

Flüchtlinge in Berlin 2015/16: Wie nehmen sie öffentliche Dienstleistungen wahr?

Ergebnisse

Eine Studie der Hertie School of Governance, durchgeführt von Studierenden und Flüchtlingen

Wissenschaftliche Leitung: Anca Oprisor,
Prof. Dr. Gerhard Hammerschmid

“Das Chaos hat einen Namen: Lageso.“¹ Diese Schlagzeile aus dem Jahr 2015, eine scharfe Kritik an dem für Flüchtlinge verantwortlichen Berliner Landesamt, fasst zusammen, was man als die allgemeine Meinung der Öffentlichkeit bezeichnen kann, nämlich dass Berlin im Umgang mit Flüchtlingen kläglich versagt hat. Aber was wissen wir über die Erfahrungen der Flüchtlinge selbst, und welche Themen plagen das System noch immer? Ein Jahr nach dem historischen Zustrom von Schutzsuchenden nach Deutschland haben sich die Zahlen verringert, und damit einhergehend ebenso die kritischen Schlagzeilen. Aber die öffentliche Verwaltung in Berlin muss noch einige Herausforderungen meistern, um die Versorgung von Flüchtlingen mit grundlegenden Leistungen sicherstellen zu können. Und um die Probleme zu lösen, muss sie die Bedürfnisse der Flüchtlinge besser verstehen. Obwohl kein Mangel an Einzelberichten besteht,

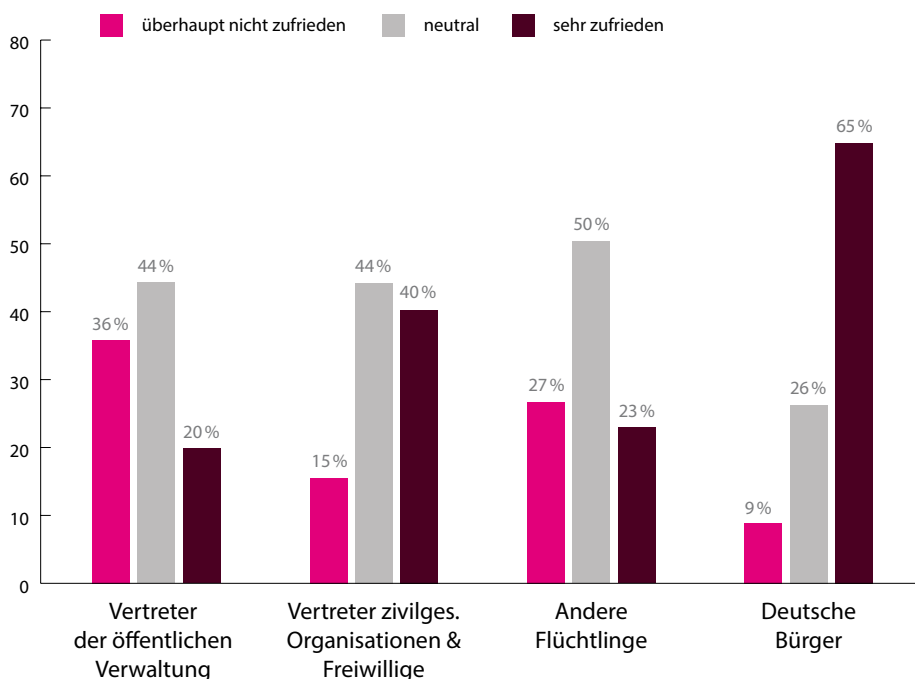
¹ Das Chaos hat einen Namen: Lageso.“ Malene Gürgen. Chaos am Lageso nimmt nicht ab. O du Fröhliche. Die Tageszeitung. www.taz.de/!5259895/

sind systematisch erhobene Daten zu den Erfordernissen und der Effektivität der bisherigen Maßnahmen nur unzureichend vorhanden. Die vorliegende eigenständige quantitative Studie aufbauend auf Interviews mit 351 Flüchtlingen aus Afghanistan, Albanien, dem Irak, Kosovo und Syrien in Berlin versucht, diese Evidenzlücke zu schließen. Die Studie wurde im Frühjahr 2016 von Studierenden und Mitarbeitern der Hertie School of Governance zusammen mit Flüchtlingen, die an Kursen der Hertie School teilnahmen, durchgeführt. Wissenschaftlich geleitet wurde sie von Prof. Dr. Gerhard Hammerschmid und Anca Oprisor.

Hohes Maß an Vertrauen in Bürger und Institutionen

Ein Hauptergebnis der Untersuchung ist die positive Einstellung von Flüchtlingen gegenüber unterschiedlichen Akteuren innerhalb der deutschen Gesellschaft: Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer zeigt sich sehr vertrauensvoll und zufrieden mit den deutschen Bürgern (85,0% und 64,8%). Gleiches lässt sich in Bezug auf Nichtregierungsorganisationen sagen, denen 71,6% der Befragten vertrauen. Die Ergebnisse zeigen ebenfalls ein hohes Maß an Vertrauen in Institutionen wie Gerichte und das Justizsystem (81,0%) und Polizei (86,9%). Kein Vertrauen hat die Mehrheit der Befragten (69,2%) jedoch gegenüber anderen Flüchtlingen.

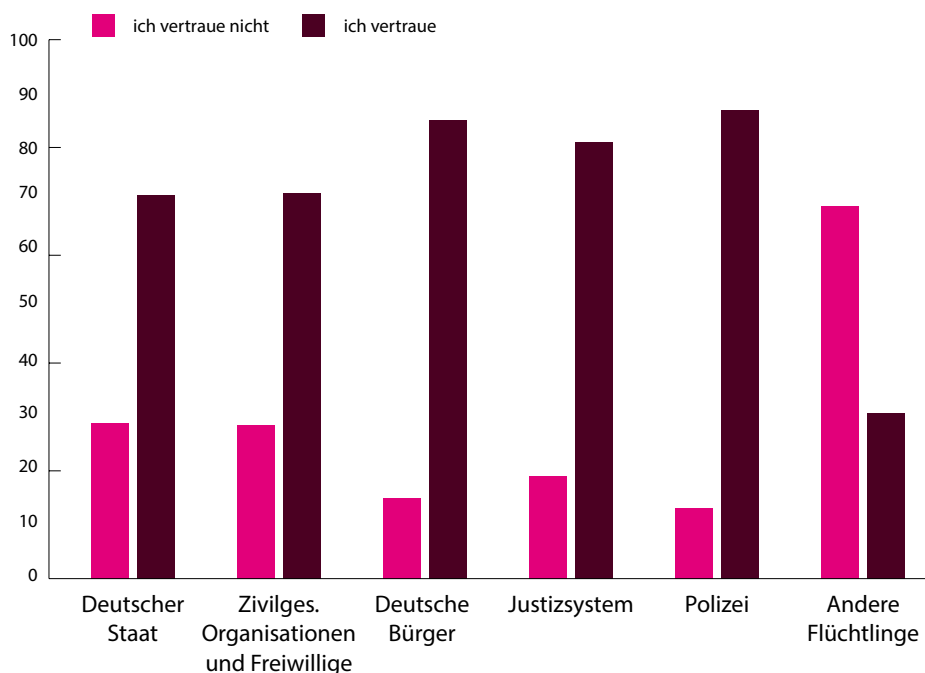
„Wie zufrieden sind Sie insgesamt in Ihrem persönlichen Umgang mit folgenden Gruppen?“



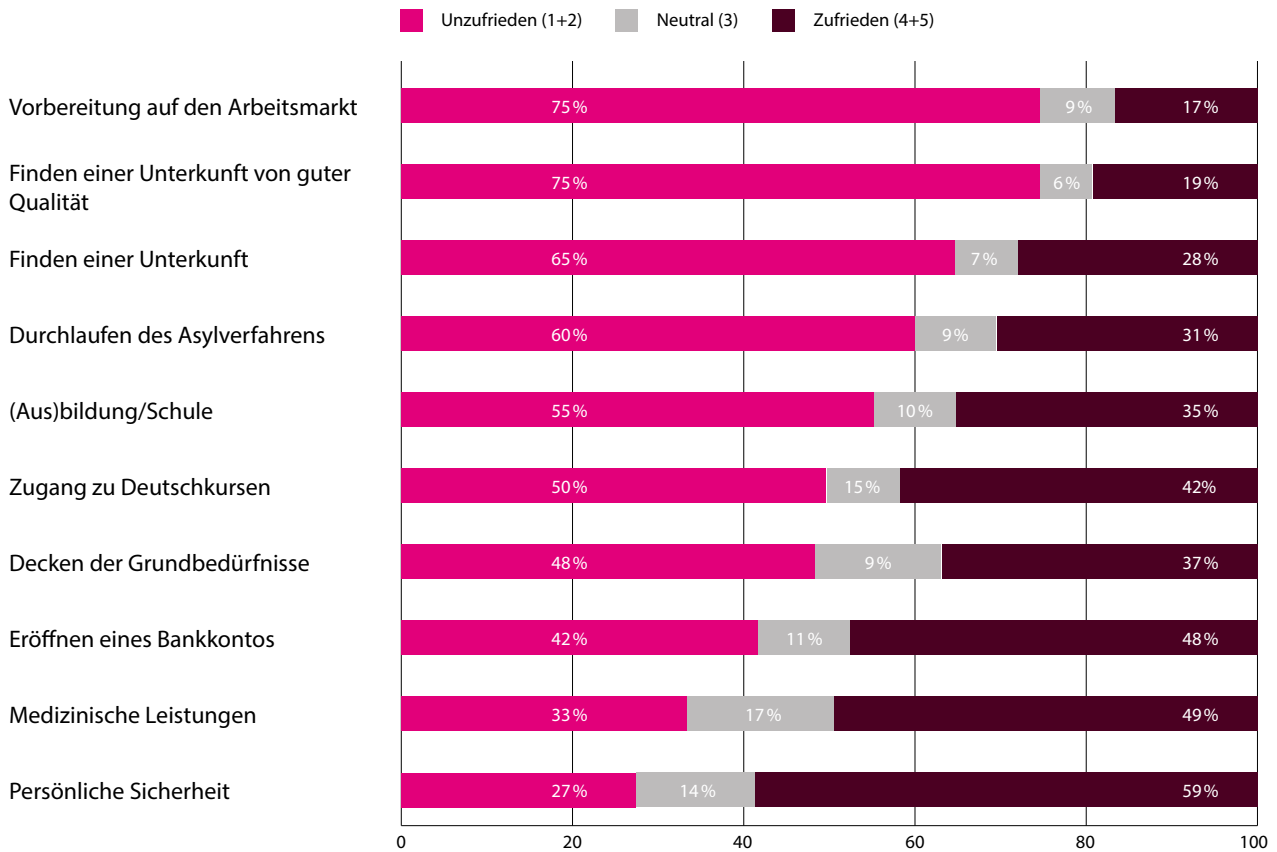
Die Einstellungen gegenüber Regierung und Stellen des öffentlichen Dienstes sind etwas weniger positiv, wenn auch nuanciert. Insgesamt war die Zufriedenheit im Hinblick auf ihre Interaktionen mit öffentlichen Institutionen eher niedrig (19,8%), insbesondere im Vergleich mit Nichtregierungsorganisationen (40,2%) und Bürgern (64,8%). Die Unzufriedenheit mit Unterstützungsleistungen ist insbesondere im Hinblick auf die Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt relativ hoch, hier gaben 74,5% der Befragten an, dass sie unzufrieden seien. Ebenso herrscht Unzufriedenheit mit Blick die Möglichkeit, eine Wohnung zu finden (74,5%), die Qualität der Lebensbedingungen (64,6%) und den Asylprozess an sich (60,0%). 48,6% der Befragten sagten allerdings, dass sie um ihre persönliche Sicherheit nicht besorgt seien, und 49,4% waren zufrieden in Bezug auf ihren Zugang zu medizinischer Versorgung.

Persönlich beurteilen die Teilnehmer der Studie ihre Behandlung durch Staatsbedienstete jedoch als erstaunlich positiv. Viele bezeichnen diese als kompetent (42,7%), freundlich (41,6%) und hilfsbereit (33,7%). Dennoch äußerte eine große Anzahl der Befragten, dass die Staatsbediensteten häufig mit ihren Aufgaben

„Inwiefern vertrauen Sie folgenden Institutionen aufgrund Ihrer bisherigen Erfahrungen in Deutschland?“



„Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen, die Sie zur Zeit erhalten?“

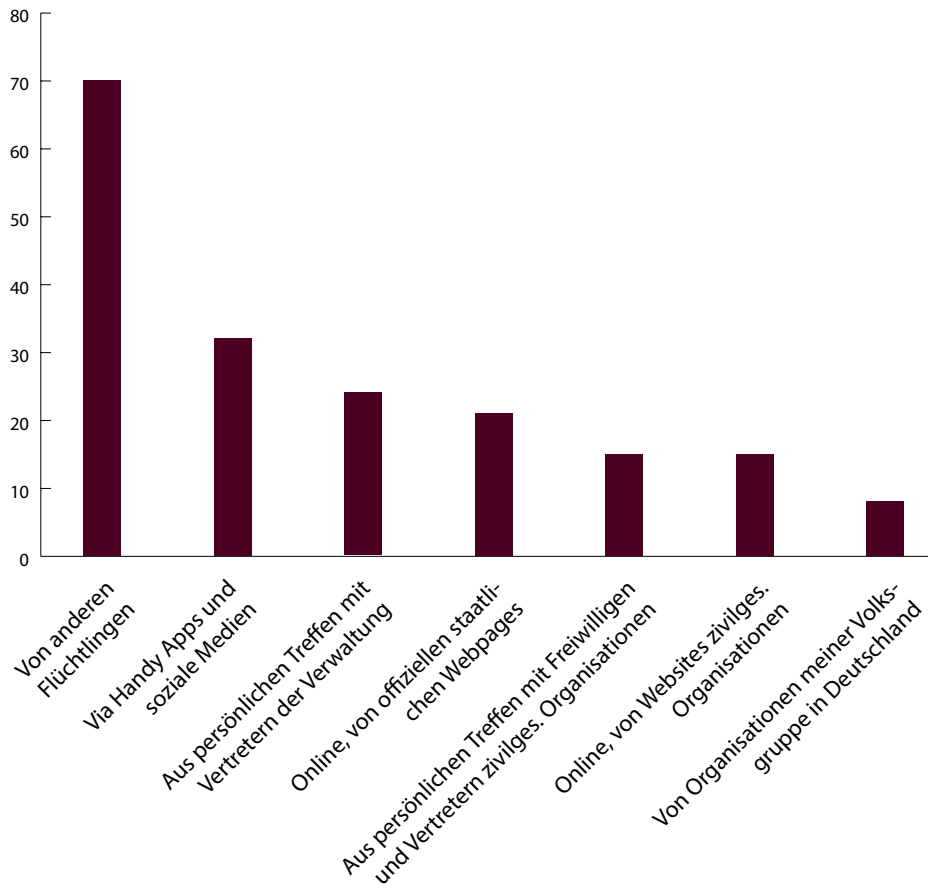


überfordert seien (52,3%) und Menschen wiederholt abwiesen (51,0%) – Aspekte, die möglicherweise mit den begrenzten Ressourcen der Verwaltung zusammenhängen.

Mangelnder Zugang zu Informationen

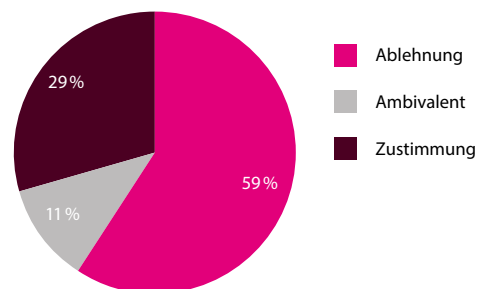
Die Mehrheit der Flüchtlinge bemängelt fehlende Informationen zu staatlichen Angeboten und Leistungen in den meisten Bereichen. Sie erhalten ihre Informationen meist nicht von der Regierung oder Nichtregierungsorganisationen (weder über das Internet noch im persönlichen Kontakt). Die Mehrzahl der Befragten (70,3%) verlässt sich auf Informationen von anderen Flüchtlingen und in einem geringeren Maß auf die Nutzung sozialer Medien/ Apps (32,4%).

„Wo erhalten Sie hauptsächlich Ihre Information zu öffentlichen Dienstleistungen (z.B. Finden einer Unterkunft, Asylverfahren)?“



Darüber hinaus nehmen verschiedene Gruppen von Flüchtlingen in verschiedenen Dienstleistungsbereichen abhängig von ihrem Herkunftsland Unterschiede in der Behandlung wahr, wobei sich insbesondere Flüchtlinge aus Afghanistan benachteiligt fühlen.

„Alle Flüchtlinge, werden – unabhängig von Ihrer Nationalität – gleich behandelt“



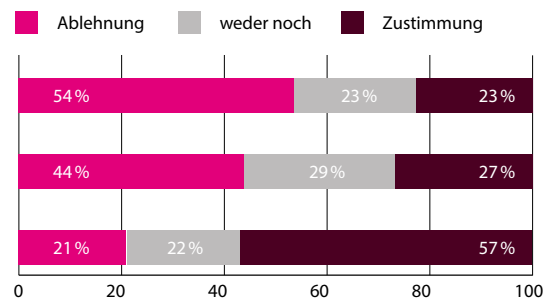
Überraschend gering ist die Sichtbarkeit von Nichtregierungsorganisationen. Etwa die Hälfte der Befragten sieht Nichtregierungsorganisationen in sämtlichen Dienstleistungsbereichen als unwichtig an, und insgesamt ein Drittel der Befragten ist nicht in der Lage, ihre Erfahrungen mit diesen Organisationen zu beschreiben, obwohl die Erfahrungen derer, die Angaben machen konnten, positiv waren. Darüber hinaus geben 43,9% der Flüchtlinge an, dass die Zusammenarbeit zwischen Regierungsstellen und Nichtregierungsorganisationen mangelhaft sei.

„Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen aufgrund Ihrer persönlichen Erfahrung zu?“

Die öffentliche Verwaltung hat mich für weitere Unterstützung an zivilges. Organisationen verwiesen

Öffentliche Verwaltung und zivilges. Organisationen arbeiten beim Angebot öffentlicher Dienstleistungen gut zusammen

Vertreter von öff. Verwaltung und zivilges. Organisationen haben mir vergleichbare/ähnliche Informationen gegeben



Handlungsempfehlungen

Zusammenfassend ergibt sich, dass Flüchtlinge in Berlin den deutschen Institutionen, Bürgern und freiwilligen Helfern ein hohes Maß an Vertrauen und Wertschätzung entgegenbringen: Dies ist ein wichtiger Pluspunkt und eine Chance für die Einleitung eines reibungslosen Integrationsprozesses gemeinsam mit den Flüchtlingen selbst. Die Einstellungen gegenüber Staatsbediensteten und öffentlichen Stellen zeigen ein differenzierteres Bild als das bisher in den Medien dargestellte. Die persönlichen Interaktionen mit Staatsbediensteten werden generell überraschend positiv beurteilt. Allerdings scheinen systembedingte Engpässe bei der raschen und effizienten Bereitstellung von Leistungen und zur angemessenen Beurteilung der Bedürfnisse von Flüchtlingen ihren Tribut zu fordern.

Diese Beschränkungen sollten angegangen werden, um die öffentliche Verwaltung besser in die Lage zu versetzen, ihre Aufgaben zu erfüllen. Das hohe Maß an Unzufriedenheit in bestimmten Bereichen (insbesondere die Unterbringung, der Asylprozess und die Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt) macht deutlich, dass diesen Diensten mehr Bedeutung beigemessen werden muss. Die Ergebnisse zeigen auch, wie groß das Bedürfnis der Flüchtlinge ist, sich sprachlich und in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

In Anbetracht der wahrgenommenen Ungleichbehandlung sollte sichergestellt werden, dass für sämtliche Gruppen von Flüchtlingen, unabhängig von deren Herkunftsland, der gleiche Leistungsstandard besteht, so dass ein fairer und spannungsfreier Eingliederungsprozess stattfinden kann.

Nichtregierungsorganisationen werden im Hinblick auf die Bereitstellung von Diensten von den Flüchtlingen überraschenderweise kaum wahrgenommen. Weil aber lokale Gemeindegruppen und Nichtregierungsorganisationen eine so zentrale Rolle spielen und Mängel in der öffentlichen Leistungserbringung ausgleichen, ist es wichtig, dass sie effektivere Wege finden, ihre Sichtbarkeit zu verbessern und gegenüber Flüchtlingen ihre Rolle zu verdeutlichen und ihre Aktivitäten darzustellen. Wichtig erscheint auch die Zusammenarbeit zu verbessern, da die Flüchtlinge nicht differenzieren, von wem die Leistungen tatsächlich erbracht werden.

Anca Oprisor ist wissenschaftliche Assistentin an der Hertie School of Governance mit Schwerpunkt auf Reform des öffentlichen Sektors und Sozialpolitik. Zuvor war sie für die Europäische Kommission und am Open Society European Policy Institute tätig. Sie ist Doktorandin an der Erasmus-Universität Rotterdam.

Prof. Dr. Gerhard Hammerschmid ist Professor of Public and Financial Management an der Hertie School of Governance. Zuvor forschte er unter anderem an der Wirtschaftsuniversität Wien, wo er auch promoviert hat. Zu seinen jüngsten Forschungsprojekten gehört Coordinating for Cohesion in the Public Sector of the Future (COCOPS). Hammerschmid leitete dieses bislang größte EU-Forschungsprojekt auf dem Gebiet des öffentlichen Sektors seit 2011.

Hertie School of Governance
Friedrichstraße 180
10117 Berlin
Germany