

# Lean for Refugees

## Erste Workshops erfolgreich abgeschlossen

Die Initiative Lean for Refugees hat die ersten Workshops in der Landeserstaufnahmestelle (LEA) Mannheim durchgeführt. In der LEA erhalten die Flüchtenden ihre BüMA (Bescheinigung über die Meldung als Asylsuchender). Das ist eine Art Ausweis, welcher für einen Asylantrag nötig ist. Am 26.11.2015 wurde eine Erfassung des Ist-Zustandes durchgeführt und am 4.12.2015 überlegte das Team gemeinsam, wie der Soll-Zustand aussehen könnte.

von Prof. Dr. Christoph Roser

Kurz vorab: Wir sind politisch neutral! Die Gesellschaft muss hier über die Politik einen Konsens zum weiteren Vorgehen finden. Wir wollen nur bei der Umsetzung der bestehenden (und zukünftigen) Gesetze helfen, um sowohl den Staat als auch die Flüchtenden zu unterstützen. Unser Fokus liegt auf machbaren Lösungen. Wir können und wollen keine Gesetze oder Verwaltungsvorschriften ändern. Diese sind genau wie die Softwaresysteme gegebene Rahmenbedingungen. Unser Fokus liegt auf Themen, welche wir wirklich ändern können. Um den Ist-Zustand zu erfassen haben wir (5 Freiwillige und 3 Mitarbeiter der LEA Mannheim) uns einen kompletten Tag lang die Prozesse angeschaut.

### Ist-Ablauf

Pro Tag kommen in der LEA Mannheim zwei Busse an. Die Flüchtenden erhalten ein Lunchpaket. Die Menschen warten dann auf die weitere Bearbeitung. Es werden komplette Familien erfasst. Begleitete Minderjährige müssen eine Bescheinigung des Jugendamtes vorlegen. Leider kommt ein großer Anteil der Flüchtenden ohne die passenden Voraussetzungen an, z. B.: Eltern von Jugendlichen haben (noch) keine Bescheinigung des Jugendamtes oder diese nicht dabei oder

Begleiter vom Jugendlichen kommt ohne restliche Familie. Um im ersten Schritt die Flüchtenden in sozial zusammenhängenden Gruppen zu erfassen (Optionierung) wird eine Nummer pro Familie vergeben, nicht pro Person.

Für die Sachbearbeiter ist es aufgrund von Sprachbarrieren und fehlenden Infos zeitaufwändig, alle Daten einer Gruppe zu erfassen. Es werden Fotos von allen Personen gemacht, die mit den Daten in einem Computersystem („EASY“ – Erstverteilung der Asylbegehrenden auf die Bundesländer) gespeichert werden. Dann wird eine Optionierungsnummer pro Familie angelegt, bzw. eine vorhandene Nummer herausgesucht. Es wird für eine Familie das Herkunftsland ausgewählt sowie die Anzahl Männer/Frauen/Kinder eingegeben. Danach folgt ein Ausdruck der EASY Informationen für die Aufnahme. Die Aufnahme ist die eigentliche Erfassung der Personendaten mit Foto in ein Computersystem (MigVIS). Dort werden von der Familie über mehrsprachige Vorlagen die Personendaten erfasst: Name, Vorname, Geburtsname, Geschlecht, Geburtsdatum, Geburtsstaat, Geburtsort, Familienstand, Religion, Volkszugehörigkeit, Muttersprache, Staatsangehörigkeit. Die Flüchtenden



Abb. 1: Bei der Landeserstaufnahmestelle (LEA) in Mannheim fanden die ersten Workshops statt.

werden in den Warteraum zurück gebracht. Zuvor wird geprüft, ob für die Personen schon ein Eintrag in der Datenbank der Polizei vorhanden ist. Ungefähr ein Treffer pro Mitarbeiter und Monat.

Dann erfolgt die Ausfertigung der Papiere: Die BüMA (Bescheinigung über die Meldung als Asylsuchender) wird sechsmal ausgedruckt und 24 mal gestempelt und mit einem Aufkleber mit Landeswappen versehen. Belehrung und Einverständniserklärung werden ebenfalls mehrfach ausgedruckt: Die Einverständniserklärung in Deutsch und in der Muttersprache sowie eine zweisprachige Belehrung werden ausgefüllt. Dies erfolgt über Copy und Paste aus dem MigVIS in zwei Word Dokumente und ein PDF. Danach wird die Familie wieder in den

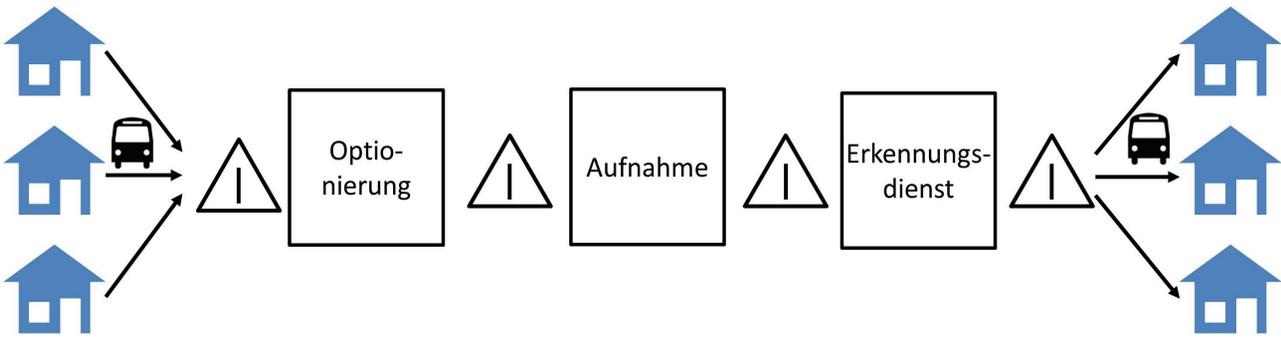


Abb. 2: Grobe Skizzierung des Ablaufs bei der Registrierung von Flüchtlingen.

Raum geholt, um zu unterschreiben (bzw. Fingerabdruck bei Analphabeten). Das Familienoberhaupt muss 17 Unterschriften leisten, jeder weitere Erwachsene noch mal vier. Die Flüchtenden werden wieder in den Warteraum gebracht. Die verschiedenen Unterlagen werden verteilt zum Postdienst und für den Erkennungsdienst.

Danach werden beim Erkennungsdienst Fotos und Fingerabdrücke genommen. Der Sachbearbeiter nimmt die Unterlagen vom Sicherheitsdienst entgegen. Die BüMa wird (noch mal) gestempelt und kopiert. Ein Erfassungszettel für Fingerabdrücke wird handschriftlich ausgefüllt. Die Flüchtenden werden zweimal fotografiert. Dies erfolgt zwingend ohne Kopftuch. Eine Schutzwand ist aufgebaut, eine Mitarbeiterin kann von einer anderen Stelle für Fotos von Frauen hinzugezogen werden. Es sind insgesamt zwei Fotos, einmal mit Nummer, einmal ohne. Es werden auf dem vorbereiteten Dokument Fingerabdrücke mit schwarzer Farbe genommen. Wenn alles geklappt hat, erhält der Flüchtende seinen BüMa-Ausweis. Kopien und Fingerabdrücke werden archiviert. Dann werden die Flüchtenden mit dem nächsten Bus wieder in ihre Unterkunft gebracht.

Aktuell kommen (im Bereich Heidelberg und Mannheim) ungefähr genau so viele Flüchtenden an, wie in der Erstaufnahme in Mannheim und Heidelberg erfasst werden können. Da hier aber diese Kapazitäten erst kürzlich geschaffen wurden, gibt es Wartezeiten von ca. fünf Wochen bis zur Erstaufnahme. Eine schnellere Erstaufnahme könnte den Rückstand abbauen. Engpass ist eher der Asyl-

antrag im BaMF, wo die Wartezeit aktuell mehrere Monate beträgt, Tendenz zunehmend. Das ist aber nicht mehr in unserem Thema, wir fokussieren uns erst einmal auf die Erstaufnahme.

### Potenziale

Auch ohne die Software oder die Gesetze zu ändern haben wir schnell viele Potenziale gefunden. Hier eine kurze Auswahl:

- Die ungleichmäßige Abtaktung führt zu Wartezeiten bei Mitarbeitern, insbesondere beim Erkennungsdienst.
- Die Flüchtenden werden 4 bis 5 Mal im Warteraum gesucht und zurückgebracht, hier geht viel Zeit verloren.
- Der Batch-Prozess ist für die einzelnen Mitarbeiter durch die geringe Arbeitsteilung komplex. Es werden immer mehrere Gruppen erfasst.
- Mit dem Bus kommen auch Flüchtende, die aus rechtlichen Gründen (noch) nicht erfasst werden dürfen (fehlende Bescheinigungen...)
- Es existiert (fast) keine Visualisierung für die Flüchtenden. Daraus entsteht oft Verwirrung und Unsicherheit für die Menschen.

### Soll-Zustand

In einem zweiten Workshop haben wir einen Soll-Zustand für den Ablauf entwickelt:

Es gibt ein Front Office und ein Back Office. Die Flüchtenden werden idealerweise nur zweimal gesucht, einmal zum

Erfassen der Daten, einmal für Fingerabdrücke und zum Aushändigen der Ausweise. Die Prozesse im Back Office sind in kleinere Teile geteilt und daher für jeden Mitarbeiter schneller erlernbar.

Auch die Aufteilung der Arbeitsschritte wird angepasst, um Leerlauf zu reduzieren. Hierzu wurden auch Zeiten genommen, um die Abtaktung ungefähr einzuplanen.

Es wurden insgesamt zwei Prozesse entwickelt, einmal für die Gegebenheiten der aktuellen Räume, und ein zweiter für neue Räume nach dem Umzug. Natürlich ist dies nur eine grobe Richtung, bei der eigentlichen Umsetzung werden sich hier sicherlich noch Details ändern.

Bei der Vorstellung der Ergebnisse erhielten wir sowohl von den Mitarbeitern als auch von den Führungskräften der LEA Mannheim eine sehr positive Rückmeldung. Es sind drei große Themen, an denen wir weiterarbeiten werden:

- Umsetzung des neuen Ablaufs für Umzug in neue Gebäude.
- Verbesserung des Ablaufs beim Bus-transfer, insbesondere um hier weniger Personen in die Unterkunft zurückschicken zu müssen.
- Bessere Visualisierung der Prozesse für die Flüchtenden.

Dazu sind zwei weitere Workshops geplant. Insgesamt haben uns allen die Workshops Spaß gemacht, wir haben einiges dabei gelernt und wir freuen uns auf das weitere Vorgehen. Weitere Ergebnisse werden wir hier veröffentlichen. Herzlichen Dank an alle Mitstreiter. ■



Aktuelle Informationen zur Initiative und Möglichkeit zur Kontaktaufnahme unter:

[www.lean-for-refugees.de](http://www.lean-for-refugees.de)