

Beraten, betreuen, unterstützen

In der Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen wurden Leistungsbereiche rund um das Asylwesen zusammengeführt, die vormals von sechs unterschiedlichen Organisationen wahrgenommen wurden. Am 1. Jänner 2021 startete der Vollbetrieb.

Mit der Gründung der Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen (BBU) als gemeinnützige und mildtätige Gesellschaft im Eigentum des Bundes, wurden Leistungsbereiche rund um das Asylwesen zusammengeführt, die vormals von sechs unterschiedlichen Organisationen wahrgenommen wurden. Mit einem knappen Jahr Vorlaufzeit wurde am 6. Dezember 2019 Mag. Andreas Achrainner zum Geschäftsführer der BBU berufen. Aufgrund seiner früheren Tätigkeit im öffentlichen Dienst, im NGO-Umfeld sowie bei der Zusammenlegung großer Betriebe im Sozialwesen brachte er wesentliche Erfahrungen für diese Aufgabe mit.

Geschäftsbereiche. Die BBU ist eine ausgegliederte Gesellschaft des Bundes, die Eigentümerrechte werden vom Bundesministerium für Inneres wahrgenommen. Eine Besonderheit dabei stellt jedoch die Inklusion eines zweiten Ministeriums dar. Das Justizministerium ist ebenfalls involviert und hat Aufsichts- und Ernennungsrechte in der Rechtsberatung für Asylwerberinnen und Asylwerber. Die BBU ist in drei Geschäftsbereiche gegliedert: Rechtsberatung, Grundversorgung sowie Rückkehrberatung und Services. Daneben kümmern sich die Servicebereiche Finanzen, Human Resources, Facilitymanagement und IT darum, dass die operativen Bereiche alles zur Verfügung gestellt bekommen, was sie für ihre Arbeit benötigen.

Zur Unterstützung des Geschäftsführers wurden Stabsstellen eingerichtet sowie ein operativer Geschäftsleiter bestellt. Ihre Aufgaben bestehen neben der administrativen Tätigkeit in der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität und Effizienz der Abläufe im Unternehmen. Die Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden teilweise aus den bisher im Asylwesen tätigen Akteuren (wie insbesondere BMI, ORS Service GmbH, Caritas und Diakonie) mit vorhandenem Know-how übernommen sowie teilweise aus der Wirtschaft rekrutiert.



Andreas Achrainner: „Der Übergang zur BBU war sowohl in der Grundversorgung als auch in den Beratungsbereichen nahtlos.“

Der Start erfolgte in zwei Etappen: Am 1. Dezember 2020 erfolgte der Startschuss für die operative Tätigkeit der BBU mit der Übernahme der Bundes-Grundversorgung für Asylwerberinnen und Asylwerber. Diese umfasst unter anderem die Unterbringung, soziale Betreuung, Verpflegung, Versorgung mit Gütern des täglichen Lebens und die medizinische Versorgung. Der Aufwand war enorm; für 400 Büroarbeitsplätze in 13 Außenstellen in ganz Österreich musste das komplette technische Equipment am Morgen des 1. Dezember aufgebaut und sofort betriebsbereit sein. Da aufgrund der vorherrschenden Pandemielage viele Geräte nicht rechtzeitig geliefert wurden, musste zwischenzeitlich mit Leihgeräten gearbeitet werden. Komplexe Softwarelösungen wurden für diesen Stichtag entwickelt und erstmals im Rahmen einer Cloudlösung implementiert. In jeder Bundesbetreuungseinrichtung waren mehrere IT-Techniker im Einsatz, um einen möglichst reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

Für die in den 14 Bundesbetreuungseinrichtungen untergebrachten Asylwerberinnen und Asylwerber (Covidbedingt wurden drei Standorte mehr als ursprünglich geplant durch die BBU übernommen) mussten von Beginn an alle notwendigen Dinge für den alltäglichen Gebrauch bereitstehen. Von Bekleidung und Schuhen, über Hygienartikel und Reinigungsmittel bis hin zu Büroartikeln wurden Ausschreibungsverfahren durchgeführt, damit der jederzeitige Abruf von 463 verschiedenen Produkten möglich ist. „Jeder kann sich vorstellen, dass dieser Übergang insbesondere für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht einfach war. Aber

überall dort, wo Hürden auftauchten, haben sie mit enormen Einsatz und Kreativität dafür gesorgt, dass diese bewältigt wurden. Man kann sagen der erste Erfolg der BBU im Dezember 2020 bestand darin, dass für die Bewohnerinnen und Bewohner unserer Betreuungseinrichtungen der Wechsel zur BBU praktisch nicht erkennbar war“, sagt Geschäftsführer Achrainner.

Rechts- und Rückkehrberatung. Mit Beginn 2021 erfolgte schließlich die Übernahme weiterer Leistungsbereiche durch die BBU: die Rechtsberatung, die Rückkehrberatung, die Zurverfügungstellung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern und Übersetzerinnen und Übersetzern im Rahmen des Asylverfahrens und die objektive Begleitung und Kontrolle von Außerlandesbringungen durch Menschenrechtsbeobachterinnen und Menschenrechtsbeobachter. Österreichweit wurden 12 Beratungszentren entweder übernommen oder neu angemietet, sodass in jedem Bundesland mindestens eine Beratungsstelle zur Verfügung steht. Durch die gemeinsame Nutzung der Beratungszentren von Rechts- und Rückkehrberatung konnte die Anzahl an Beratungsstellen in ganz Österreich von 29 auf 12 reduziert werden – ohne das regionale Angebot zu schmälern.

Die Aufgaben der Rechtsberatung bestehen in der Beratung und – wenn gewünscht – auch in der Vertretung von Personen im Asylverfahren (vor dem Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl [BFA] und dem Bundesverwaltungsgericht [BVwG]) bzw. im Zusammenhang mit aufenthaltsbeendenden Maßnahmen. Ihr Beitrag ist daher essenziell für faire und rechtsstaatliche Verfahren. Allein in Wien haben die Rechtsberaterinnen und Rechtsberater der BBU gleich in der ersten Woche Asylwerberinnen und Asylwerber bei über 30 Verhandlungen vertreten. In den ersten 100 Tagen (Stand 10. 4. 2021) wurden über 4.000 Vollmachten von Klientinnen und Klienten für Vertretungen in Verfahren vor dem BVwG



Beratungsgespräch mit Videounterstützung (Dolmetsch) im Beratungszentrum Wien der BBU.

übermittelt, es wurde an fast 900 Verhandlungen teilgenommen und es wurden über 1.900 Beratungen im Zusammenhang mit erlassenen Bescheiden in ebenso fachkundiger wie objektiver Weise durchgeführt. Ebenfalls erfolgreich angelaufen ist das Beratungsangebot für Verfahren vor dem BFA. Die Rechtsberaterinnen und Rechtsberater der BBU haben an ca. 300 Einvernahmen im Zulassungsverfahren des BFA in ganz Österreich teilgenommen. Damit sichert die BBU die Einhaltung der rechtsstaatlichen Standards auch bei den beschleunigten Verfahren. Im nächsten Schritt begann ab Februar in der Rechtsberatung eine Qualitätsoffensive: Um einheitliche Qualitätskriterien durchzusetzen, wurde mit einem Lehrgang für alle bereits aktiven Rechtsberaterinnen und Rechtsberater gestartet. Für alle künftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesem Bereich gelten nunmehr strengere Qualifikationsanforderungen.

Rückkehrberatung. Zum Tätigkeitsbereich der BBU gehört auch die Rückkehrberatung. Ihre Aufgabe ist es, sowohl interessierte, als auch ausreisepflichtige Fremde, über die Möglichkeit einer Rückkehr in ihr Herkunftsland oder, im Verfahren nach der Dublin-III-Verordnung, zu einer Überstellung in den zuständigen EU-Mitgliedstaat zu informieren. Klientinnen und Klienten sollen informiert eine Entscheidung zur

freiwilligen Erfüllung ihrer Ausreiseverpflichtung treffen können. Die freiwillige Rückkehr hat dabei – auch in Umsetzung entsprechender EU-Normen – stets Priorität gegenüber einer mit behördlichem Zwang durchgesetzten Ausreiseverpflichtung. Neben der Perspektivenabklärung im Rahmen der Rückkehrberatung unterstützen die Beraterinnen und Berater im Falle einer Entscheidung zur Rückkehr deshalb auch bei der Organisation der Heimreise. In allen 12 Beratungszentren, sowie allen Betreuungseinrichtungen steht Rückkehrwilligen eine Beratung zur Verfügung. Über 600 Personen konnten in den ersten 100 Tagen dabei unterstützt werden, wieder in ihre Heimat zurückzukehren.

Die weiteren Aufgaben der BBU umfassen Dolmetschleistungen und die Entsendung von Menschenrechtsbeobachterinnen und Menschenrechtsbeobachtern. Während letztere die ordnungsgemäße Durchführung von Außerlandesbringungen bezeugen, sorgen die Dolmetscherinnen und Dolmetscher in über 35 Sprachen dafür, dass Beratungen auch durch die Adressaten gut verstanden werden.

„Die ersten 100 Tage der BBU kann ich nur als äußerst gelungen bezeichnen“, resümiert Achrainer. „Der Übergang zur BBU war in der Grundversorgung sowie in den Beratungsbereichen nahtlos und für unsere Klientinnen und

Klienten kaum wahrnehmbar. Die Übernahme von 710 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgte während des zweiten und des dritten Covid-Lockdowns ohne nennenswerte Probleme. Dabei haben wir trotz der Übernahme von drei zusätzlichen Betreuungseinrichtungen 2020 im Budget eine Punktlandung hingelegt.“

Ausblick. „Nachdem nun die Übergangsphase geschafft ist, werden wir darangehen, die Vorteile zu nutzen, die uns die neue Organisationsstruktur der BBU im Asylwesen bringt“, sagt Achrainer. „Wir haben bereits mit einer Qualitätsoffensive im Beratungsbereich begonnen und arbeiten an einer laufenden Optimierung der Betreuungsqualität in den Einrichtungen. Am spannendsten ist es aber zu beobachten, wie sich die Expertinnen und Experten aus den verschiedenen Bereichen mit ihrem Know-how proaktiv einbringen und gegenseitig davon profitieren. Gerade in einem emotional polarisierenden Bereich wie dem Asylwesen ist es enorm wichtig, objektiv und professionell in seiner Arbeit zu sein und hierbei stets die Menschenwürde anderer zu respektieren und zu wahren. In diesem Sinne freue ich mich, den weiteren Weg der BBU gemeinsam mit meinen kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu gestalten.“

*Thomas Fussenegger
Kommunikationsleiter BBU*