

Bezirksamtsvorlage Nr. **854/2025**
zur Beschlussfassung -
für die Sitzung am Dienstag, dem 15.04.2025

1. Gegenstand der Vorlage:

Einbringung einer Vorlage - zur Kenntnisnahme bei der Bezirksverordnetenversammlung zur Drucksache Nr. 1712/VI, Beschluss vom 19.12.2024 betrifft:

Bereitstellung von Informationen zum Themenbereich "Asyl und Flucht"

2. Berichtersteller/in:

Bezirksbürgermeisterin Remlinger

3. Beschlussentwurf:

- I. Das Bezirksamt beschließt die beigefügte Vorlage - zur Kenntnisnahme - betrifft „Bereitstellung von Informationen zum Themenbereich "Asyl und Flucht“ als Schlussbericht. Sie ist bei der Bezirksverordnetenversammlung einzubringen.
- II. Mit der Durchführung des Beschlusses wird der Geschäftsbereich Bezirksbürgermeisterin beauftragt.
- III. Veröffentlichung: ja
- IV. Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen: nein
 - a) Personalrat: nein
 - b) Frauenvertretung: nein
 - c) Schwerbehindertenvertretung: nein
 - d) Jugend- und Auszubildendenvertretung: nein

4. Begründung, Rechtsgrundlage und Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung:

bitten wir, der beigefügten Vorlage an die Bezirksverordnetenversammlung zu entnehmen.

5. Gleichstellungsrelevante Auswirkungen:

keine

6. Behindertenrelevante Auswirkungen:

keine

7. Integrationsrelevante Auswirkungen:

Die Zurverfügungstellung von mehrsprachigen Informationen über relevante Anlaufstellen sind geeignet die Teilhabe von geflüchtete Menschen zu erhöhen und Zugangshürden zu behördlichen Angeboten abzubauen.

8. Sozialraumrelevante Auswirkungen:

keine

9. Auswirkungen auf den Klimaschutz

Es sind keine Auswirkungen auf den Klimaschutz zu erwarten.

10. Mitzeichnung(en):

Bezirksbürgermeisterin Remlinger

Vorlage -zur Kenntnisnahme-

Bereitstellung von Informationen zum Themenbereich "Asyl und Flucht"

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

Die Bezirksverordnetenversammlung hat in ihrer Sitzung am 19.12.2024 folgende Anregung an das Bezirksamt beschlossen (Drucksache Nr. 1712/VI)

Das Bezirksamt wird ersucht, Informationen zum Themenbereich „Asyl und Flucht“ auf der entsprechenden Website für Partizipation und Integration mehrsprachig bereitzustellen.

Ein digitaler, wenn möglich auch ein analoger, mehrsprachiger Wegweiser in leichter

Sprache mit den relevanten Ansprech- und Hilfsstrukturen für die Zielgruppe der

Geflüchteten im Bezirk wäre für die Kommunikation und Orientierung der Zielgruppen eine zusätzliche hilfreiche Möglichkeit.

Verlinkungen mit relevanten Informationen staatlicher Institutionen sind dabei vorrangig zu nutzen.

Das Bezirksamt hat am 15.04.2025 beschlossen, der Bezirksverordnetenversammlung dazu Nachfolgendes als Schlussbericht zur Kenntnis zu bringen:

Das Büro für Partizipation und Integration im Bezirksamt Mitte von Berlin unterstützt das Anliegen des Ausschusses für Partizipation und Integration, Informationen für die Zielgruppe der Menschen mit Fluchtgeschichte mehrsprachig bereitzustellen. Um allen Bürger*innen einen gleichberechtigten Zugang zu den Dienstleistungen der Verwaltung zu gewährleisten

und eventuelle Hürden aufgrund von Sprache abzubauen, sind mehrsprachige Informationen und Angebote sehr wichtig. Das Büro hat deshalb bereits in den vergangenen Jahren einige Maßnahmen installiert:

Speziell für die Zielgruppe hat das Büro die Broschüre „Anlaufstellen für geflüchtete Menschen im Bezirksamt Mitte“ im Jahr 2016 erstellt und 2019 aktualisiert und in 10 Sprachen übersetzen lassen.

Darüber hinaus setzt das Bezirksamt seit dem 05.12.2016 einen telefonischen Dolmetschdienst ein, der anfänglich über den Integrationsfonds und seit 2017 über den bezirklichen Haushalt finanziert wird. Der Dienst bietet eine spontane telefongestützte Übersetzung in sehr viele Sprachen an. Er kann von allen Mitarbeitenden des Bezirksamtes sowie der bezirklichen Schulen für eine bessere Kommunikation mit Bürger*innen genutzt werden. Die Nutzung des Telefon-Dolmetschdienstes ist ohne technischen Zusatzaufwand möglich, steigt stetig an und hat sich mit aktuell 600 Nutzer*innen etabliert. In 2024 wurden über den Dienst 1092 dolmetschergestützte Telefongespräche geführt. Der Telefondolmetschdienst erleichtert nicht nur die tägliche Arbeit der Mitarbeitenden des Bezirksamtes mit Bürger*innen, sondern fördert auch eine gute Kommunikation, bzw. den Abbau von Barrieren zwischen Verwaltung und Bürger*innen.

In den letzten Jahren hat das Büro auch immer wieder für die verschiedenen Fachbereiche des Bezirksamtes Flyer und Informationen aus den bezirklichen Haushaltsmitteln für die Zielgruppe durch Übersetzungsbüros in verschiedene Sprachen übersetzen lassen.

Über den bezirklichen Integrationsfonds fördert das Büro auch seit dem Jahr 2023 Migrantenselbstorganisationen, damit diese die geflüchteten und zugewanderten Menschen auch in ihrer Muttersprache begleiten.

Das Büro für Partizipation und Integration koordiniert zudem das Integrationslots*innen Projekt. Über das Berliner Landesprogramm Integrationslots*innen bietet das Projekt „Die Brücke“ im Bezirk Mitte mehrsprachige Unterstützung und Begleitung für geflüchtete und zugewanderte Menschen, um sprachliche und kulturelle Barrieren abzubauen. Die Integrationslots*innen bieten ihre Unterstützung auch direkt im Sozialamt und im Bürgeramt an.

Ergebnisse einer Umfrage unter Geflüchteten in Berlin von 2016 zeigen, dass »andere Geflüchtete« und »Apps/Soziale Medien« die am häufigsten genannten Informationsquellen für geflüchtete Menschen waren - vor Behörden, Behördenwebseiten oder NGOs (Quelle: Oprisor, A. & Hammerschmidt, G. (2016). Refugees in Berlin 2015/16. Berlin: Hertie School

of Governance, S. 13). Weitere Studien, nennen soziale Medien als die wichtigste und meistgenutzte Informationsquellen (siehe Nachweise in: „Das Informationsverhalten Geflüchteter in den sozialen Medien in Deutschland und wie Beratungsanbieter damit umgehen können“ von Tobias Stapf und Kareem Elcheikh in: »Digital Streetwork« in der Asyl- und Migrationsberatung – Wie Geflüchtete soziale Medien nutzen und was daraus für Beratungsstellen folgt; Juli 2018; Beilage zum Asylmagazin 7-8/2018).

Die Erfahrungswerte der Mitarbeiterinnen des Integrationsbüros sowie der bezirklichen Flüchtlingskoordinator*innen spiegeln diese Ergebnisse wider: Druckerzeugnisse, auch mehrsprachige, werden von der Zielgruppe wenig genutzt. Flyer und Broschüren werden eher von Multiplikatoren genutzt als von der eigentlichen Zielgruppe selbst. Dem gegenüber steht ein nicht unerheblicher Personal- und Kostenaufwand für die Erstellung einer Wegweiser Broschüre. Zudem müssen die Informationen kontinuierlich aktualisiert werden.

Laut der Statistik des Bezirksamtes Mitte (Imperia Statistik-Tool) wurde die Broschüre „Anlaufstellen für geflüchtete Menschen im Bezirksamt Mitte“ seit dem 10.05.2021 lediglich 55-mal aufgerufen und heruntergeladen.

Parallel dazu schreiten die technischen Möglichkeiten voran. Kostenfreie Onlinedienste für automatisierte Übersetzungen werden bereits standardmäßig genutzt, um sich Informationen im Internet in der benötigten Sprache anzeigen zu lassen. Die Übersetzungsdienste nutzen künstliche Intelligenz, um bestmögliche Übersetzung zu liefern. Einige der bekanntesten kostenfreien Übersetzungsdienste sind bspw. Google Translate (unterstützt über 130 Sprachen, bietet Text-, Sprach-, Bild- und handschriftliche Übersetzungen sowie Offline-Funktionen) und DeepL (bekannt für präzise und kontextuelle Übersetzungen, unterstützt 26 Sprachen. Die kostenlose Version ist jedoch auf 5.000 Zeichen pro Text begrenzt).

Die Qualität der Übersetzung hängt von Faktoren, wie Sprachpaaren, Kontext und Fachgebiet, ab. Während allgemeine Texte in der Regel gut übersetzt werden, können komplexe oder kreative Inhalte (z. B. Slogans) weniger präzise wiedergegeben werden. Da vorliegend auf eine einfache sprachliche Darstellung geachtet wurde, ist davon auszugehen, dass die Übersetzungen gut verständlich sind.

Das Land Berlin arbeitet bereits an der Umsetzung eines ganzheitlichen Übersetzungstools für den Internetauftritt Berlin.de. Derzeit ist geplant, ein funktionsfähiges Übersetzungstool für gängige Fremdsprachen bis Ende 2025 bereitzustellen, von dem alle Behörden-Seiten profitieren sollen.

Ebenso arbeitet die Kompetenzstelle digitale Barrierefreiheit des Landes Berlins aktuell daran, ein Tool für Leichte Sprache anzuschaffen.

Zur Umsetzung des Beschlusses der DS 1712_VI hat das Bezirksamt Mitte daher die nachfolgenden 4 Maßnahmen ergriffen:

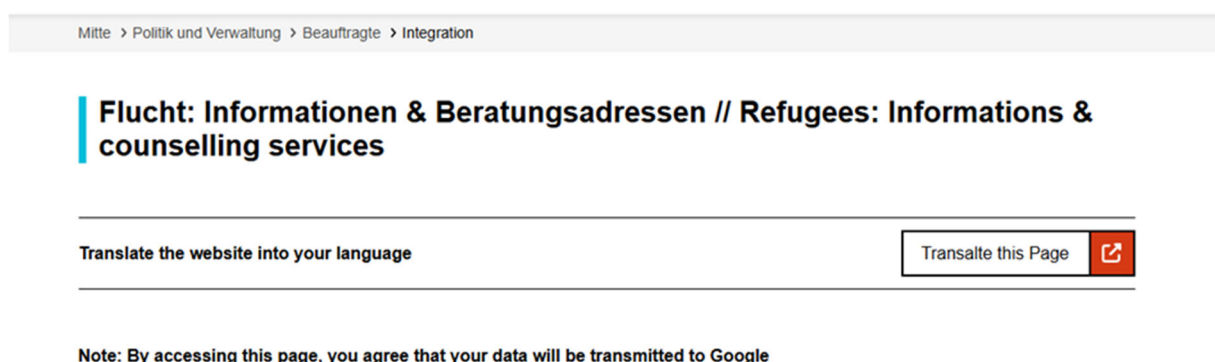
1. Implementierung eines Onlinedienstes für automatisierte Übersetzungen

Das Büro für Partizipation und Integration des Bezirksamtes Mitte von Berlin hat ein automatisiertes Online-Übersetzungstool (Google Translate) auf den relevanten Seiten integriert, um Informationen für geflüchtete Menschen mehrsprachig zur Verfügung zu stellen. Zur schnellen Generierung von mehrsprachigen Informationen ist auf der Website ein sichtbares Banner eingepflegt. Dieser leitet Nutzer*innen zu dem automatisierten Übersetzungsdienst komfortabel weiter.

Das Banner ist im Corporate Design des BA Mitte gestaltet und an prominenter Stelle platziert. Englisch als Verkehrssprache wird mit leicht verständlicher Formulierung genutzt.

Diese Lösung stellt sicher, dass Nutzer*innen mit Migrationsgeschichte unkompliziert auf Inhalte in ihrer bevorzugten Sprache zugreifen können. Eine ähnliche Umsetzung bietet auch die Seite des Willkommenszentrum Berlin bei der Landesintegrationsbeauftragten an (Siehe: <https://www.berlin.de/willkommenszentrum/> unten auf der Website).

Visualisierung der Umsetzung:



2. Inhaltliche und graphische Überarbeitung des Webauftrittes im Bereich Flucht: Informationen & Beratungsadressen

Zudem wurden die Unterseiten zum Thema Flucht überarbeitet und dabei insbesondere die Inhalte im Bereich der Verlinkungen zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten aktualisiert

und ergänzt. Dabei wurde ein Schwerpunkt auf die Angebote im Bezirk Mitte gelegt, aber auch berlinweite Angebote aufgenommen.

Die visuelle Gestaltung wurde auf der Unterseite „Flucht: Informationen & Adressen“ optimiert. Zur Übersichtlichkeit und besseren Lesbarkeit erfolgt eine Gliederung der Informationen in übergeordnete Kategorien:

- rechtliche Beratung,
- finanzielle Unterstützung,
- Sprache,
- Wohnen,
- Arbeit und Bildung,
- Gesundheit,
- Kinder/ Familien,
- Frauen,
- LSBTIQ+,
- Anti-Diskriminierung und
- Freizeit.

Unterhalb der Kategorien werden relevante Anlaufstellen und Informationen in Form von Fragen dargestellt, z. B.: „Wo finde ich Beratung für / zu...?“

Anschließend folgt eine Auflistung von Trägern, Behörden oder Fachämtern, die entsprechende Beratungsangebote bereitstellen. Dabei werden die Träger und Behörden mit ihren Angeboten direkt verlinkt. Dies hat den Vorteil, dass die Informationen stets aktuell bleiben, da sie von den jeweiligen Anbietern gepflegt werden.

Die Überschrift und die Kategorien der Seite „Adressen und Informationen“ werden nun auch in englischer Sprache angezeigt, um so eine größere Reichweite unter allen neu zugewanderten Menschen mit englischen Sprachkenntnissen zu erzielen. Englisch hat sich als Ver-

kehrsprache etabliert und wird in vielen Bereichen wie Wirtschaft, Technologie und internationale Kommunikation verwendet und ist aufgrund seiner weiten Verbreitung als Zweitsprache die am häufigsten gesprochene Sprache weltweit.


Zum Themenkomplex Asyl, werden auf der aktualisierten Website des Bezirksamtes Mitte Asylberatungsstellen im Bezirk und in Berlin verlinkt. Grundlegende mehrsprachige Informationen zum Thema Asylverfahren werden den Berlin zugeteilten Asylbegehrenden durch das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) zur Verfügung gestellt. Laut Auskunft des LAF sind es im Einzelnen:

- Auf der Website des LAF sind mehrsprachige Informationen (u.a. Videos, Audioguides) abrufbar, u.a. gibt es die Audioguides zur Erstorientierung: <https://www.berlin.de/laf/ankommen/artikel.1253532.php>
- In den Warteräumen des Ankunftszentrums (AkuZ) laufen mehrsprachige Filme auf den Bildschirmen, die auch via ausgehängter QR-Codes in 11 Sprachen abrufbar sind.
- Vom Sozialdienst im AkuZ erhalten alle Berlinerteilten, die die Anbindungsberatung des Sozialdienstes nutzen, die mehrsprachigen Broschüren : 1. Die Anhörung im Asylverfahren - Hinweise für Asylsuchende in Deutschland <https://www.asyl.net/view/information-zur-anhoerung-im-asylverfahren> und 2. Refugee guide: <https://www.refugeeguide.de/downloaden-und-drucken/>
- Eine berlinweite Liste mit Asylverfahrensberatungsstellen.
- Ein Dokument „Wichtige Behörden während des Asylprozesses“ in 18 Sprachen.
- Bei besonderen Schutzbedarfen und Problemstellungen gibt der Sozialdienst zu diversen Themen Flyer o.Ä. aus oder vereinbart direkt Termine.
- Ergänzend erhalten ukrainische Geflüchtete durch Mitarbeiter*innen des LAF Informationen über das für Sie zuständige Jobcenter/Anschrift/Sprechzeiten bzw. Bezirksamt/Anschrift/Sprechzeiten und die Hinweise auf die Beantragung von Sozialleistungen sowie mit der Verteilentscheidung einen QR-Code zur Beantragung des Aufenthaltstitels beim LEA.

Ansicht der Überarbeitung der Website „Flucht: Adressen und Informationen“ des Bezirksamtes Mitte von Berlin:


Mitte > Politik und Verwaltung > Beauftragte > Integration


Adressen und Informationen // Addresses and information

Translate the website into your language Transalte this Page 


Note: By accessing this page, you agree that your data will be transmitted to Google


Rechtliche Beratung // legal matters

Wo finde ich Beratung zu Asylrecht? 


Wo finde ich Beratung für zugewanderte Menschen? 

Finanzielle Unterstützung // financial support

Wo kann ich finanzielle Unterstützung beantragen? 

Ich habe Schulden: Wo kann ich mich beraten lassen? 

Sprache // Language

Wo kann ich einen Deutsch- oder Integrationskurs besuchen? 

3. Differenzierte Informationsstrategie für Personen in ordnungsrechtlicher Unterbringung

In der Regel werden Informationen in Unterkünften des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) durch die Sozialarbeit vermittelt. In ASOG-Unterkünften fehlt diese Struktur jedoch weitgehend.

Daher wird diese Lücke durch eine begleitende Maßnahme der bezirklichen Flüchtlingskoordinator*innen (FlüKos) aus dem Gesundheits-, Jugend- und Sozialamt sowie dem Büro für Partizipation und Integration geschlossen: In den ASOG-Unterkünften werden mehrspra-

chige Aushänge (Englisch, Arabisch, Farsi, Ukrainisch, Türkisch, Französisch) mit den wichtigsten Angeboten der beteiligten Ämter, Kontaktdaten sowie QR-Codes zu den jeweiligen bezirklichen Webseiten angebracht. Das Büro für Partizipation und Integration verlinkt zu den „Adressen und Informationen“ auf der Website der Integrationsbeauftragten.

Die mehrsprachigen Aushänge werden auch an den Betreiber (DRK Schöneberg-Wilmersdorf hilft gGmbH) der Erstaufnahmeeinrichtung im Bezirk Mitte übermittelt. Die weiteren Gemeinschaftsunterkünfte des LAF im Bezirk Mitte können die Aushänge je nach Bedarf nutzen.

4. Einbindung von Multiplikatoren/ Sensibilisierung

Über den AG Flucht Verteiler, die Gremienarbeit, wie das regionale Austauschtreffen des LAF mit den Unterkunftsbetreibern im Bezirk Mitte, sowie durch gezielte Ansprache kooperierender Projekte wird auf die aktualisierte Website und die Nutzung von Onlinediensten für automatisierte Übersetzungen hingewiesen. Damit soll die Sensibilisierung für die mehrsprachige Informationsaufbereitung für die Zielgruppe vorangetrieben werden.

A) Rechtsgrundlage:

§36 i.V. mit BezVerwG

B) Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung

a. Auswirkungen auf Einnahmen und Ausgaben:

Es sind keine Auswirkungen auf Einnahmen und Ausgaben zu erwarten

b. Personalwirtschaftliche Auswirkungen:

Es sind keine Auswirkungen auf die Personalwirtschaft zu erwarten

C) Auswirkungen auf den Klimaschutz

Es sind keine Auswirkungen auf den Klimaschutz zu erwarten

Berlin, den 09.04.2025

Bezirksbürgermeisterin Remlinger