Art des Erstkontakts der Beschwerdeführer*in | Telefonisch | 3 | 15,0 % |
| | Per Mail | 3 | 15,0 % |
| | Persönlich | 14 | 70,0 % |
| namentlich / anonym | Namentlich | 17 | 85,0 % |
| | Anonym | 3 | 15,0 % |
| Häufigkeit der Kontakte (zwischen Beschwerdeführer*in und UBIF) im Berichtszeitraum | 1 – 3 | 3 | 15,0 % |
| | 4 – 9 | 7 | 35,0 % |
| | 10 – 15 | 1 | 5,0 % |
| | 15 + | 8 | 40,0 % |
| | Keine Angabe möglich | 1 | 5,0 % |
| Dauer der Bearbeitung der Beschwerde | Bis 2 Wochen | 4 | 20,0 % |
| | 3-4 Wochen | 0 | 0,0 % |
| | 5-8 Wochen | 3 | 15,0 % |
| | 2-6 Monate | 3 | 15,0 % |
| | Mehr als 6 Monate | 0 | 0,0 % |
| | Keine Angabe möglich ²⁵ | 10 | 50,0 % |
| Anbindung an weitere Beratungsinstitution | Ja | 12 | 60,0 % |
| | Nein | 7 | 35,0 % |
| | Unklar | 1 | 5,0 % |
| Anzahl betroffener Personen | 1 Person | 13 | 65,0 % |
| | 2 Personen | 2 | 10,0 % |
| | 3 Personen | 3 | 15,0 % |
| | Andere ²⁶ | 2 | 10,0 % |
| Bearbeitungsstand | Offen | 7 | 35,0 % |
| | Abgeschlossen | 9 | 45,0 % |
| | Abschluss nicht möglich | 3 | 15,0 % |
| | Keine Zuständigkeit | 1 | 5,0 % |

Themenfelder²⁷

| BESCHWERDEFÄLLE | ABSOLUT | IN % | GESAMT ²⁸ |
|-------------------------------|---------|--------|----------------------|
| Unterbringung | 5 | 25,0 % | 9,4 % |
| Arbeitsrecht | 1 | 5,0 % | 1,9 % |
| Sozialrecht | 6 | 30,0 % | 11,3 % |
| Aufenthaltsrechtliche Belange | 8 | 40,0 % | 15,1 % |
| Ausbildung | 3 | 15,0 % | 5,7 % |
| Dokumente | 5 | 25,0 % | 9,4 % |
| Wohnen ²⁹ | 3 | 15,0 % | 5,7 % |
| Diskriminierung | 10 | 50,0 % | 18,9 % |
| Gewalt | 2 | 10,0 % | 3,8 % |
| Schule | 1 | 5,0 % | 1,9 % |
| Gesundheit | 6 | 30,0 % | 11,3 % |
| Teilhabe | 3 | 15,0 % | 5,7 % |

²⁷ Mehrfachnennungen möglich

²⁸ In dieser Spalte wird durch die Prozentzahl verdeutlicht, welche Themenfelder bei den gestellten Beschwerden den größten Anteil an Beschwerdethemen insgesamt ausmachen. Mehrfachnennungen waren möglich.

²⁹ Bezieht sich im Gegensatz zu ‚Unterbringung‘ auf das Wohnen in einer Privatwohnung.

Im Folgenden werden kurz wichtige Punkte der Tabelle erklärt, um dann exemplarisch zentrale Beschwerdethemen zu erläutern.

Die Tabelle erfasst die eingegangenen Beschwerden u.a. in Bezug auf den Weg, auf dem sie die UBIF erreicht haben, die Art des Vortrags, das Thema der Beschwerde, die Kontakthäufigkeit sowie die Bearbeitungszeit und Angaben darüber, ob die Bearbeitung der Beschwerde abgeschlossen werden konnte. Zudem werden soziodemographische Daten von Beschwerdesteller*innen (Alter, Geschlecht, Nationalität, Aufenthaltsstatus) in die Auswertung aufgenommen, sofern diese bei der Dokumentation erfasst wurden.

Die meisten der Beschwerdesteller*innen sind männlich und zwischen 18 und 60 Jahre alt. Immerhin ein Drittel, also 5 Personen, sind weiblich. 7 von 20 Beschwerdeführer*innen stammen aus Syrien, allerdings wird die Nationalität im Berichtszeitraum nicht immer erhoben. Beschwerdesteller*innen verfügen über unterschiedliche Arten von Aufenthaltspapieren. Eine Aufenthaltsgestattung (§55 AsylG) haben 20% der Beschwerdeführer*innen. 15% haben einen Schutzstatus mit Zuerkennung der Flüchtlingseigenschaft, als Asylberechtigte oder als subsidiär Geschützte (§ 25 Abs. 1 oder Abs. 2 Satz 1 Alt. 1 AufenthG oder § 25 Abs. 2 Satz 1 Alt. 2 AufenthG) und zwei Personen (10%) haben einen Duldungsstatus (§§ 60a, 60b, 60c oder 60d AufenthG), wobei hier bei der Erhebung nicht weiter differenziert wird, obwohl die unterschiedlichen Rechtsgrundlagen mit gravierenden Folgen für die Betroffenen einhergehen. Dies gilt es in Zukunft genauer zu erfassen. Zwei Personen (10%) haben eine Niederlassungserlaubnis (§26 Abs. 3 und §26 Abs. 4 AufenthG).

Viele Personen stehen bereits in Kontakt mit weiteren Beratungsstellen oder werden von uns an solche vermittelt. Die „besondere Schutzbedürftigkeit“ wird über Gespräche und Dokumente ermittelt und spielt bei der Bearbeitung einiger Beschwerden eine Rolle. Diese gilt es in Zukunft differenzierter zu erfassen. Der Großteil der Beschwerden wird persönlich und namentlich vor-



Fast alle der Beschwerdesteller*innen berichten sehr konkret oder indirekt über Erfahrungen von Diskriminierung bzw. Rassismus oder äußern den Verdacht, dass sie diskriminiert wurden.

getragen, während nur 3 von 20 Beschwerden anonym vorgebracht werden oder um Anonymisierung gebeten wird. Während 9 Beschwerdefälle im Berichtszeitraum abgeschlossen werden können, werden einige der eingegangenen Beschwerden zurzeit noch bearbeitet.

Im Folgenden wird eine Auswahl der zentralen Beschwerdethemen in der Reihenfolge ihrer Gewichtung erörtert, wobei viele Beschwerden nicht nur einem Themenfeld zuzuordnen sind. Diese Verknüpfung diverser Themenfelder kennzeichnet aus unserer Sicht die oft prekäre Lage geflüchteter Menschen und muss genauer betrachtet werden.

Diskriminierung³⁰

Fast alle der Beschwerdesteller*innen berichten sehr konkret oder indirekt über Erfahrungen von Diskriminierung bzw. Rassismus³¹ oder äußern den Verdacht, dass sie diskriminiert wurden. Nicht immer ist Diskriminierung das zentrale Anliegen der Betroffenen, doch werden im Verlauf vieler Gespräche derartige Erfahrungen oder Verdachtsmomente zur Sprache ge-

30 Die Begriffe der UBIF von Diskriminierung und Rassismus orientieren sich an den Publikationen von ARIC NRW, vgl. etwa https://www.aric-nrw.de/files/aricnrw/docs/pdf/Handreiche_DaZ.pdf (zuletzt aufgerufen am 27.05.2020). Hier heißt es zum Begriff Diskriminierung „Der Begriff Diskriminierung bezieht sich auf die bewusste oder unbewusste Ungleichbehandlung von Personen(-gruppen) anhand von Merkmalen wie Alter, sozialem Status, Behinderung, Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung/Identität, Religionszugehörigkeit oder Sprache. In Bezug auf Geflüchtete lässt sich im Speziellen noch der Aufenthaltsstatus als spezifisches Differenzmerkmal nennen, das eine diskriminierende Behandlung nach sich zieht – die oben vorgenommene Aufzählung ist also nicht als abschließend zu verstehen. Diskriminierung kann mit oder ohne Absicht stattfinden (Intentionalität) und passiert vielfach unabhängig davon, ob die Person das Merkmal tatsächlich trägt (z.B. Herkunft), oder es ihr nur von außen zugeschrieben wird.“ (S. 14).

31 In der zuvor genannten Handreichung heißt es zum Begriff „Rassismus ist eine gewaltvolle Unterscheidungspraxis, die letztendlich dem Ziel dient, eigene Privilegien gegenüber einem als minderwertig konstruierten „Fremden“ oder „Anderen“ zu sichern.“ (S. 10). Rassismus wird hier als globales Problem beschrieben, das sich auf individueller, zwischenmenschlicher, struktureller und institutioneller Ebene äußert (vgl. S. 12). Historisch und sozialisatorisch bedingt muss er in unserer Gesellschaft als noch stets allgegenwärtiges Problem betrachtet und als solches auch selbstkritisch reflektiert werden. Die Verwendung des Begriffs Rassismus löst allerdings häufig starke Abwehrtendenzen bei konfrontierten Personen bzw. Institutionen aus, was die Benennung und Thematisierung dessen oft erschwert. Wünschenswert und ein wichtiger Schritt wäre eine Bereitschaft zur Erkennung eigener Rassismen auf den genannten unterschiedlichen Ebenen mit dem Ziel, diese zu bearbeiten und zu verändern.

bracht. Charakteristisch ist, dass Alltagserfahrungen von Diskriminierung und/oder Rassismus nur schwer oder gar nicht aufgeklärt bzw. nicht geahndet werden können.

Manche Beschwerdesteller*innen kommen explizit mit diesem Anliegen zur UBIF und äußern die Frage, welche Handlungsoptionen ihnen zu Verfügung stehen. Eine Person gibt ihre zahlreichen Erfahrungen von Rassismus im Alltag zu Protokoll, erwartet jedoch keine konkreten Lösungen. Die Person betont, sie würde die Fälle in Zukunft genauer dokumentieren, um sie für einen eventuellen Rechtsweg verwertbar zu machen. Die Präsenz des Themas Diskriminierung- und Rassismus in den Beschwerden zeigt die große Relevanz von Erfahrungen mit Alltagsrassismus im Leben von geflüchteten Menschen. Es ist wenig verwunderlich, dass Menschen die UBIF mit diesen Themen aufsuchen, da viele solche Erfahrungen zwar tagtäglich machen, es in Bochum aber an entsprechenden Anlaufstellen, etwa einer Antidiskriminierungsstelle, fehlt. Erste Schlüsse aus dieser Erkenntnis werden unter Punkt 6.4 expliziert.

Aufenthaltsrechtliche Belange

8 von 20 Beschwerdesteller*innen kommen mit aufenthaltsrechtlichen Anliegen in die UBIF. Eine Person ist von einer drohenden Abschiebung betroffen und ist bei anderen Institutionen bereits abgewiesen worden. Andere verfügen nur über einen prekären Aufenthaltsstatus, der weitere Probleme mit sich bringt, etwa in Bezug auf die Suche nach Wohnraum, die Erlaubnis zur Aufnahme einer Ausbildung oder Beschäftigung und damit zusammenhängende Finanzierungsfragen. Oft sind in Bezug auf einen prekären Aufenthaltsstatus „Kettenduldungen“³² zu nennen, die Einschränkungen in Bezug auf die oben genannten Aspekte mit sich bringen. Die Erlaubnis, eine Privatwohnung zu beziehen, ist in Bochum vom Aufenthaltsstatus bzw. der sogenannten „Bleibeperspektive“ abhängig. So ist es etwa Menschen aus Afghanistan selbst nach Jahren des Lebens in einer Flüchtlingsunterkunft meist nicht gestattet, eine Privatwohnung zu beziehen, da ihnen häufig keine „gute Bleibeperspektive“ prognostiziert wird³³. Dies führt zu einer großen Frustration bzw. Resignation bei Betroffenen und einer mittelbaren, staatlich legitimierten Diskriminierung bestimmter Personengruppen, denen die Chance auf Teilhabe und Entwicklung einer menschenwürdigen Lebensperspektive verwehrt wird.



Informationsdefizite und Intransparenz führen zu Missverständnissen und werfen Fragen zu den Hintergründen der Verfahrensweise in den Einzelfällen auf.

Gesundheit

Die UBIF wird u.a. von Menschen aufgesucht, deren gesundheitliche Probleme nach eigener Auskunft im Zusammenhang mit ihrer Fluchterfahrung stehen. Beschwerdesteller*innen berichten jedoch auch über ihr Befinden im Zusammenhang mit ihren Lebensumständen und Erfahrungen in Deutschland, etwa in Bezug auf schlechte Wohnverhältnisse, prekären Aufenthalt oder Diskriminierungserfahrungen. In einem Fall geht es um den barrierefreien Zugang zu Gesundheitsversorgung: Der Betroffene berichtet über Schwierigkeiten bei der Suche nach einem Facharzt, da dieser offenbar aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten mehrfach abgewiesen wurde. Durch Recherche und eine Terminvereinbarung kann jedoch ein Facharzt gefunden werden. Hier zeigt sich, welche Bedeutung die UBIF auch als Vermittlungsstelle hat. Die psychische und physische Gesundheit wird in zwei Fällen als Grund für den Auszugswunsch aus einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete geäußert. In einem Fall ist eine von Abschiebung bedrohte Person für die Pflege von Angehörigen verantwortlich, die ohne deren Hilfe nicht versorgt würden.

Sozialrecht

Es werden Beschwerden vorgebracht, die die Entstehung einer Finanzierungsnotlage etwa bei Verlust der

32 Damit ist die Praxis gemeint, Duldungen immer wieder zu verlängern. Duldungen werden über einige Monate erteilt und dann verlängert, was bei Betroffenen zu großer Unsicherheit führen kann, weil der Aufenthalt dadurch fraglich erscheint. § 25b im AufenthG sollte „Kettenduldungen“ reduzieren, indem Menschen, die sich „gut integrieren“, eine Bleibeperspektive erhalten. De facto sind die Voraussetzungen für Erteilung eines Aufenthalts nach diesem Paragraphen jedoch schwer zu erfüllen, vgl. <https://taz.de/Gesetz-gegen-Kettenduldung/!5397134/>, zuletzt aufgerufen am 12.03.2020.

33 Auch wenn einige Menschen letztlich doch in Deutschland bleiben können, z. B. weil sie über Klageverfahren oder Ausbildungsduldungen doch einen Schutzstatus bzw. eine Bleibeperspektive erhalten. Zahlen darüber, wie viele Menschen dies in Bochum betrifft, sind uns nicht bekannt.

Arbeit betreffen, da Zuständigkeiten in Bezug auf Leistungen bzw. Leistungsgewährung bei den jeweiligen Ämtern nicht zeitnah geklärt werden. Beispielsweise tritt das Problem auf, dass Leistungen von der Agentur für Arbeit nicht ausreichen, um die Wohnung nach Ende des Beschäftigungsverhältnisses weiter finanzieren zu können, aufstockende Leistungen von Seiten des Sozialamts jedoch nicht übernommen werden. Ein Beschwerdesteller war dadurch vom Verlust seiner Wohnung bedroht und lief Gefahr, wieder in eine Gemeinschaftsunterkunft ziehen zu müssen.

Auch die abgelehnte Übernahme ergänzender Sozialleistungen (etwa die Übernahme der Kosten einer Mitgliedschaft im Mieterverein) ist in einem Fall Beschwerdethema, bei welchem ein Beschwerdesteller über Probleme mit dem Vermieter klagt. Ebenfalls ein Thema ist die Kommunikation mit den Behörden, bei der oft unklar bleibt, welche Rechtsgrundlage bzw. Handlungsanweisung Entscheidungen bedingt, welche Unterlagen gefordert sind und welche Möglichkeiten eine Person hat, weitere Leistungen zu beantragen. Informationsdefizite und Intransparenz führen hier zu Missverständnissen und werfen Fragen zu den Hintergründen der Verfahrensweise in den Einzelfällen auf.

Im Bereich Sozialrecht wird deutlich, wie schwer es für geflüchtete Menschen sein kann, Informationen über ihre Rechte und Möglichkeiten zu erhalten und welche gravierenden Folgen ein Informationsgefälle beim Zugang zu Leistungen haben kann. Im Zusammenhang mit dem Thema Sozialrecht kommt es laut Auskunft von Beschwerdesteller*innen in mehreren Fällen dazu, dass Integrationsbemühungen von Geflüchteten in der Praxis – sei es durch die Rechtslage oder durch Handlungsabfolgen oder Einzelentscheidungen in Behörden – nicht gewürdigt bzw. deren Teilhabechancen behindert werden. In einem Fall etwa hatte eine Person nicht die Möglichkeit, einen angefangenen Sprachkurs zu beenden, weil sie nach Aufforderung des Jobcenters kurzfristig eine Beschäftigung suchen musste.

Unterbringung

Es erreichen die UBIF fünf Beschwerden, bei denen die Unterbringung in einer Gemeinschaftsunterkunft eines oder sogar das Wichtigste der von Betroffenen genannten Problemfelder darstellt. Hier spielen etwa die Verletzung der Privatsphäre, Erfahrungen von Diskri-

minierung und/oder Gewalt, die gesundheitliche Situation und psychische Belastungen durch das Leben in Gemeinschaftsunterkünften, bauliche Mängel, Hygiene und/oder lange Anfahrtswege zur Arbeit eine Rolle. Alle Betroffenen äußern den Wunsch, nach oft mehreren Jahren des Lebens in einer Gemeinschaftsunterkunft in eine Privatwohnung umziehen zu können. Für die Betroffenen erscheinen die Kriterien der Erlaubnis für den Umzug nicht transparent, unverständlich oder ungerecht. Der Umzug in eine Privatwohnung ist für Menschen in Gemeinschaftsunterkünften jedoch ein zentrales Ziel, denn das Leben in einer Gemeinschaftsunterkunft wird durchweg als belastend geschildert. Die Regelungen hierzu sowie der Mangel an bezahlbarem Wohnraum in der Kommune stellen Probleme dar, die in Zukunft bearbeitet werden müssen, um menschenwürdiges Wohnen möglich zu machen. Die Beschwerden bestätigen jedenfalls die Annahme, dass mit der Abnahme der Zahl der in Gemeinschaftsunterkünften lebenden Personen keinesfalls die aus diesen Lebensumständen entstehenden Probleme verschwinden. Im Gegenteil lässt sich die Vermutung äußern, dass mit abnehmendem gesellschaftlichen bzw. ehrenamtlichen Engagement vor Ort auch die Situation in den Unterkünften weniger öffentlich einsichtig ist und Beschwerdestrukturen dadurch eine noch größere Bedeutung erlangen.

Ausbildung und Arbeit

Während es Eingangs einige Beschwerden zum Thema Ausbildungsfinanzierung bzw. Ausbildungsduldung gab, ändert sich die Gesetzeslage im Laufe des Tätigkeitsberichtes. Eine der Beschwerden, bei welcher eine Person die Ausbildung zunächst nicht finanzieren kann, klärt sich durch die Änderung der Gesetzgebung, die die Bewilligung von Berufsausbildungsbeihilfe (BAB) möglich machte. Weitere Beschwerden zu diesem Thema werden über Dritte an uns herangetragen. Es gilt noch zu erfragen, ob auch hier die Gesetzesänderungen zu einer Lösung des Problems geführt hat.



5. Die UBIF heute

Rückblickend kann gesagt werden, dass die Existenz der Beschwerdestruktur UBIF in der Stadt zunehmend sichtbar, angenommen und auch ernstgenommen wird. Erste Beschwerden konnten erfolgreich bearbeitet werden, während viele Beschwerden den Blick auf strukturelle Verknüpfungen verschiedener wiederkehrender Problemfelder verdeutlichen, die in der weiteren Projektlaufzeit differenziert betrachtet werden sollen. Zentrale Meilensteine wie etwa die Kooperationsvereinbarung, die Netzwerkarbeit und der Beginn der Aufnahme von Beschwerden sowie der vorliegende Tätigkeitsbericht und die Erstellung erster übergreifender Evaluationen werden im Berichtszeitraum erreicht.

Es hat sich im Kontext der Bearbeitung von Beschwerden herausgestellt, dass drei Ebenen unserer Arbeit unterschieden werden müssen, um dahinterliegende Handlungsmaximen und Anforderungen reflektieren zu können. Dies ist zum einen die Sozialarbeit im Sinne eines „dritten Mandats“³⁴, zum zweiten die Ebene der wissenschaftlichen Analyse der Beschwerden und Beschwerdethemen und drittens die policy-Arbeit für eine Verbesserung der Teilhabe, der Lebensbedingungen und des Zugangs zu Rechten für Geflüchtete in Bochum. Jede dieser drei Ebenen erfordert ein spezifisches Vorgehen und eine Differenzierung im eigenen Selbstverständnis, auch wenn eine klare Trennung natürlich nicht immer möglich ist.

Diese Unterscheidung kann als Besonderheit des Projekts UBIF gesehen werden. Für die UBIF stellte es von Anfang an eine Herausforderung und eben den Charakter dieses „Pilotprojekts“ im Transfer zwischen Wissenschaft und Praxis dar, alle dieser Ebenen zu berücksichtigen und zu bedienen. Die übergeordnete Zielsetzung in den drei Handlungsfeldern bleibt gleich: Parteinahme und Einsatz für die Verbesserung der Lebensumstände von Geflüchteten in Bochum, für deren Teilhabe und die Möglichkeit der Wahrnehmung ihrer Rechte.

In den komplexen Handlungsfeldern kann die UBIF mit drei 50%-Stellen allerdings nicht alle Ebenen gleicher-



Der Bereich der Unterbringung stellt eines der zentralen Beschwerdethemen dar, da Menschen in Unterbringungseinrichtungen vielfach von der Öffentlichkeit isoliert sind und unabhängige Ansprechpartner*innen daher dringend benötigen.

maßen ausfüllen. Es gilt nach wie vor, sinnvoll zu priorisieren, Schwerpunkte zu setzen und die Genese und Entwicklung der Beschwerde- und Informationsstelle kontinuierlich voranzutreiben und zu reflektieren. Der Bereich der übergeordneten Analyse struktureller Schwächen in Bezug auf die Lebenssituation, Teilhabe und den Zugang zu Rechten Geflüchteter tritt aufgrund des Arbeitsaufwands für die Bearbeitung individueller Beschwerden leider oft in den Hintergrund. Im weiteren Verlauf des Projekts wird das Thema zentraler gewichtet werden.

³⁴ Das „dritte Mandat“ bzw. „Trippelmandat“ der sozialen Arbeit betont die Rolle von Sozialarbeit als „Menschenrechtsprofession“, in der individuelle Fälle nicht nur parteilich und unabhängig bearbeitet werden, sondern das professionelle Handeln an menschenrechtlichen Gesichtspunkten ausgerichtet wird und unter Berücksichtigung von existierenden Machtverhältnissen stattfindet. Nach Lutz (2020) sollte Soziale Arbeit „[...] aus ihrer Geschichte heraus begründet Kritik äußern und sich für menschlichere Verhältnisse einsetzen, eben den Anspruch der Moderne und der freiheitlichen Demokratie einfordern. Vertreten durch Einzelpersonen, durch ihre Organisationen und durch die sie tragenden Wissenschaften, muss sie sich an politischen Debatten beteiligen, auf Widersprüche hinweisen, Fehler und Lücken im System sozialer Hilfen aufzeigen und versuchen, ihre Praxis stärker an den tatsächlichen Lebenswelten der Adressat*innen auszurichten.“ (vgl. Lutz 2020, unter <https://www.socialnet.de/lexikon/Tripelmandat>, zuletzt aufgerufen am 12.03.2020).

Erste Ergebnisse in Bezug auf eine Schwerpunktsetzung bei der Analyse struktureller Probleme und damit einhergehend auch der policy-Arbeit können aus Beschwerden, eigenen Beobachtungen, Gesprächen mit Haupt- und Ehrenamtlichen der Flüchtlingsarbeit und uns vorliegenden Dokumenten abgeleitet werden. Der Bereich der Unterbringung stellt eines der zentralen Beschwerdethemen dar, da Menschen in Unterbringungseinrichtungen vielfach von der Öffentlichkeit isoliert sind und unabhängige Ansprechpartner*innen daher dringend benötigen. Nicht immer ist das Vertrauensverhältnis zu Sozialarbeiter*innen in den Unterkünften so gefestigt, dass diese von Bewohner*innen als Ansprechpartner*innen angenommen werden. Auf der anderen Seite sind es manchmal gerade Unterkunftsmitarbeiter*innen, die aufgrund von eingeschränkten Handlungsspielräumen auf ihrer Seite Personen an uns verweisen. Beschwerdestrukturen wie die UBIF gilt es hier noch selbstverständlicher anzubieten und zu bewerben. Sie stellen einen Bestandteil eines menschenwürdigen Unterbringungskonzepts dar.

Vor dem ersten Austauschtreffen mit den Ansprechpartner*innen der Beschwerdestelle bei der Stadt Bochum setzt sich die UBIF daher mit Standards und Konzepten sowie Best Practice-Beispielen zur kommunalen Unterbringung von Geflüchteten auseinander. Schwerpunktmäßig werden Gewaltschutzkonzepte und der Umgang mit sogenannten „besonders schutzbedürftigen“³⁵ Personen sowie das Thema Privatsphäre in den Blick genommen.

35 Die Aufzählung des Art. 21 EU-Aufnahmerichtlinie nennt Minderjährige, unbegleitete Minderjährige, Behinderte, ältere Menschen, Schwangere, Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern, Opfer des Menschenhandels, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen und Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben. LGBTIQ-Personen sind ebenfalls als besonders schutzbedürftig anzusehen.



6. Entwicklungsperspektiven für die Beschwerdestelle

6.1 Infrastruktur und Erreichbarkeit

Für die Infrastruktur der UBIF sind für die nächsten Jahre einige Verbesserungen wünschenswert. Die Arbeit mit Klient*innen könnte durch die Verfügbarkeit eines zusätzlichen Raumes bzw. anderer Räumlichkeiten, die eine größere Anonymität beim Zugang gewähren, verbessert werden. Hier wird seitens der Hochschulleitung nach Alternativen gesucht. Die Sichtbarkeit der UBIF wird durch eine deutlichere Beschilderung optimiert. Es bleibt vorerst bei Kontaktmöglichkeiten „on demand“, wobei eine offene Sprechstunde langfristig eingerichtet werden soll. Kontaktmöglichkeiten sollen auch durch die Überarbeitung der Website und das Angebot eines Kontaktformulars verbessert werden. Durch eine Übersetzung ihrer Materialien in weitere Sprachen wird die UBIF ihre Zielgruppe erweitern. Das soll ebenfalls durch die Teilnahme an Veranstaltungen in Bochum mit Infotischen oder Beiträgen geschehen.

6.2 Partizipation

Den Kontakt zu Geflüchteten und den Austausch mit diesen zu erhöhen, ist eines der zentralen Ziele im nächsten Jahr. Dadurch soll gewährleistet werden, dass die UBIF nicht an den Bedürfnissen, Ressourcen und Problemen von Betroffenen ‚vorbei‘ arbeitet und zudem die Gefahr von Paternalismus in der Sozialen Arbeit reflektiert. Auch möchte die UBIF diverser werden und ihre Aktivitäten empowernd gestalten, denn geflüchtete Menschen sollen als Personen mit Handlungsmacht und Gestaltungswillen für sich und ihre Umgebung und als Bewohner*innen und Bürger*innen dieser Stadt ernstgenommen werden.

Das Thema Partizipation wurde deshalb auf die Agenda gesetzt. Es soll ein „Partizipations- und Empowerment-Konzept“ für die UBIF erarbeitet werden, welches auch solche Erfahrungen von Geflüchteten zu adressieren vermag, die nicht durch individuelle Bearbeitung der jeweiligen Beschwerden gelöst werden können. Es gilt, die Heterogenität von Menschen mit Fluchthintergrund stärker zu beachten und Akteure in der Arbeit mit Geflüchteten für differierende Problemlagen zu sensibilisieren. Hier soll der Anspruch der gesellschaftlichen Einflussnahme in der partizipativen Sozialforschung eine deutlichere Rolle spielen als dies bisher umsetzbar war.



Den Kontakt zu Geflüchteten und den Austausch mit diesen zu erhöhen, ist eines der zentralen Ziele im nächsten Jahr.

6.3 Themenschwerpunkte

Auf wissenschaftlicher Ebene wird die Arbeit an Themenschwerpunkten, die aus Beschwerden hervorgehen, fortgeführt und intensiviert. Ein Themenschwerpunkt stellt nach wie vor die menschenwürdige Unterbringung von Geflüchteten dar. Diskriminierung und Rassismus werden ebenfalls weitere Themen sein, mit denen sich die UBIF beschäftigen wird. Es gilt zu überlegen, wie die UBIF diese Themen bearbeiten kann und Ergebnisse der Öffentlichkeit zugänglich macht, wobei auch verfügbare personelle Ressourcen und die Zusammenarbeit mit anderen Interessengruppen (etwa dem „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“) eine Rolle spielen. Zur inhaltlichen Arbeit mit den vorgebrachten Beschwerden muss auch die Dokumentationspraxis der UBIF noch einmal den dazu erforderlichen Forschungsstandards angepasst werden.

6.4 Antidiskriminierungsarbeit

Für die zukünftige Arbeit der UBIF sind angelehnt an die oben bereits genannten Beschwerdefälle, bei denen Diskriminierung und Rassismus als Themen genannt wurden, einige wichtige Punkte festzuhalten. Zunächst einmal wird Diskriminierung oft nicht in erster Instanz geäußert, da elementare Probleme etwa in Bezug auf Wohnen, Arbeit oder Aufenthalt laut der Beschwerdeführer*innen vorrangig bearbeitet werden müssen.

Jedoch taucht sie bei fast allen Beschwerdethemen ebenfalls auf und ist kaum von den grundsätzlichen Anliegen zu trennen. Die wechselseitige Bedingung von strukturellen, institutionellen und interindividuellen bzw. persönlichen Diskriminierungsformen ist genauer in den Blick zu nehmen. Darüber hinaus nutzen Menschen die Möglichkeit, für ihre Erfahrungen von Diskriminierung und Rassismus Gehör im Sinne einer „sekundären Zeugenschaft“ zu finden, wenn dafür der Raum zur Verfügung steht, selbst wenn sie sich keine unmittelbaren bzw. konkreten Veränderungen erhoffen. Hier gilt es, genauer die Wirkung des Angebots der UBIF und die Erwartungen an diese zu erfragen und über alternative Handlungsmöglichkeiten (etwa die Schaffung von Empowerment-Gruppen) nachzudenken, wenn der Rechtsweg ausgeschlossen ist. Weiterhin gilt es, eine mögliche Ahndung von Diskriminierung oder Rassismus professionell zu erwägen und darüber zu informieren, wenn dies gewünscht ist. Dazu sollte die UBIF neben der Kooperation mit Antidiskriminierungsstellen, die außerhalb der Kommune bereits wertvolle Arbeit leisten, ihre Expertise kontinuierlich ausbauen. Die Dokumentation von Erfahrungen, die nicht über den Rechtsweg oder andere Interventionen weiterbearbeitet werden können, erhält in diesem Kontext noch eine größere Bedeutung, da diese Erfahrungen und deren Folgen durch „Zuhören“ und die Dokumentation des Vorgetragenen langfristig festgehalten und sichtbar gemacht werden können. Strategien und Umgangsformen mit Alltagsrassismus sowie struktureller, institutioneller und persönlicher Diskriminierung müssen entwickelt werden, um die Folgen für Betroffene in der Gesellschaft sichtbar zu machen. Dafür braucht es Strukturen über die UBIF hinaus, die sich dem Thema widmen und es veränderungswirksam in die Öffentlichkeit tragen.

6.5 Wissenstransfer

Der Umgang mit einem Selbstverständnis als „Pilotprojekt“ und der damit einhergehenden Frage, wie die Etablierung und Arbeit der Beschwerdestelle und die daraus gewonnenen Erkenntnisse für andere Kommunen sichtbar und nutzbar gemacht werden können, wird zukünftig ein Thema darstellen. Hier gibt es bereits Kontakt zu einer Kommune, die an der Entwicklung der UBIF und den Möglichkeiten des Aufbaus

einer Beschwerdestelle interessiert ist. Die Frage nach einer möglichen Weitergabe und eines Wissenstransfers des Pilotprojekts ist auch überregional interessant. Hier sollen landes- und bundesweite Vernetzungsmöglichkeiten ausgelotet werden.

6.6 Strategieplanung

Allgemein gilt es, die Strategie der UBIF auf der sozialarbeiterischen, der wissenschaftlich-analytischen und der policy-Ebene zu verfeinern und die Anforderungen dieser Arbeitsfelder gezielter aufeinander abzustimmen. Wie kann hier innerhalb der Beschwerdestelle eine Arbeitsteilung aussehen? Welche zeitlichen und finanziellen Ressourcen müssen dafür wie eingesetzt werden? Welche Bereiche müssen gegenüber anderen Arbeitsfeldern vernachlässigt oder bevorzugt behandelt werden? Diese und andere Fragen gilt es im weiteren Projektverlauf sukzessive zu klären – immer mit dem Blick auf die Zielgruppe und dem Anliegen der UBIF, die Lebensbedingungen, Teilhabe und den Zugang zu Rechten für Geflüchtete zu verbessern und dabei unabhängig und parteilich für die Betroffenen zu agieren.

6.7 Verstetigung

Für die weitere Projektlaufzeit stellt sich die Frage nach der Verstetigung und Weiterführung der UBIF nach Laufzeitende des Projekts Ende 2022. Schon jetzt ist deutlich geworden, dass das Angebot der UBIF genutzt und gebraucht wird. Um die Nachhaltigkeit des Projekts zu gewährleisten, müssen Wege einer Anschlussfinanzierung und Verselbstständigung des Projekts gefunden werden. Hier bekommt die UBIF tatkräftige Unterstützung seitens der Hochschulleitung und des Transfernetzwerks Soziale Innovation – s_inn, um Möglichkeiten der Weiterführung der UBIF auch nach Projektende zu eruieren. Welche Gestalt eine solche Beschwerdestelle in der Zukunft haben kann, gilt es in der nächsten Zeit zu evaluieren, um entsprechende Maßnahmen ergreifen zu können. Ein wesentlicher Aspekt, den es hierbei zu klären gilt, ist die Finanzierung.

7. Terminübersicht der UBIF im Zeitraum vom 11.04.2018 - 31.01.2020

JAHR 2018

| | |
|-----------------------|--|
| 11.04.2018 | Treffen mit Marie Heider, wiss. Mitarbeiterin an der EvH, zur Projektübergabe und Information zur Phase der Projekterstellung |
| 19.04.2018 | Kick-Off Meeting des Transfernetzwerk Soziale Innovation – s_inn in Köln, von dem die UBIF Teilprojekt ist. |
| 18.05.2018 | Besuch der Ombudsstelle Köln - Beschwerdestelle zur Flüchtlingsunterbringung |
| 30.05.2018 | Treffen mit Christian Cleusters, MFH Bochum, beteiligt an der Projektentwicklung |
| 12.06.2018 | Treffen mit der Grünen-Ratsfraktion in Bochum, Astrid Platzmann und Frank Taschner (Interesse an der Umsetzung der Beschwerdestelle) |
| 14.06.2018 | Vorstellung in der 14. Sitzung der „AG Flüchtlinge“ (Unterorganisation des Sozialausschusses des Rates der Stadt Bochum) |
| 27.06.2018 | Treffen mit Bernd Vössing, ehrenamtlich beim „Treffpunkt Asyl“ und beim „Netzwerk Wohlfahrtsstraße“ in der Flüchtlingshilfe aktiv, beteiligt an der Projektentwicklung |
| 28.06.2018 | Vernetzungstreffen an der Ruhr-Universität Bochum in Bochum zur Forschung im Bereich Flucht und Migration |
| 04.07.2018 | Vorstellung der UBIF beim Treffen des „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“ in Bochum |
| 09.07.2018 | Offizielle Auftaktveranstaltung des Transfernetzwerk Soziale Innovation – s_inn in Düsseldorf |
| 11.07.2018 | Teilnahme am Workshop der Ruhr-Universität Bochum „Arbeit und Kooperation asylbezogener Organisationen für die Aufnahme und Integration von Flüchtlingen in Bochum“ |
| 12.07.2018 | Austausch mit ARIC-NRW e.V. (Harmut Rainers) in Duisburg |
| 18.07.2018 | Treffen mit Birgit Naujoks (Vorsitzende Flüchtlingsrat NRW) und Bledar Milaki (zuständig für das überregionale Beschwerdemanagement der Landesunterkünfte) |
| 23.07.2018 | Treffen mit Britta Anger, Sozialdezernentin der Stadt Bochum und Ute Bogucki, Leiterin des Sozialamts Bochum |
| 19.09.2018 | Teilnahme beim Treffen des „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“ in Bochum |
| 04.-06.10.2018 | Teilnahme an der Jahrestagung des „Netzwerks Flüchtlingsforschung“ in Eichstätt-Ingolstadt |

| | |
|-----------------------|--|
| 18.10.2018 | Treffen mit Florian Grill, Kommunales Integrationszentrum Bochum, zur Vorstellung der UBIF |
| 09.-11.11.2018 | Teilnahme an der Herbsttagung des Netzwerks Migrationsrecht in Stuttgart und am 2. Klagenfurter Herbstsymposium zu aktuellen Ansätzen partizipativer Forschung in Klagenfurt |
| 13.11.2018 | Treffen mit der CDU Ratsfraktion Bochum zur Vorstellung der UBIF |
| 14.11.2018 | Teilnahme am „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“ in Bochum |
| 20.11.2018 | Teilnahme an der Fachtagung „Rassismuskritische Perspektiven in der pädagogischen und sozialen Arbeit“, Kompass F, ARIC e.V. und AWO Dortmund, in Dortmund |
| 07.-09.12.2018 | Teilnahme am „Asylpolitischen Forum“ in Schwerte |

JAHR 2019

| | |
|-------------------|---|
| 04.02.2019 | Treffen mit der Stadt Bochum zur Besprechung der Kooperationsvereinbarung mit Sozialdezernentin Britta Anger, Sachgebietsleiter Unterbringung Ralf Zyla und Projektleitung der UBIF, Daniela Öndül. |
| 06.02.2019 | Treffen des „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“ |
| 20.03.2019 | Treffen mit Sachgebietsleitung Flucht des Sozialamts (Eilert Winterboer) und Ralf Zyla im BVZ Bochum zur Besprechung der Kooperationsvereinbarung |
| 26.03.2019 | Fortbildung ARIC NRW „Diskriminierungsschutz für Geflüchtete“ Teil 1 |
| 08.04.2019 | Besuch des internen „Jour Ouvert Flüchtlinge“ der Stadt Bochum – Finale Vorstellung des Entwurfs zur Kooperationsvereinbarung |
| 11.04.2019 | Fortbildung ARIC NRW „Diskriminierungsschutz für Geflüchtete“ Teil 2 |
| 19.05.2019 | Treffen des „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“ |
| 27.05.2019 | Treffen mit Sozialdezernentin Britta Anger, EvH Rektorin Sigrid Graumann und Mitarbeiter*innen der UBIF im Rathaus Bochum zur Unterzeichnung der Kooperationsvereinbarung |
| 28.05.2019 | Teilnahme an der „AG-Flüchtlinge“ mit Vorstellung der Entwicklung der UBIF |
| 12.06.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „Höntroper Str. 99a“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |
| 14.07.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „Gropius-Terrassen“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |
| 17.06.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „Kollegstr. 10“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |
| 19.06.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „Emil-Weitz-Str. 10“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |

| | |
|-------------------------|--|
| 24.06.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „WAT I“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |
| 26.06.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „Girondelle 6“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |
| 28.06.2019 | Besuch in der Flüchtlingsunterkunft „Am Nordbad 14“ im Rahmen der städtischen Fachaufsichtstermine |
| 14.08.2019 | Kooperationsgespräch mit dem „Kundenreaktionsmanagement“ im Jobcenter Bochum |
| 04.09.2019 | Vorstellung der UBIF beim „Team Unterkunftsbetreuung“ des Diakonischen Werks Bochum |
| 09.10.2019 | Treffen mit der neuen Unterkunftsbetreuung in der Unterkunft an der Kollegstr. 10 |
| 06.11.2019 | Teilnahme beim Treffen des „Initiativkreis Flüchtlingsarbeit“ |
| 08.-9.11.2019 | Fortbildung zu Öffentlichkeitsarbeit und PR für soziale Projekte, Berlin |
| 19.11.2019 | Teilnahme an der „AG Flüchtlinge“ |
| 29.11.-1.12.2019 | Teilnahme am „Asylpolitischen Forum“ in Schwerte |
| 09.12.2019 | Fachtag Gewaltschutz in Unterkünften, ausgerichtet durch das DeZIM, Berlin |
| JAHR 2020 | |
| 13.01.2020 | Infotisch auf dem Fachtag „Mensch. Macht. Rasse“ in Bochum |
| 21.01.2020 | Austausch- und Vorstellungstreffen mit den Flüchtlingsbüros der Stadt Bochum |



8. Quellen

ARIC-NRW e.V. (Hrsg.): Erkennen lernen. Rassismus, Diskriminierung, Traumata und die eigenen Vorurteile in der pädagogischen Arbeit mit Geflüchteten, Duisburg 2019, unter https://www.aric-nrw.de/files/aricnrw/docs/pdf/Handreichte_DaZ.pdf, zuletzt aufgerufen am 27.05.2020.

Hess, Sabine et al. (Hrsg.): Der lange Sommer der Migration. Grenzregime III. Berlin: Assoziation A 2016.

Lutz, Ronald, 2020. *Tripelmandat* [online]. *socialnet Lexikon*. Bonn: socialnet, unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/Tripelmandat>, zuletzt aufgerufen am 12.03.2020.

BSZ online: „Protest und Forderungen von Flüchtlingen sorgen für Empörung im Stadtrat. Keine unabhängige Beschwerdestelle für Geflüchtete“, unter <https://www.bszone.de/artikel/keine-unabh%C3%A4ngige-beschwerdestelle-f%C3%BCr-gefl%C3%BChtete>, zuletzt aufgerufen am 26.02.2020.

TAZ: „Gesetz gegen Kettenduldung. Integriert, aber trotzdem ungewollt“, unter <https://taz.de/Gesetz-gegen-Kettenduldung/!5397134/>, zuletzt aufgerufen am 12.03.2020.

WAZ: „Flüchtlinge Kosten Stadt Bochum 20 Millionen Euro“, unter <https://www.waz.de/staedte/bochum/fluechtlinge-kosten-stadt-bochum-20-millionen-euro-id11406564.html>, zuletzt aufgerufen am 16.02.20.

WAZ: „Flüchtlinge wollen aus Protest vor Bochumer Rathaus übernachten“, unter <https://www.wp.de/staedte/bochum/fluechtlinge-wollen-aus-protest-vor-bochumer-rathaus-uebernachten-id11677328.html>, zuletzt aufgerufen am 09.01.2020.

WAZ: „Stadt Bochum setzt protestierende Flüchtlinge unter Druck“, unter <https://www.waz.de/staedte/bochum/stadt-bochum-setzt-protestierende-fluechtlinge-unter-druck-id11901711.html>, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

WAZ: „Flüchtlinge dürfen vorerst in Bochum bleiben“, unter <https://www.derwesten.de/staedte/bochum/fluechtlinge-duerfen-vorerst-in-bochum-bleiben-id12170112.html>, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

WAZ: „Flüchtlinge kämpfen gegen das Integrationsgesetz“, unter <https://www.waz.de/staedte/duisburg/fluechtlinge-kaempfen-gegen-das-integrationsgesetz-id12362155.html>, zuletzt aufgerufen am 22.02.2020.

9. Presse

„**Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht startet**“, bo-alternativ am 13.06.19, <https://www.bo-alternativ.de/2019/06/13/unabhaengige-beschwerde-und-informationsstelle-flucht-ubif-startet/>, zuletzt aufgerufen am 26.02.2020.

„**Ombudsstelle für Geflüchtete nimmt Arbeit auf**“, EvH Bochum, <https://www.evh-bochum.de/artikel/ombudsstelle-fuer-gefluechtete-nimmt-arbeit-auf.html>, zuletzt aufgerufen am 26.02.2020.

„**Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht (UBIF) beginnt mit der Annahme von Beschwerden**“, Flüchtlingsrat NRW am 09.06.2019, <https://www.fnrw.de/themen-a-z/unterbringung-von-fluechtlingen/artikel/f/r/unabhaengige-beschwerde-und-informationsstelle-flucht-ubif-beginnt-mit-der-annahme-von-beschwerden.html>, zuletzt aufgerufen am 26.02.2020.



Evangelische Hochschule Rheinland-Westfalen-Lippe
Immanuel-Kant-Str. 18 – 20
44803 Bochum