UBIF
Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht
Ein Pilotprojekt von s_inn

Konzept der Unabhängigen Beschwerde- und Informationsstelle Flucht

Carolin Arévalo, Monique Kaulertz, Bastian Pöting

Bochum, 27.09.2018

s_inn ist ein Verbundprojekt der

KatHO NRW
Aachen | Köln | Münster | Paderborn
Katholische Hochschule Nordrhein-Westfalen
Catholic University of Applied Sciences

EVANGELISCHE HOCHSCHULE RHEINLAND-WESTFALEN-LIPPE
Protestant University of Applied Sciences

Innovative Hochschule

EINE GEMEINSAME INITIATIVE VON
Bundesministerium für Bildung und Forschung
Gemeinsame Wissenschaftskonferenz GWK

UBIF
Unabhängige Beschwerde- und Informationsstelle Flucht
Ein Pilotprojekt von s_inn

Inhaltsverzeichnis

1. Ziele 3

2. Aufgaben 3

2.1 Entgegennahme und Bearbeitung individueller Beschwerden 3

2.2 Identifikation struktureller Problemfelder 4

2.3 Unterstützung bei der Behebung struktureller Probleme 4

2.4 Aufbau eines Kooperationsnetzwerks 4

2.5 Empowerment und Unterstützung partizipativer Strukturen 5

2.6 Öffentlichkeitsarbeit 5

3. Anbindung und Ausstattung 5

4. Zuständigkeit für individuelle Beschwerden 6

5. Bearbeitung von Beschwerden 8

1. Ziele

Das übergeordnete Ziel der Unabhängigen Beschwerde- und Informationsstelle Flucht (im Folgenden „UBIF“) ist es, die Lebensbedingungen von Geflüchteten in Bochum nachhaltig zu verbessern, ihnen den Zugang zu ihren Rechten sowie den Schutz dieser zu ermöglichen und ihre gleichberechtigte Teilhabe am sozialen Leben zu fördern. Dazu wird eine Stelle geschaffen, an die sich geflüchtete Menschen und in der Flüchtlingsarbeit tätige Haupt- und Ehrenamtliche mit Kritik und Beschwerden wenden können. Die Beschwerdestelle ergänzt somit das Beratungsangebot im Stadtgebiet um eine eigens für die Probleme und Beschwerden der Zielgruppe verantwortliche Stelle. Ausgehend von individuell vorgebrachten Beschwerden werden Reflexions- und Veränderungsprozesse sowie strukturelle Verbesserungen für das Leben von Geflüchteten angestoßen. Dies wird durch den Aufbau eines unabhängigen Beschwerdemechanismus erreicht, durch welchen ein Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden entwickelt und die Kommunikation mit relevanten Ansprechpartnern etabliert wird. Durch ihre Arbeit stellt die Beschwerdestelle somit auch eine Ressource für städtische Akteure dar, indem sie entsprechende Problemfelder erkennt, analysiert und sichtbar macht. Die Einrichtung der UBIF soll dem ungleichen Verhältnis zwischen Geflüchteten und der übrigen Gesellschaft dadurch ausgleichend entgegenwirken und Betroffene bei der Wahrnehmung ihrer Rechte (in Anlehnung an Art. 13 der Europäischen Menschrechtskonvention) unterstützen. Die UBIF verfolgt das Ziel, die Öffentlichkeit über ihre Arbeit und die daraus folgenden Ergebnisse zu informieren. Die Unabhängigkeit der Beschwerdestelle von allen Akteuren ist dabei eine Grundvoraussetzung für das Gelingen ihrer Arbeit.

2. Aufgaben

Im Folgenden werden die Aufgaben der UBIF genauer dargelegt:

2.1 Entgegennahme und Bearbeitung individueller Beschwerden

Die UBIF nimmt Beschwerden von geflüchteten Menschen sowie ehren- und hauptamtlich in der Flüchtlingsarbeit Tätigen entgegen. Diese können individuelle Anliegen Geflüchteter aus allen möglichen Lebensbereichen, sowie allgemeine Problemlagen in Bezug auf die Lebensumstände von Geflüchteten betreffen. Zu diesem Zweck erarbeitet sie Eckpunkte eines Verfahrens, das kontinuierlich weiterentwickelt wird.

2.2 Identifikation struktureller Problemfelder

Ein langfristiges Anliegen der Beschwerdestelle ist es, strukturelle Schwächen im Verwaltungs- und Betreuungssystem zu identifizieren, relevante Akteure sowie die Öffentlichkeit über die Lebensbedingungen Geflüchteter in Bochum zu informieren und eine kritische Reflexion anzuregen. Daher wird die Beschwerdestelle eingehende Beschwerden sammeln, ordnen, bündeln und dokumentieren. Erkenntnisse dieses Prozesses werden wissenschaftlich analysiert, aufbereitet und kommuniziert.

2.3 Unterstützung bei der Behebung struktureller Probleme

Die Beschwerdestelle gibt Empfehlungen zum Umgang mit strukturellen Problemen und bietet im Rahmen ihrer Kompetenzen und Kapazitäten ihre Unterstützung bei der Erarbeitung von Lösungsansätzen an. Sensibilisierung, kritische Auseinandersetzung und eine wertschätzende, lösungsorientierte Kommunikation sollen dabei Mittel sein, bestehende Strukturen nachhaltig zu verändern. Hier wird auch die aktive Einbeziehung von Expert_innen angestrebt, welche mit ihrem Rat, ihren Erfahrungen und Sichtweisen eine dauerhafte Problemlösung unterstützen können.

2.4 Aufbau eines Kooperationsnetzwerks

Für einen fruchtbaren Informationsaustausch baut die Beschwerdestelle ein breites Kooperationsnetzwerk auf. Dies umfasst relevante Akteure aus Politik und Verwaltung, den Flüchtlingsrat NRW e.V., den Initiativkreis Flüchtlingsarbeit Bochum und die darin vertretenen haupt- sowie ehrenamtlichen Mitglieder, lokale Wohlfahrtsverbände und andere im Bereich „Flucht“ aktive Personen. Ebenso werden Geflüchtete selbst als Expert_innen einbezogen. Ausgewählte fachkundige Personen aus den genannten Kreisen stehen der Beschwerdestelle in einem noch zu errichtenden Beratungsgremium (sog. „Sounding Board“) zur Seite.

Mit den Akteuren der Stadt Bochum soll es einen regelmäßigen Austausch geben, der auch Grundlage dafür ist, einzelnen Beschwerden umfassend, sachlich und nachhaltig nachzugehen und Hintergründe aufzuklären. Um die Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung auf eine klar definierte Grundlage zu stellen, sollen die Modalitäten der Zusammenarbeit in einer Kooperationsvereinbarung festgehalten werden. Diese soll ausgehend von einem entsprechenden Ratsbeschluss, in welchem anhand dieses Konzepts die Kooperationsbereitschaft mit den wichtigsten Eckpunkten beschlossen wird, erarbeitet werden. In der Kooperationsvereinbarung werden Grundlagen und Wege der Zusammenarbeit der Beteiligten transparent festgehalten.

2.5 Empowerment und Unterstützung partizipativer Strukturen

Geflüchtete sollten nicht primär als Adressat_innen von Verwaltungshandeln, sondern als Personen angesehen werden, die mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen aktiv zu Problemlösungen beitragen und ihre Lebensbedingungen in Bochum mitgestalten können. Die UBIF beabsichtigt deshalb, die betroffenen geflüchteten Personen aktiv in die Entwicklung und das operative Geschäft der Beschwerdestelle einzubeziehen. Geeignete Wege und Modelle der Partizipation werden hierfür entwickelt.

2.6 Öffentlichkeitsarbeit

Die UBIF ist ein Modellprojekt zum Transfer zwischen Wissenschaft und Praxis. Sie verfolgt das Ziel, die Öffentlichkeit über ihre Arbeit und die daraus folgenden Ergebnisse zu informieren. Die Analyse der Situation geflüchteter Menschen in Bochum sowie eine kritische Auseinandersetzung mit existierenden Missständen sollen dabei genauso für die Öffentlichkeit transparent und verfügbar gemacht werden, wie erfolgreiche Problemlösungen. Diese Transparenz trägt dazu bei, ein öffentliches Bewusstsein für die Situation von Geflüchteten in Bochum und ihre Lebensumstände zu schaffen und Veränderungsprozesse anzuregen. Hierbei ist eine Übertragbarkeit des Modells auf andere Städte bzw. Kommunen wünschenswert.

3. Anbindung und Ausstattung

Die UBIF wird als Pilotprojekt des Transfernetzwerks Soziale Innovation (s_inn) durch Bund und Länder in der Förderlinie „Innovative Hochschule“ finanziert. Dieses ist an der Evangelischen Hochschule RWL (EvH) und der Katholischen Hochschule NRW (KatHO) angegliedert. Das Netzwerk hat sich den Transfer zwischen Wissenschaft- und Praxis in sozialen und gesellschaftlich relevanten Bereichen zur Aufgabe gemacht. Dieser Transfergedanke wird durch das Pilotprojekt „UBIF – Unabhängige Informations- und Beschwerdestelle Flucht“ exemplarisch realisiert. Die UBIF versteht sich demnach auch als Einrichtung, die zum Wissenszuwachs in der Flüchtlingsforschung beiträgt und hierfür nach wissenschaftlichen Standards und Methoden arbeitet.

In diesem Rahmen wurden an der EvH Positionen für drei wissenschaftliche Mitarbeiter_innen (mit Hochschulabschluss) eingerichtet, die jeweils für eine halbe Stelle (50%) angesetzt sind. Besetzt werden diese Stellen interdisziplinär, um den diversen Aufgaben und Tätigkeitsfeldern der UBIF gerecht zu werden. Momentan sind sie von einer Volljuristin, einer Sozialwissenschaftlerin und einem Sozialarbeiter besetzt. Die wissenschaftlichen Mitarbeiter_innen arbeiten kooperativ und gleichberechtigt miteinander und verantworten die Aufgabenteilung und Entwicklung des Projekts. Zudem gehört dem Team zur Unterstützung eine studentische Hilfskraft an. Beratend stehen dem Team die für das Projekt verantwortlichen Professor_innen Prof. Dr. Daniela Evrim Öndül und Prof. Dr. Arian Schiffer-Nasserie zur Seite.

Ein Büroraum im Altenbochumer Bogen und die nötige Infrastruktur werden zurzeit von der EvH zur Verfügung gestellt und finanziert. Diese Räume sind lediglich in der Konzeptionierungsphase als Büroräume dienlich. Langfristig ist es wünschenswert, mit der Stadt Bochum eine Vereinbarung über die Bereitstellung von Büroräumen zu schließen.

Das Projekt wurde im Rahmen des Transfernetzwerks für einen Förderzeitraum von 5 Jahren, d.h. bis Ende 2022 bewilligt. Es gilt, Möglichkeiten der Verstetigung und Finanzierung des Projekts und ggf. zukünftiger Verankerung über die Projektlaufzeit hinaus auszuloten und dazu notwenige Maßnahmen einzuleiten.

4. Zuständigkeit für individuelle Beschwerden

Die UBIF entscheidet unabhängig und einzelfallbezogen über ihre Zuständigkeit. Konkret definiert sich diese wie folgt:

- Die Arbeit der UBIF ist **örtlich** auf den Bereich der Stadt Bochum beschränkt. Bei den Beschwerdesteller_innen bzw. den vorgebrachten Beschwerden muss ein konkreter Bezug zur Stadt Bochum erkennbar sein.

- Die UBIF beschäftigt sich vorrangig mit Handlungsfeldern, für welche die **Kommune** zuständig ist. Sie behält sich vor, auch in Angelegenheiten, die der Kompetenz des Landes oder Bundes unterliegen, tätig zu werden, wenn ein Bezug zur Stadt Bochum besteht (z.B. in Bezug auf das BAMF in Bochum oder die LEA in Bochum).

- Die Unabhängige Beschwerdestelle ist zuständig für **Anliegen von geflüchteten Personen**, wobei hier nicht nach deren Aufenthaltsstatus unterschieden wird. Personen vor, während und nach Abschluss des Asylverfahrens fallen daher ebenso in den Zuständigkeitsbereich der UBIF wie „Papierlose“ und Geduldete. Beschwerden und Anliegen von Bürger_innen, die nicht die Situation und Lebensbedingungen Geflüchteter bzw. damit verbundene Probleme betreffen, werden von der UBIF nicht bearbeitet.

- Mögliche **Beschwerdesteller_innen** sind in erster Linie selbst betroffene geflüchtete Personen. Sie können sich bei der Einlegung der Beschwerde durch Dritte unterstützen lassen. Auch haupt- oder ehrenamtlich in der Flüchtlingsarbeit Tätige können Beschwerden in Bezug auf die Lebenssituation von Geflüchteten einreichen.

- **Gegenstand der Beschwerden** können Anliegen aus grundsätzlich allen Lebensbereichen sein. Beschwerden können Einzelpersonen und alle Arten von Institutionen betreffen, d.h. sie können z.B. gegen städtische Einrichtungen, Träger von Unterkünften und Wohlfahrtverbände gerichtet sein. Gegenstand von Beschwerden können den Lebensunterhalt, Wohnen, Bildung, Familie, Privatsphäre, Gesundheit oder Sicherheit sowie allgemein Verletzungen der Menschenwürde betreffen. Hinzu kommen Formen der psychischen, physischen und sexualisierten Gewaltausübung, individuelle, institutionelle oder strukturelle Diskriminierung, Rassismus, oder die Verwehrung von Gleichbehandlung und Teilhabemöglichkeiten. Dies schließt auch die Verletzung von Rechten „besonders vulnerabler“ Personen ein.

- Die UBIF nimmt vorrangig Beschwerden an, denen **gravierende Anliegen** zugrunde liegen. Ein Anliegen wir dann als gravierend angesehen, wenn es als Einzelfall oder kumulativ eine nicht unerhebliche Beeinträchtigung des Wohlbefindens der/des Betroffenen mit sich bringt, und/oder die Ursache nicht mit einfachen Maßnahmen behoben werden kann.

- Die Beschwerdestelle soll **bereits bestehende Beratungs- und Betreuungsangebote nicht ersetzen**, sondern sie ergänzen. Daher nimmt sie grundsätzlich keine Beratung vor, wie sie von bereits existierenden Asyl- oder Verfahrensberatungsstellen geleistet wird, sondern vermittelt, wenn möglich an bestehende Beratungsangebote. Dafür kooperiert sie mit entsprechenden Anlaufstellen.

5. Bearbeitung von Beschwerden

Die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden dient primär dem Zweck, **strukturelle und wiederkehrende Problemfelder** zu identifizieren und auf deren Grundlage entsprechende Konzepte zur nachhaltigen Optimierung etwaiger Strukturen zu entwickeln. Aus Sicht der UBIF lässt jeder Einzelfall potenziell Rückschlüsse auf strukturelle Probleme zu.

Niedrigschwelliger Zugang	• Die Beschwerdestelle eröffnet (auf Wunsch anonym) Zugangswege über verschiedene Kanäle. Sie wird auch aufsuchend tätig.
Information und Dokumentation	• Die Beschwerdesteller_innen werden über die Möglichkeiten und Aufgaben der UBIF informiert und es werden gangbare Wege erörtert. Alle Beschwerden werden dokumentiert.
Prüfung der Zuständigkeit	• Das Team der Beschwerdestelle entscheidet nach von ihnen erarbeiteten Kriterien selbstständig über ihre Zuständigkeit sowie die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden.
Beratung	• Ein gemeinsames Vorgehen wird mit Beschwerdesteller_innen vereinbart. Das weitere Vorgehen wird angepasst, je nachdem, ob ein akuter Beratungsbedarf besteht oder nicht.
Handlungsbedarf	• Prüfung der existierenden Angebote. Wenn möglich erfolgt die Weiterleitung an bestehende Beratungsangebote.
	• Kann im akuten Fall keine Abhilfe durch Weiterleitung erfolgen, wird die UBIF selbst aktiv.
Bearbeitung / Analyse	• Beschwerden werden dokumentiert und in Hinblick auf wiederkehrende Problemfelder, Wirkung des Verfahrens und ihren strukturellen Gehalt kategorisiert und analysiert.
Expertise	• Die UBIF arbeitet zusammen mit Fachberatungsstellen wie etwa Antidiskriminierungsstellen.
Ergebnisdokumentation	• Die Ergebnisse werden in entsprechenden Berichten veröffentlicht. Die UBIF legt großen Wert auf Öffentlichkeitsarbeit.

Wird von den Beschwerdestellenden um Unterstützung bei konkreten und/oder akuten Problemlagen ersucht, so prüft die UBIF zunächst, ob und durch wen diese Unterstützung gewährleistet werden kann,

wobei sie durch ihre Vernetzung im Stadtgebiet eine **Lotsenfunktion** innehat. Kann keine angemessene und zufriedenstellende Abhilfe im konkreten Fall durch eine Beratungsstelle gewährleistet werden, kann die UBIF entsprechend selbst aktiv werden.

Das Verfahren wird kontinuierlich und flexibel angepasst und überarbeitet. Dies beinhaltet, dass von Verfahrensabläufen in begründeten Einzelfällen abgewichen werden kann. Während des Prozesses legt die UBIF Wert darauf, mit allen Betroffenen gemeinsam Handlungsmöglichkeiten auszuloten und den Prozess so transparent wie möglich zu gestalten.