



Diakonie  **Düsseldorf**

Konzeption
Evangelische Flüchtlingsberatung
Flüchtlingsbetreuung in den städti-
schen Unterkünften

Impressum:
Herausgeber: Diakonie Düsseldorf
Gemeindedienst der
Evangelischen Kirchengemeinden e.V.
Düsseldorf
Konzeption
Evangelische Flüchtlingsberatung
Betreuung in den städtischen Unterkünften
Stand: 21.04.2015
verantwortlich: Antonia Frey
© 2015 Diakonie Düsseldorf

Einleitung

Die Unterstützung von Migrantinnen und Migranten und Flüchtlingen gehört zum biblischen / christlichen Auftrag der Evangelischen Kirche und Diakonie. In der Satzung der Diakonie Düsseldorf ist die Beratung und Betreuung von Migrantinnen und Migranten als originäre Aufgabe festgelegt.

Aus dem Leitbild der Diakonie:

Wir leben Nächstenliebe

Jeder Mensch ist ein Geschöpf Gottes und damit wertvoll und einzigartig. Deshalb haben sich Christen von Beginn an für den Menschen und dessen Würde eingesetzt. Diakonie steht in dieser lebendigen Tradition christlicher Nächstenliebe, die sich als Gottes Liebe in der Welt allen Menschen zeigt und erweist. Diese Nächstenliebe ist es, die für uns Basis und Motivation unseres täglichen Handelns ist. Dabei richtet sich unser Handeln an alle Menschen: Einzelne und Gruppen, Christen und Nichtchristen, Hilfesuchende und Mitarbeitende – Diakonie ist ganzheitlicher Dienst am Menschen.

- Wir begegnen allen Menschen offen.
- Wir sehen die Nöte der Menschen.
- Wir helfen Menschen, sich zu entfalten.
- Wir unterstützen Menschen in allen Lebenssituationen.
- Wir fördern Eigeninitiative und Fähigkeiten.

In Düsseldorf ist die Diakonie seit 1984 im Migrationsdienst tätig, die Evangelische Kirche seit 1994 in der Flüchtlingsberatung. Diese wechselte 2008 zur Diakonie Düsseldorf. Das Sachgebiet wurde Integration, Migration und Flucht genannt. Im Laufe der Jahre wurde eine Vielzahl von differenzierten Hilfeangeboten aufgebaut. Dazu gehören die Migrationsberatung für Erwachsene, der Jugendmigrationsdienst, die Flüchtlingsbetreuung, die Asylverfahrensberatung, die Rückkehrberatung, die Integrationsagentur und zahlreiche innovative zeitlich befristete Projekte. Durch die Kriege im Irak, Syrien und die kriegsähnlichen Auseinandersetzungen in Afghanistan und in vielen afrikanischen Ländern ist besonders in den letzten Jahren die Flüchtlingszahl rasant angestiegen. Seit 01. März 2012 betreut die Diakonie Düsseldorf im Auftrag der Stadt Düsseldorf Flüchtlinge in den Unterkünften. Waren es im März circa 660 Flüchtlinge, die von der Stadt Düsseldorf untergebracht waren, ist die Zahl bis Februar 2015 auf 2.250 gestiegen und wird, so die Einschätzung der Stadt Düsseldorf, bis Ende 2015 auf bis zu 5.000 Flüchtlinge steigen. Die Flüchtlinge lebten im März 2012 in 11 Unterkünften, im März 2015 sind es 42 Standorte. Das bedeutet eine sehr große Herausforderung im Hinblick auf die Unterbringung, Betreuung und Integration der betroffenen Menschen. Zum 01. Mai wird aufgrund dieser Entwicklung ein neues Sachgebiet Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften aufgebaut.

Die nachfolgende Konzeption beschreibt im **Teil A**, wie die Diakonie Düsseldorf die Betreuung von Flüchtlingen in den Unterkünften inhaltlich, organisatorisch und strukturell umsetzt.

Die Diakonie Düsseldorf vernetzt die Betreuung von Flüchtlingen in den Unterkünften eng mit ihren anderen zahlreichen Hilfen. Dies betrifft sowohl die oben genannten vielfältigen Angebote für Migrantinnen und Migranten und Flüchtlinge als auch alle anderen Hilfsangebote in der Diakonie - für Kinder und Jugendliche, ältere Menschen und Hilfen in den Bereichen Gesundheit und Soziales, aber auch im Rahmen von Querschnittsaufgaben, wie z.B. die Betreuung von Ehrenamtlichen. Eine besondere Funktion nehmen dabei auch die Kirchengemeinden wahr. Die ergänzenden Hilfen von Diakonie Düsseldorf und Evangelischen Kirchengemeinden sind in **Teil B** dargestellt.

Durch diese Vernetzung entsteht ein erheblicher Mehrwert über die unmittelbare Betreuung in den Unterkünften hinaus. Eine besondere Bedeutung hat daher neben der Beschreibung der Betreuungsinhalte, wie die Vermittlungsarbeit und Vernetzung mit einer Vielzahl von handelnden Akteuren organisiert ist.

Teil A: Betreuung in den städtischen Unterkünften

Zielgruppen

sind von der Stadt Düsseldorf in kommunalen Unterkünften untergebrachte Flüchtlinge. Es handelt sich um

- asylsuchende Menschen während des Asylverfahrens, darunter besonders schutzbedürftige Personen,
- asylsuchende Menschen vor ihrem Asylverfahren (voraussichtlich nur vorübergehend)
- Menschen, deren Antrag auf Asyl abgelehnt wurde und die zur Ausreise verpflichtet sind, bei denen aber Hinderungsgründe für eine Ausreise entweder in der Person oder in den Verhältnissen des jeweiligen Herkunftslandes liegen,
- Resettlement-Flüchtlinge, u.a. aus dem UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees, UNHCR-Programm sowie aus anderen Programmen,
- Personen, die aufgrund besonderer Regierungsabkommen aufzunehmen sind, z.B. sogenannte Afghanische Ortskräfte, nach Abzug der Bundeswehr aus Afghanistan sowie sonstige Personen aus Bundes- und Landesaufnahmeprogrammen.
- Flüchtlinge mit verfestigtem Aufenthaltsstatus, solange sie in Flüchtlingsunterkünften leben

Zielsetzung

- Behebung oder Verbesserung von körperlichen, psychischen, sozialen und wirtschaftlichen Problemlagen der betroffenen Flüchtlinge
- Soziale Integration in das soziale Umfeld, Quartier, Kirchengemeinde
- Vermeidung von sozialen Spannungen innerhalb und außerhalb der Unterkünfte
- Vermittlungen der Kinder in KiTa und Schule
- Vermittlung in weitergehende Hilfen wie die soziale und medizinische Beratung und Behandlung
- Vermittlung in Arbeitsintegrationsdienste für Schule, Ausbildung, Beruf

Betreuungsbedarfsermittlung

Der Betreuungsbedarf erfolgt über eine Statusermittlung und Abfrage potentieller Bedarfe unmittelbar nach der Aufnahme in den Unterkünften. Hier werden auch spezielle Bedarfe, wie sie zum Beispiel alte, kranke und behinderte oder besonders schutzbedürftige Flüchtlinge haben, erfragt. Die Bedarfsermittlung wird laufend überprüft und fortgeschrieben. Die Beraterinnen und Berater bieten an allen größeren Standorten Sprechstunden an. In wichtigen Fällen, z.B. wenn Personen schwer erkrankt sind, sich in Krisensituationen befinden, aufgrund von auffälligem Rückzug bei Traumatisierungen oder Depressionen, wenn Frauen gerade entbunden und keine Hebamme haben oder wenn ein Familienangehöriger verstorben ist, werden die Flüchtlinge auch in ihren Zimmern aufgesucht. Bei Bedarf werden dann unterstützende Hilfen organisiert. Diese können je nach Fallkonstellation haupt- oder ehrenamtlich sein.

Die Betreuungsbedarfsermittlung umfasst:

- Finanzbedarf
- Lebensmittelbedarf
- Bekleidungsbedarf
- Medizinische Grundversorgung
- Medizinische Akutbehandlung
- Trauma-Behandlung
- Bedarfe für besondere Personengruppen, wie z.B. Flüchtlinge mit Behinderungen, Schwangere, Seniorinnen/Senioren, Pflegebedürftige
- KiTa-Plätze für Kinder
- Plätze in Schulen für Kinder und Jugendliche
- Asylverfahrensberatung
- Rückkehrberatung.

Betreuungsmaßnahmen

Nach Ermittlung des individuellen Betreuungsbedarfs werden die notwendigen Betreuungsmaßnahmen eingeleitet. Das Betreuungspersonal für die Flüchtlinge in den

Unterkünften differenziert dabei nach Maßnahmen, die es selber durchführt (Grundversorgung) und Maßnahmen, die es vermittelt, aber nicht selbst durchführt (Vermittlung).
Vermittlungsadressen unterteilen sich in:

- a) Hilfs- und Betreuungsangebote der Diakonie Düsseldorf und Evangelischen Kirche (siehe Teil B weitere Hilfen der Diakonie und Evangelischen Kirchengemeinden)
- b) Dienste des Sozial- und Gesundheitsdienstes der Stadt Düsseldorf oder der freien Träger (siehe externe Kooperationen).

Maßnahmen im Rahmen der Grundversorgung

Erstversorgung:

- Bereitstellung oder Vermittlung von Nothilfen (Geld, Lebensmittel, Kleidung) unmittelbar nach der Ankunft bei Bedarf
- Unterstützung bei der ersten Orientierung in der Unterkunft und im sozialem Umfeld (Tagesstrukturierung, Einkauf, Kochen, Haushaltsführung)
- Unterstützung bei Kontakten zu Behörden wie dem Amt für soziale Sicherung und Integration, Jugendamt, Gerichten, Ausländerbehörde, Jobcenter

Finanzen:

- Sicherung der regelmäßigen Geldleistung, z.B. im Rahmen des Asylbewerberleistungsgesetzes
- Unterstützung bei Anträgen wie Härtefallfonds, Bildungs- und Teilhabegesetz (BuT), Ratenzahlungen, Kostenübernahmen für Medikamente, Operationen, Schufa

Medizinische Versorgung:

- Vermittlung in notwendige Akutbehandlungen bei (Fach-)Ärztinnen und (Fach-)Ärzten, in Kliniken
- Vermittlung in spezielle medizinische Behandlungen wie Dialyse, Schwangerenkurse, Psychotherapie
- Vermittlung von Impfungen beim Gesundheitsamt
- Vermittlung von Trauma-Behandlungen, z.B. beim Psychosozialen Zentrum (PSZ) oder im LVR-Klinikum Düsseldorf – Landschaftsverband Rheinland.

Bedarf für Kinder und Jugendliche:

- Vermittlung von KiTa-Plätzen
- Vermittlung in Mutter-Kind-Gruppen
- Unterstützung bei der Einschulung von Kindern
- Unterstützung bei Erziehungsfragen

Soziale Integration:

- Unterstützung bei der Beantragung von Identitätspapieren
- Vermittlung in Beratung zum Asylverfahren und zu anderen Aufenthaltsrechtsfragen
- Vermittlung von Sprachkursen
- Unterstützung zur Aufnahme von sozialen Beziehungen im Umfeld, z.B. durch Kontaktvermittlung zu Unterstützerguppen im Quartier, Kirchengemeinde, Sportverein
- Integration in Stadtteilangebote
- Vermittlung bei Konflikten in den Unterkünften und im sozialen Umfeld

Ausbildung und Arbeit:

- Information über Angebote zur Arbeitsintegration und Qualifizierung
- Vermittlung zu Anbietern der Arbeitsintegration und Qualifizierung zur Unterstützung bei
 - o Antragsverfahren von Leistungen zur Arbeitsintegration des Sozialgesetzbuches (SGB) II und Sozialgesetzbuches (SGB) III

- Hilfe bei der Anerkennung von Berufsabschlüssen und Vermittlung zu Anerkennungsstellen
- Berufswegeplanung und Direktvermittlung in Ausbildungs- und Arbeitsstellen

Wohnen:

- Unterstützung bei der Wohnungssuche
- Beantragungen des Wohnberechtigungsscheins
- Vermittlung von Begleitung zu Wohnungsbesichtigungen
- Unterstützung bei Abschluss des Mietvertrags
- Herstellung des Einzelkontakts zum Amt für Wohnungswesen und Modernisierung, Beratungsstelle für Flüchtlinge
- Administrative Hilfe beim Übergang in die angemietete Wohnung

Personal

Die Betreuung wird durch geeignetes Fachpersonal wahrgenommen. Das sind im Wesentlichen Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter und Sozialpädagoginnen/Sozialpädagogen. Mit der Stadt wird ein Betreuungsschlüssel von mindestens 1:200 angestrebt. Das Team wird ergänzt durch Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittler. Bei der Besetzung des Teams wird ein besonderer Wert auf Vielfalt gelegt. Viele Mitarbeitende des Teams haben selbst einen Migrationshintergrund, teilweise sogar einen Flüchtlingshintergrund, und kennen daher die Lebenswelt, Kultur, Religion und Sprache der Flüchtlinge. Folgende Sprachkenntnisse sind zurzeit im Gesamtteam vorhanden: Albanisch, Arabisch, Aseri, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Griechisch, Polnisch, Romanes, Russisch, Serbisch, Spanisch, Twi, Türkisch. Die Diakonie qualifiziert das Team durch Diversity Management Schulungen. Dies gewährleistet die besonders in diesem Arbeitsfeld wichtige „Interkulturelle Kompetenz“ der Mitarbeitenden. Besonderheiten, die sich aus Herkunft, Kultur, Sexualität, Religion, Ethnie und Behinderung der betreuten Menschen ergeben, werden dadurch genauer erfasst und können in der Betreuungsplanung berücksichtigt werden.

Räume

In allen größeren Unterkünften und auch in den größeren Hotels finden regelmäßig Sprechstunden durch die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt. Flüchtlinge, die in Unterkünften ohne Sprechstunde wohnen, suchen die nächst gelegene Unterkunft mit regelmäßiger Sprechstunde oder regelmäßige Sprechstunden am Platz der Diakonie 2a oder auf der Sonnenstraße 14 auf. In einigen Unterkünften stehen für die Einzelberatung separate Räume zur Verfügung. In einigen Unterkünften sind auch Gruppenräume vorhanden, so dass spezielle Gruppenangebote, z.B. für Kinder, stattfinden können. Teilweise findet die vertrauliche Beratung außerhalb der Unterkünfte in Räumen der Diakonie am Platz der Diakonie 2a und in der Sonnenstraße 14 statt. Hier stehen entsprechend ausgestattete Büros und Gruppenräume zur Verfügung.

Kooperationspartner

Amt für Soziale Sicherung und Integration

Wichtigster Kooperationspartner ist das Amt für Soziale Sicherung und Integration, das für die Bereitstellung und Belegung der Unterkünfte und für die Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz zuständig ist. Zwischen dem Diakonie-Sachgebiet Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften und dem Amt für Soziale Sicherung und Integration finden regelmäßige Arbeitsgespräche statt. Hier werden die Belegung in den Unterkünften abgestimmt, Fragen zur Betreuung, Konflikte in den Unterkünften, Schnittstellenproblematiken mit anderen städtischen Ämtern, bauliche Mängel und andere aktuelle Themen besprochen und Lösungen gesucht. Mit den Verwalterinnen/Verwaltern der Wohnheime arbeiten die hauptamtlichen Betreuungskräfte in den Unterkünften eng zusammen. Die Verwalterinnen/Verwalter der Stadtverwaltung Düsseldorf sind für den Themenkomplex „Ordnung“ zuständig (Beispiele: Müll/Fremdschläfer). Die Sozialarbeit der Diakonie unterstützt ihre Bemühungen, z.B. mit Hinweisen auf die Notwendigkeit von Verlegungen durch klärende Gespräche.

Gesundheitsamt

Das Gesundheitsamt nimmt Stellung bei Anträgen für medizinische Behandlungen, z.B. ambulante, stationäre Behandlungen, Operationen, Psychotherapie, wenn die Kostenübernahme durch das Amt für soziale Sicherung und Integration strittig ist. Im Einzelfall nimmt das Gesundheitsamt Stellung, wenn Flüchtlinge aus gesundheitlichen Gründen aus einer Unterkunft ausziehen möchten. Die Mitarbeitenden der Evangelischen Flüchtlingsberatung koordinieren dabei den Informationsfluss. Beispielsweise unterstützen sie die Flüchtlinge bei der Beschaffung und Übersetzung relevanter Informationen wie Stellungnahmen von Therapeutinnen und Therapeuten, Attesten sowie gegebenenfalls Bescheinigungen aus dem Ausland und leiten diese an das Gesundheitsamt weiter.

Jugendamt

Das Jugendamt und die freien Träger der Jugendhilfe in Düsseldorf möchten möglichst schnell alle 3- bis 6-jährigen Kinder von Flüchtlingen in die Kindertagesstätten vermitteln. Stand 03/2015 leben 160 Flüchtlingskinder in diesem Alter in den Unterkünften. Seit Februar 2015 gibt es im Sachgebiet Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften, vorher Sachgebiet Integration, Migration und Flucht zwei Mitarbeitende in Teilzeit, die sich in enger Kooperation mit dem Jugendamt um die schnelle Vermittlung von Flüchtlingskindern in die KiTas kümmern. Dies hilft Sprachbarrieren und fehlende Informationen bei den Flüchtlingen zu überwinden und eine schnelle Vermittlung sicherzustellen. Stehen in Stadtteilen zu wenige Plätze zur Verfügung, werden zusammen mit dem Jugendamt Lösungen gesucht. Die Vermittlung erfolgt in der Regel über den KiTa-Navigator aber nicht nur zu den üblichen Stichtagen, weil die Kinder zwischenzeitlich integriert werden müssen.

Da in einigen Unterkünften wegen der beengten Raumverhältnisse keine ausreichenden Spielmöglichkeiten für die Kinder zur Verfügung stehen, wird zusammen mit dem Jugendamt nach Alternativlösungen gesucht.

Auch der Kinderschutz ist zu beachten. Bei Fällen der Kindeswohlgefährdung sind die Bezirkssozialdienste zuständig. Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in den Unterkünften informieren den jeweiligen Dienst und sind bei Bedarf unterstützend tätig.

Kommunale Stelle für Integration und Bildung (KIB)

Es gibt regelmäßige Gespräche des Sachgebiets Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften, vorher Integration, Migration und Flucht mit der KIB, im Wesentlichen zum Thema Schulplatzbedarf. Die Eltern werden bei Bedarf bei der Einschulung ihrer Kinder oder sonstigen Schulkontakten unterstützt, i.d.R. durch Sprach- und Kulturmittlerinnen und Sprach- und Kulturmittler.

Amt für Wohnungswesen und Modernisierung

Die Kooperation mit dem Amt für Wohnungswesen und Modernisierung, kurz Wohnungsamt genannt, bei der Wohnungssuche findet regelmäßig statt. Die Wohnungsangebote des Wohnungsamtes werden an geeignete Bewohnerinnen und Bewohner der Unterkünfte weitergeleitet. Werden Wohnungen von privaten Vermietern angeboten, so leitet die Diakonie Düsseldorf die Angebote an das Wohnungsamt weiter. In der Regel werden die Flüchtlinge bei der Terminvereinbarung mit Vermietern und Wohnungsbesichtigungen unterstützt.

Psychosoziales Zentrum (PSZ) und LVR Klinikum

Das PSZ Düsseldorf ist eine Beratungs- und Therapieeinrichtung für traumatisierte und psychisch belastete Flüchtlinge und arbeitet eng (siehe auch Projekte) mit der Diakonie Düsseldorf zusammen. Für traumatisierte Flüchtlinge und Folteropfer werden Beratung, Psychotherapie in Einzelgesprächen und Gruppen angeboten. Wenn im Rahmen der Bedarfsermittlung Flüchtlinge mit einem besonderen Beratungs- und Therapiebedarf auffallen, werden sie nach Möglichkeit an das PSZ vermittelt. Dies ist insbesondere bei durch Verfolgung und Folter traumatisierten Flüchtlingen indiziert. In Fällen, in denen das PSZ keine Kapazitäten hat, wird bei Bedarf einer ambulanten Therapie auch direkt an die Transkulturelle Ambulanz des LVR Klinikums vermittelt. Mit der Sozialarbeiterin der Klinik gibt es einen regelmäßigen Austausch. In Fällen akuter Suizidgefährdung werden die Klientinnen und Klienten zur entsprechenden Aufnahme begleitet oder verwiesen. Im Rahmen des Projektes EFFEKT! arbeitet ein LVR Mitarbeiter mit Flüchtlingen, die stationär aufgenommen werden. Er sichert bei Bedarf die Kommunikation.

Familienzentren

Die Kooperation mit den Familienzentren befindet sich noch im Aufbau. Aktuell gibt es zwei Kooperationen des Sachgebietes Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften, vorher Sachgebiet Integration, Migration und Flucht mit den Familienzentren Vereinsstraße und Am Hackenbruch. So werden dort Erzieherinnen geschult, es gibt eine Zusammenarbeit bei der Sammlung und Verteilung von Sachspenden, oder Mutter-Kind-Projekte finden statt. Die Familienzentren entwickeln sich generell zu Anlaufstellen für Kinder und Familien im Stadtteil. Zu den Familienzentren gehören Kindertageseinrichtungen mit enger Vernetzung im Stadtteil und gewinnen daher auch Bedeutung für die Flüchtlingsbetreuung. Daher wird die Zusammenarbeit weiter ausgebaut.

Flüchtlingsrat, proasyl und UNHCR

proasyl unterstützt in komplizierten Einzelfällen Flüchtlinge bei Rechtsanwaltskosten. Der UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) setzt sich in sehr komplizierten Fällen beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) dafür ein, dass abgelehnte Fälle noch einmal geprüft werden, vorausgesetzt die Fallakte ist vollständig und die erneute Prüfung nachvollziehbar.

Verbands- und Gremienarbeit

Die Sachgebiete Integration, Migration und Flucht und Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften sind Mitglied in der **Trägerkonferenz Migration und Flucht im Diakonischen Werk Rheinland Westfalen Lippe** und im **Düsseldorfer Netzwerk Flüchtlinge** Dem regelmäßig tagenden lokalen Netzwerk gehören an:

- Flüchtlingsberatung der Caritas
- Deutsches Rotes Kreuz (DRK) Flüchtlingsberatung
- Psychosoziales Zentrum (PSZ)
- städtische Sozialdienste
- Frauenberatungsstelle
- Verein stop-mutilation
- Flüchtlingsinitiative stay
- Aids-Hilfe
- LVR Klinikum
- Jugendhilfeeinrichtungen, die unbegleitete minderjährige Flüchtlinge betreuen

Finanzierung

Die Personal- und Sachkosten der Betreuung in den städtischen Unterkünften werden durch einen Zuschuss der Stadt Düsseldorf, des Evangelischen Kirchenkreises Düsseldorf und Eigenmittel der Diakonie Düsseldorf getragen.

Qualitätssicherung

Diakonie Düsseldorf stellt durch entsprechende Strukturen und Organisation eine dem aktuellen fachlichen Standard entsprechende Qualität der Arbeit sicher.

Strukturqualität

- Die Organisation der Arbeit orientiert sich an den vereinbarten Zielen.
- Fachpersonal mit entsprechender Qualifikation und einem mit der Stadt noch zu vereinbarenden Betreuungsschlüssel steht zur Verfügung.
- Eine Teamkoordination organisiert das Beratungsteam für die Unterkünfte.
- Die Mitarbeitenden qualifizieren sich den Erfordernissen entsprechend laufend weiter. Es wird darauf geachtet, dass den besonderen Bedürfnissen von Klientinnen/Klienten (z.B. Traumatisierung) Rechnung getragen wird.

- Es finden regelmäßige Dienst- und Fallbesprechungen und Supervision statt. Zusätzlich wird wegen der schnell anwachsenden Aufgaben Teamentwicklungscoaching angeboten.
- Büros und Gruppenräume mit entsprechender Ausstattung stehen zur Verfügung. Wegen der wechselnden Arbeitsplätze werden zusätzlich Handys zur Verfügung gestellt. Bei Bedarf werden auch an das Internet angeschlossene Laptops eingesetzt, um Aufgaben zeitnah umsetzen zu können.
- Die Erreichbarkeit wird über ein Bereitschaftstelefon sichergestellt

Prozessqualität

- Der Prozess der individuellen Betreuung wird regelmäßig überprüft, ggf. fortgeschrieben und verändert.
- Die Teamentwicklung wird fortgeschrieben, z.B. durch die Einführung von Funktionsrollen.
- Die Konzeption wird fach- und bedarfsgerecht in Absprache mit der Stadt Düsseldorf fortgeschrieben.
- Die erbrachten Betreuungsleistungen werden teilweise in Statistiken und Berichten dokumentiert.
- Es gibt ein Beschwerde- und Verbesserungsmanagement.
- Mit beteiligten internen und externen Diensten wird ergebnisorientiert zusammengearbeitet.

Ergebnisqualität

- In regelmäßigen Gesprächen mit dem Amt für soziale Sicherung und Integration wird die Ergebnisqualität reflektiert.
- Mit den betreuten Flüchtlingen werden die Betreuungsplanung und das Ergebnis abgeglichen.
- In Quartals- und Jahresberichten werden fest gelegte Ergebnisqualitäten überprüft.
- Im Rahmen zur Verfügung stehender Personalressourcen werden die Dokumentationen und Erfassungsmethoden entsprechend erweitert.
- Ziele wie Teamziele und Ziele der einzelnen Mitarbeitenden werden vereinbart und überprüft.

Kontakt

Diakonie Düsseldorf
Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften
- Oliver Targas –
Platz der Diakonie 2a
40233 Düsseldorf
Tel: 0211 9 13 18 813
Mail: oliver.targas@diakonie-duesseldorf.de
Internet: <http://www.diakonie-duesseldorf.de>

Teil B: Ergänzende Hilfen von Diakonie Düsseldorf und Evangelischen Kirchengemeinden

Die Diakonie Düsseldorf als großer Wohlfahrtsverband unterstützt die Flüchtlingsbetreuung in den Unterkünften durch ergänzende Hilfen. Das Schwester-Sachgebiet Integration, Migration und Flucht hat eine Vielzahl von Fachdiensten mit kompetenten Fachkräften, die parallel zur Betreuung in den Unterkünften Hilfe anbieten können. Über das Sachgebiet Integration, Migration und Flucht hinaus bieten weitere Fachdienste der Diakonie Düsseldorf Hilfen für die Flüchtlinge an. Die Betreuungskräfte für die Flüchtlinge in den Unterkünften werden dadurch entlastet und die Flüchtlinge erhalten so über die „Basisbetreuung“ hinaus umfassende Hilfen.

Hilfen in den Sachgebieten Integration, Migration und Flucht und Flüchtlingsberatung in den städtischen Unterkünften:

Sprach- und Kulturmittlerinnen und Kulturmittler

Die Diakonie setzt zurzeit im Rahmen von zwei Projekten Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittler ein. Für alle in den städtischen Unterkünften betreuten Personen ist bei einem besonderen und notwendigen Bedarf der Einsatz der Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittler als Unterstützung der hauptamtlichen Fachkräfte möglich. Bei Behörden, Schulen, medizinischen Einrichtungen und sozialen Diensten kommt es zwischen Fachpersonal und Flüchtlingen häufig zu sprachlichen und kulturell bedingten Verständigungsproblemen. Dies kostet wertvolle Zeit und führt zu Unsicherheit, mangelndem Vertrauen sowie Unzufriedenheit auf beiden Seiten. Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittler überbrücken Verständigungsprobleme und klären interkulturelle Missverständnisse. Der Einsatz ist sowohl in den Unterkünften, am Platz der Diakonie und in der Sonnenstraße als auch bei externer Begleitung möglich.

Einsatzmöglichkeiten im Einzelnen

- Information und Unterstützung bei der Nutzung der öffentlichen Infrastruktur, Öffentlicher Nahverkehr (ÖPNV), Einkaufsmöglichkeiten, Müllabfuhr, Banken, Soziales, Bildung, Kultur usw.
- Unterstützung und Begleitung im Kontakt zu Ämtern, Behörden, z.B. Amt für soziale Sicherung und Integration, Schuldnerberatung, Frauenberatung, Schwangerschaftsberatung, zentren plus, Polizei
- Unterstützung und Begleitung im Kontakt zu Ärztinnen/Ärzten, Krankenhäusern; Erläuterungen zu Formularen, Symptomatik, Diagnose, geplanter Behandlung, Operation, Medikation
- Unterstützung und Begleitung bei der Wohnungssuche, z.B. Kontakt zu Vermietern, Wohnungsbesichtigungen, Amt für Wohnungswesen und Modernisierung, Unterstützung bei der Schufa Auskunft, Abschluss von Mietverträgen
- Unterstützung und Begleitung bei Kontakt zum Jugendamt, bei Vermittlung von KiTa-Plätzen, Kinderschutz, in Erziehungsfragen usw.
- Unterstützung und Begleitung bei Kontakten zu Schulen und Lehrern, bei Einschulung, Fragen zur Schulform, Konflikten mit Lehrern oder Mitschülern usw.
- Unterstützung bei der Suche und Buchung von Sprachkursen

Personal

Zurzeit können circa 45 nebenberufliche und ein hauptberuflicher Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittler eingesetzt werden. Die Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittler übersetzen in viele Sprachen. Zurzeit sind das

albanisch, arabisch, aseri, dari, englisch, farsi, französisch, mazedonisch, romanes, russisch, serbisch, türkisch (als gemeinsame Fremdsprachen für unterschiedliche Herkunftsländer) und andere.

Hilfen im Sachgebiet Integration, Migration und Flucht:

Asylverfahrensberatung

Die Asylverfahrensberatung richtet sich mit einem Beratungs- und Unterstützungsangebot an Personen in jeder Phase des Asylverfahrens. Dazu gehören

- Personen im Flughafenverfahren nach §18a AsylVfG,
- Personen, die sich in einem Dublin Verfahren befinden,
- Personen ohne Aufenthaltspapiere,
- unbegleitete Minderjährige, die bei Volljährigkeit eventuell einen Asylantrag stellen möchten,
- Personen mit Duldung.

Diese genannten Personengruppen leben teilweise auch in den Unterkünften. In Einzelfällen können sie die Asylverfahrensberatung in Anspruch nehmen. Sie werden dann von den Betreuungskräften für die Unterkünfte vermittelt.

Zielsetzung der Asylverfahrensberatung ist sicherzustellen, dass die Antragstellenden über ihre Rechte und Pflichten informiert sind und die Gelegenheit erhalten, ihr Verfahren sorgfältig und unter Berücksichtigung aller rechtlichen Möglichkeiten durchzuführen.

Die Angebote der Asylverfahrensberatung im Einzelnen:

Während des Asylverfahrens:

- Vorbereitung auf die Anhörung, Aufarbeitung der Fluchtgeschichte, Besprechung des Bescheids des Bundesamtes, Unterstützung bei der Vorbereitung von Klageverfahren, Begleitung zur Gerichtsverhandlung etc.

Nach der Entscheidung im Asylverfahren:

- Aufenthaltsrechtliche Beratung
- Beratung zu einem eventuellen Folgeantrag
- Unterstützung bei der Erstellung von Härtefallanträgen und Petitionen
- Vermittlung an die Rückkehrberatung

Für Multiplikatorinnen/Multiplikatoren

- Durchführung von Schulungen zum Asylverfahren und Ausländerrecht für hauptamtliche Beraterinnen und Berater, für Ehrenamtliche und für Jurastudentinnen und Jurastudenten.
- Öffentlichkeitsarbeit in Presse und Rundfunk

Personal

In der Asylverfahrensberatung arbeitet eine hauptamtliche Juristin.

Zusammenarbeit

- Bundesamt für Migration und Flucht, Verwaltungsgerichte, Ausländerbehörden, Rechtsanwältinnen/Rechtsanwälte, Flüchtlings- und Migrationsberatungsstellen
- Ärztinnen/Ärzte und Therapeutinnen/Therapeuten, Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge in Düsseldorf, Kliniken und Krankenkassen
- Jugendamt, Jugendwohngruppen und Vormünder

Rückkehrberatung und Perspektivberatung

Die Rückkehr- und Perspektivberatung wendet sich vorwiegend an Ratsuchende, die in den Unterkünften wohnen und ausreisen möchten oder zur Ausreise verpflichtet sind. Dazu gehören:

- Personen, die im Besitz einer Aufenthaltsgestattung oder Duldung sind und freiwillig ausreisen möchten
- Personen, die zur Ausreise verpflichtet sind und eine selbstständige Ausreise einer Abschiebung vorziehen
- Personen mit einem Aufenthaltstitel, die dauerhaft ausreisen möchten
- Personen ohne Aufenthaltspapiere, die freiwillig ausreisen möchten.

Allen Personen soll eine Ausreise in Würde ermöglicht werden. Einer Abschiebung soll vorgebeugt werden. Dies bedeutet nicht nur eine hohe Stressbelastung für die Betroffenen und auch andere Bewohnerinnen und Bewohner der Unterkünfte. Vorhandene und gegebenenfalls nicht ausgeschöpfte Möglichkeiten der Aufenthaltsverfestigung werden geprüft. Eine notwendige Ausreise soll sorgfältig unter Ausschöpfung aller Unterstützungsmöglichkeiten vorbereitet werden.

Angebote der Rückkehrberatung im Einzelnen:

- Erarbeitung einer tragfähigen und realistischen Perspektive unter Einbeziehung der in Deutschland vorhandenen Chancen und Perspektiven
- Unterstützung bei der Beschaffung von Ausreisepapieren
- Unterstützung zur Grundlagenlegung für eine dauerhafte Reintegration der Ratsuchenden in ihren Herkunftsländern
- Hilfe bei der Erstellung von Existenzgründungsplänen
- Beantragung von finanziellen Unterstützungsleistungen
- Vermittlung von Sachspenden und deren Transport
- Vermittlung in verschiedene Rückkehrprojekte in Deutschland und in den Herkunftsländern
- Vorbereitung für die konkrete Ausreise
- Weiterleitung an die Flüchtlingsberatung, wenn die Ausreisepläne überdacht werden.

Personal

In der Rückkehrberatung arbeitet eine Sozialpädagogin.

Zusammenarbeit

- International Organisation for Migration (IOM), Bezirksregierung, Botschaften, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Ausländerbehörde, Verwaltungsgericht, Jobcenter, Rentenamt, Standesamt, Auswärtiges Amt
- Migrationsberatungsstellen, Frauenberatungsstellen, Beratungsstellen für Opfer von Menschenhandel, Rückkehrprojekte in Deutschland und in den Herkunftsländern
- Anwältinnen/Anwälte, Akteure des Gesundheitswesens, Fluggesellschaften, Busunternehmen, Umzugsunternehmen

Projekte für Flüchtlinge

Seit 2002 werden laufend im Sachgebiet Integration, Migration und Flucht vom Europäischen Flüchtlingsfonds und seit Bestehen 2007 aus dem Europäischen Integrationsfonds geförderte Projekte durchgeführt. Die Projekte haben immer Kooperationspartner. Aktuelles Projekt: EFFEKT! - Komplementäre und integrierte Maßnahmen entwickeln für besonders schutzbedürftige Flüchtlinge. Kooperationspartner: Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge (PSZ) Düsseldorf, LVR-Klinikum Düsseldorf und Caritasverband Düsseldorf. Ein Folgeprojekt mit einer Dauer von drei Jahren ist bereits beantragt. Kooperationspartner sind das Psychosoziale Zentrum (PSZ) Düsseldorf, das LVR Klinikum Düsseldorf sowie weitere vier PSZ in NRW.

Das PSZ und das LVR Klinikum bieten Diagnose und Therapie von Folteropfern und Menschen mit psychischen Belastungsstörungen oder Erkrankungen an. Das PSZ bietet auch Therapien für Kinder und Jugendliche an. Der Caritasverband führt im Rahmen des Projektes Deutsch- und Computerkurse durch und bietet seit Ende 2014 auch Beratung in arabischer Sprache an.

Die Zielgruppe der Diakonie Düsseldorf sind besonders schutzbedürftige Flüchtlinge in den Unterkünften.

Zielgruppen. Dazu gehören:

- Menschen mit physischen und psychischen Krankheiten
- Folteropfer und Opfer von Menschenhandel
- Menschen mit schweren Belastungsstörungen
- alleinstehende Schwangere und alleinerziehende Mütter
- Schwangere im Familienverbund mit besonderem Unterstützungsbedarf, z.B. bei Krankheit und Behinderung
- Menschen mit Handicap

- Personen, die aufgrund der Fluchterlebnisse oder dem Verlust von Angehörigen unter extrem hohem Stress stehen, wie zurzeit die Angehörigen der yezidischen oder christlichen irakischen Minderheiten
- volljährig gewordene, ehemals minderjährige unbegleitete Flüchtlinge,
- Frauen, die an den Folgen einer Genitalverstümmelung leiden oder deren Kinder von ihr bedroht sind
- Kinder und Jugendliche in Flüchtlingsfamilien

Die Betroffenen sollen möglichst zeitnah identifiziert werden und in weiterführende Hilfen vermittelt werden. Einer Chronifizierung ihrer Leiden soll vorgebeugt werden. Die Betroffenen sollen gestärkt werden, um ihr Leben möglichst selbstbestimmt führen zu können.

Die Angebote im Einzelnen

- Beratung zu Hilfeangeboten und Unterstützung
- Vermittlung zum PSZ, LVR Klinikum oder zu anderen Anbietern von Therapie und psychosozialer Unterstützung
- Krisenintervention, Unterstützung bei Konfliktbewältigung
- Begleitung, bei Bedarf mit geschulten Sprach- und Kulturmittlerinnen/Sprach- und Kulturmittlern, zu Krankenhäusern in und außerhalb Düsseldorfs, Ärztinnen/Ärzte aller Fachrichtungen, Therapeutinnen/Therapeuten, Aidshilfe, Verein stop-mutilation, verschiedene Selbsthilfegruppen
- Besonderes Wohnangebot für schutzbedürftige Frauen

Gruppenangebote

- Info Café für Schwangere
- Kindergruppen in den Unterkünften: ‚Starke Kids‘
- Selbsthilfegruppe ehemalige afghanische Ortskräfte, moderiert durch eine Psychologin
- Moderierte Austauschgruppe für die yezidische Minderheit
- Kreativangebot für Frauen: Kunst-Zeit-Raum
- Kochangebote: gesunde Ernährung in der Schwangerschaft und für Kleinkinder

Öffentlichkeitsarbeit

- Presse: Print, Fernsehen, Hörfunk
- Planung und Durchführung von Infoveranstaltungen zu aktuellen Themen, z.B. Situation in Syrien, Situation von Yeziden im Irak, Situation der Kopten in Ägypten
- Infostände: z.B. Weltkindertag, bei Veranstaltungen

Personal

Im Projekt arbeiten in der Regel zwei Sozialpädagoginnen.

Zusammenarbeit

- Amt für soziale Sicherung und Integration,
- Gesundheitsamt
- Krankenkassen
- Krankenhäuser, Reha Einrichtungen, Pflegeheime
- Einrichtungen der Jugendhilfe
- Einrichtungen für Menschen mit Handicap
- Beteiligung im Netzwerk Migration und Gesundheit des Gesundheitsamtes

Migrationsberatung für Erwachsene

Die Migrationsberatung für Erwachsene (MBE) richtet sich an erwachsene Zuwandererinnen und Zuwanderer ab 27 Jahre. Mehr als die Hälfte der Ratsuchenden der Migrationsberatung der Diakonie Düsseldorf sind anerkannte Flüchtlinge oder bereits mit einem Aufenthalt eingereiste Personen als UNHCR Flüchtling oder aus einem Bundes- oder Landesprogramm. Von dieser Zielgruppe leben ungefähr 200 Personen in den Unterkünften und können bei entsprechendem Bedarf Angebote der MBE in Anspruch nehmen. Sie werden dann von den Betreuungskräften für die Unterkünfte vermittelt.

Angebote der MBE im Einzelnen:

- Einzelfallberatung, auch als Case Management
- Vermittlung in Sprachkurse wie Integrationskurse, Frauenkurse, Alphabetisierungskurse
- Vermittlung in zahlreiche Regeldienste, in Schuldnerberatung, Schwangerenkonfliktberatung, Frauenhäuser, zentren plus
- Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen
- Unterstützung bei der Wohnungssuche
- Krisenintervention

Gruppenangebote

- Niederschwellige Gruppenangebote für Seniorinnen/Senioren
- Intergenerationelle Gruppenangebote: z.B. junge und ältere Menschen schreiben und kochen gemeinsam
- Projektartige Gruppenangebote: z.B. Schreiben von Texten mit Buchveröffentlichung

Für Multiplikatorinnen/Multiplikatoren:

- Schulungen zur Interkulturellen Öffnung für Hauptamtliche und Ehrenamtliche
- Vernetzung der Angebote in den Sozialräumen in Düsseldorf
- Durchführung von Veranstaltungen zu seniorenspezifischen Themen
- Öffentlichkeitsarbeit

Personal

In der MBE arbeiten eine hauptamtliche Diplom-Pädagogin und drei nebenamtliche Mitarbeitende.

Kooperationen

- Behörden: Amt für soziale Sicherung und Integration, Jobcenter, Agentur für Arbeit, Ausländerbehörde
- Akteure des Gesundheits- und Bildungswesens
- Akteure im Rahmen der kulturellen Einrichtungen z.B.
- Migrantenorganisationen
- Träger der Wohnungslosenhilfe

Jugendmigrationsdienst (JMD)

Der JMD richtet sich an Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene mit Migrationshintergrund zwischen 12 und 27 Jahren sowie deren Eltern. Circa 70 % der beratenen und begleiteten Kinder und Jugendlichen stammen aus Flüchtlingsfamilien. Viele von ihnen mit oder ohne Aufenthaltsstatus leben in städtischen Unterkünften. Sie können bei entsprechendem Bedarf Angebote des JMD in Anspruch nehmen. Sie werden dann von den Betreuungskräften der Unterkünfte vermittelt. Diese Angebote integrieren und stabilisieren insbesondere die in den Flüchtlingsunterkünften lebenden Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene. Die Erfahrungen in interkulturellen Peergroups und den Erfolgserlebnissen im Gruppenkontext wirken präventiv gegen Gewalt und Konflikte.

Angebote des JMD im Einzelnen:

- Die Beratung der Jugendlichen und jungen Erwachsenen
- bei Bedarf auch im Rahmen des Case Managements und mit dem Instrument des individuellen Integrationsförderplans
- Einzelcoaching für Jugendliche und junge Erwachsene, die ihre Schulleistungen erhöhen oder/und auf eine höhere Schule wechseln möchten oder die eine spezielle Unterstützung benötigen, um ein Studium zu beginnen, z.B. Geigenunterricht
- Vermittlung in (Jugend-)Integrationskurse
- Sozialpädagogische Begleitung von Jugendintegrationskursteilnehmerinnen/-teilnehmern
- Unterstützung am Übergang zwischen Schule und Ausbildung oder Beruf
- Vermittlung in Regeldienste, wie z.B. Schuldnerberatung, Schwangerenkonfliktberatung, Frauenhäuser, Sucht- und Drogenberatung
- Krisenintervention, Vermittlung in Therapieplätze
- Vermittlung und Unterstützung bei der Suche nach privatem Wohnraum
- Elternarbeit, insbesondere zum Thema Schule und Beruf. Eltern werden zu Erziehungsthemen bei Bedarf beraten.

Gruppenarbeit

- Sprach- und Orientierungskurse in Schulen zur Stärkung der Sprachentwicklung und der sozialen Kompetenzen bei gemeinsamem Lernen und Kochen
- Kreativangebote in Gruppen: zum Beispiel Tanztheater und Comic- oder Graffitiworkshops zur Stärkung der Persönlichkeitsentwicklung und des Selbstbewusstseins im Rahmen von interkulturellen und interreligiösen Peergroups
- Bildungsangebote wie ‚Die Bildungsreise‘: Austausch und Kenntniserweiterung zur Bundes-, Landes- und Kommunalpolitik, Besuch des Landtags, Hospitation in Firmen, gemeinsames Kennenlernen von Düsseldorf (Sport, Kultur)
- Ferienaktionen
- kurdische Vätergruppe

Für Multiplikatorinnen/Multiplikatoren

- Vernetzung der Angebote in den Sozialräumen in Düsseldorf
- Schulungen zur Interkulturellen Sensibilisierung und Interkulturellen Öffnung in Einrichtungen
- Durchführung von Veranstaltungen zu jugendspezifischen Themen, Öffentlichkeitsarbeit in Presse und Rundfunk, Infostände. Regelmäßige Radiobeiträge bei der Deutschen Welle in kurdischer Sprache

Personal

Im JMD arbeiten 5 Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter, Sozialpädagoginnen/Sozialpädagogen und eine Diplom-Pädagogin, teilweise in Teilzeit, mit entsprechenden Zusatzqualifikationen.

Zusammenarbeit

- Behörden: Jugendamt, Amt für soziale Sicherung und Integration, (Jugend-)Jobcenter, Ausländerbehörde
- Akteure des Gesundheits- und Bildungswesens
- Akteure im Rahmen der Jugendhilfe, der Jugendberufshilfe, mit Jugendzentren, Sportvereinen, kulturellen Einrichtungen
- Migrantenorganisationen
- Wohnungslosenhilfe

Integrationsagentur

Die Integrationsagentur (IA) der Diakonie Düsseldorf arbeitet mit dem Schwerpunkt Antidiskriminierung, zu dem Schulungen nach dem Anti-Bias Ansatz konzipiert wurden. Die praxisnahen und leicht verständlichen Schulungen vermitteln Sicherheiten in einer inklusiven und vielfältigen Gesellschaft.

Angebote

- Einsatz, Schulung und Begleitung von Ehrenamtlichen und Vernetzung in die Flüchtlingsarbeit. Antidiskriminierungsschulungen für Ehrenamtliche zur Sensibilisierung in den jeweiligen Tätigkeitsbereichen.
- Zusammenarbeit mit dem Kommunalen Zentrum für Integration und Bildung (KIB) der Stadt Düsseldorf sowie mit weiteren Integrationsangeboten.
- Enge Zusammenarbeit mit dem Landesverband Interkulturelle Zentren (LAKI), beispielsweise bei der Entwicklung von Konzepten und Durchführung von landesweiten Veranstaltungen und Projekten. Eine Kooperationsvereinbarung liegt vor.

Gruppenarbeit

- Initiierung von Film- und Comicworkshops zur Förderung des interkulturellen und interreligiösen Dialogs für Kinder und Jugendliche
- Initiierung von Elternarbeit im Sozialraum

Für Multiplikatorinnen/Multiplikatoren

- Schulungen zur vorurteilsbewussten Haltung und zur Antidiskriminierungsarbeit für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, beispielsweise für Pädagoginnen und Pädagogen aller Fachrichtungen, Akteure aus Journalismus und Unternehmen, Sportvereine.

- Vorantreiben des Prozesses der Interkulturellen Sensibilisierung und Antidiskriminierung im eigenen Verband und von anderen Einrichtungen. Durchführung von Seminaren und Workshops.

Öffentlichkeitsarbeit

Beispielsweise in Form von Veranstaltungen, Infoständen und Vorträgen rund um das Thema Integration und Antidiskriminierung. Durchführung von Veranstaltungen in den Internationalen Wochen gegen Rassismus und der Interkulturellen Woche.

Personal

In der Integrationsagentur arbeitet eine Sozialwissenschaftlerin mit Zusatzausbildung zur Anti-Bias Trainerin in Vollzeit.

Zusammenarbeit

- Organisation und Moderation von lokalen Netzwerken und Arbeitskreisen
- aktive Zusammenarbeit mit und Förderung von Migrantenorganisationen
- Respekt und Mut, Integrationsagenturen der Wohlfahrtsverbände Düsseldorf, Netzwerk Antidiskriminierungsbüros (ADB) in NRW, Landesarbeitsgemeinschaft Lesben in NRW,
- Landesverband Interkulturelle Zentren (LAKI), AG Integrationsagenturen der Diakonieverbände in NRW, Evangelische Stadtakademie Düsseldorf
- Universität Bielefeld, Fachhochschule Rheinland-Westfalen-Lippe
- enge Zusammenarbeit mit renatec im Rahmen der Ausbildung für Sprach- und Integrationsmittlung (SprInt)

Integrationsprojekte

Die Integrationsprojekte der Diakonie Düsseldorf sind so aufgebaut, dass auch Flüchtlinge von ihnen profitieren. Die Projekte werden in der Regel mit Kooperationspartnern durchgeführt. Beispiele von Projekten mit nachhaltiger Wirkung:

Angebote

Es werden alle Produkte und Ergebnisse der abgeschlossenen und laufenden Projekte zur Verfügung gestellt, beispielsweise

- Coach-Mi, Coaching von Migrantinnen, um die Einbindung in die Regeldienste des Gesundheitswesens zu ermöglichen
- Erziehungswelten, Förderung des interkulturellen und interreligiösen Dialogs. Aufbau der Ausstellung und Bibliothek zur vorurteilsbewussten Bildung und Erziehung ‚!Vielfalt Spielen!‘
- Matassa, Förderung der Bildung von interkulturellen und interreligiösen Peergroups für Jugendliche. Stärkung ihrer Persönlichkeitsentwicklung, unter anderem mit dem Blick auf Gewaltprävention. Ausbau der Ausstellung !Vielfalt Spielen! mit jugendspezifischen und fluchtspezifischen Themen

Gruppenarbeit

- Info Café für Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern zu Erziehungsfragen
- Kunst-Zeit-Raum: Plattform zur Förderung des interkulturellen und interreligiösen Dialogs

Für Multiplikatorinnen/Multiplikatoren

Schulungen und Fortbildungen unter anderem zu den Themen:

- Anti-Bias Ansatz, auch als Vorurteilsbewusste Bildung und Erziehung bekannt
- Diversity in sozialen Berufen
- Antidiskriminierung
- Rassismus in der Sprache
- Mehrsprachigkeit und Sprachförderung

Öffentlichkeitsarbeit

- Veranstaltungen und Fachtagungen zu allen oben genannten Themen
- Infostände, auch im Rahmen der Flüchtlingsarbeit

Personal

Eine Sozialpädagogin und Diversity Trainerin, eine Sozialwissenschaftlerin und Anti-Bias Trainerin, eine Medien- und Kulturwissenschaftlerin, eine Lehrerin mit ausländischem Abschluss, eine Verwaltungskraft, alle mit Stundenanteilen von 7 bis 30 Stunden im Projekt tätig.

Zusammenarbeit

- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Ministerien, Amt für Soziale Sicherung und Integration der Stadt Düsseldorf, Bürgermeisterbüros und Jugendämter verschiedener Städte und Landkreise
- Integrationsagenturen, Migrationsberatungsstellen, Migrantenorganisationen, Vereine, Verband binationaler Familien und Partnerschaften e. V., religiöse Gemeinschaften in Düsseldorf und NRW
- Universitäten, Fachhochschulen, Berufskollegs, Schulen, Kindertagesstätten
- Journalistinnen und Journalisten, Börsenverein, Bibliotheken, Buchhandel
- Anbieter von Regeldiensten im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen
- Sprachkursträger

Hilfen in anderen Fachbereichen der Diakonie Düsseldorf:

Koordination Ehrenamt Evangelische Flüchtlingsberatung

Erfreulicherweise gibt es in ganz Düsseldorf ein sehr großes bürgerschaftliches Engagement zur Unterstützung der Flüchtlinge. Die Diakonie Düsseldorf fördert dieses Engagement ausdrücklich durch eine spezielle Stelle zur Ehrenamtskoordination in der Flüchtlingsberatung. Durch die Stellenbesetzung konnten im Zeitraum von 2013 bis 02/2015 bereits 120 Ehrenamtliche für die Flüchtlingsarbeit gewonnen und qualifiziert werden. Ehrenamtliches Engagement in der Flüchtlingshilfe ist nach dem Verständnis der Diakonie Düsseldorf ein Dienst am Nächsten, eine Hilfe „auf Augenhöhe“, eine Hilfe zur Selbsthilfe und ein Beitrag zur Begegnung und Integration sowie für Ehrenamtliche eine Sinn stiftende Tätigkeit. Für die Ehrenamtsarbeit in der Flüchtlingshilfe wurde auf Grund des besonderen Bedarfes ein spezielles Informations-, Vermittlungs- und Qualifizierungskonzept entwickelt, das durch die fachlichen Standards des Buches „Ehrenamt – Das Qualitätshandbuch Freiwilligenmanagement am Beispiel von Diakonie und Kirche“ gestützt wird. Es gibt eine enge Kooperation mit MachMit und der Freiwilligenzentrale. Durch die enge Verbindung der Ehrenamtskoordination mit den hauptamtlichen Mitarbeitenden in den Unterkünften gibt es einen guten Überblick, wo und wofür Ehrenamtliche dringend zusätzlich gebraucht werden. Die Ehrenamtskoordination steht den Ehrenamtlichen bei Fragen und Problemen, die sich in der Ehrenamtsarbeit ergeben, zur Seite. In Einzelgesprächen und Gruppen haben Ehrenamtliche die Möglichkeit, ihre Arbeit zu reflektieren und Lösungen bei Problemen und Konflikten zu finden. Die Ehrenamtskoordination ist sowohl einsatzbezogen wie auch quartiersbezogen. Die Ehrenamtskoordination achtet darauf, wo die Interessen, Erfahrungen, Grenzen und Kompetenzen Ehrenamtlicher liegen, und stellt Kontakte in Kirchengemeinden und Stadtteile her, wo Ehrenamtliche dann in vorhandene Ehrenamtsgruppen, Hilfestrukturen und lokale Netzwerke sinnvoll integriert werden können. Ehrenamtliche haben u.a. folgende Einsatzmöglichkeiten:

- Deutschkurse in Kleingruppen
- Leitung oder Mitarbeit in einer Kinderspielgruppe
- Patenschaft für eine Familie
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen
- Begleitung Einzelner oder in Gruppen zu Sportvereinen / Sportveranstaltungen
- Begleitung, z.B. in Arztpraxen / in Krankenhäuser
- Unterstützung bei der Wohnungssuche
- Kreativangebote

- Sammlung, Sortierung und Verteilung von Sachspenden.

Die Ehrenamtlichen entlasten und unterstützen mit diesen Angeboten die hauptamtlichen Betreuungskräfte in den Unterkünften. Mit ihrem Engagement nehmen sie Flüchtlingen Ängste vor dem Unbekannten und überwinden Sprachbarrieren. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Integration.

Renatec

Sachspenden

Mit der Renatec GmbH – Wege in die Arbeit, einer Tochter der Diakonie Düsseldorf, gibt es eine enge Kooperation im Bereich der Sammlung und Verteilung von Sachspenden. Sachspenden werden im Lager Fichtenstraße, in kleinen Mengen auch in allen Filialen, angenommen, dann sortiert, ggf. gelagert - je nach Jahreszeit und Brauchbarkeit - und dann in das fairhaus Garath zur Ausgabe transportiert.

Die Flüchtlinge bekommen „Bezugsscheine“ für eine Erstausrüstung von den Kolleginnen und Kollegen der Flüchtlingsbetreuung in den Unterkünften im Rahmen der Erstberatung und können kostenlos, in der Regel Kleiderspenden, im fairhaus Garath abholen. Eine weitere Ausgabestelle für die kostenlose Erstausrüstung ist in Planung.

Über die kostenlose Erstausrüstung hinaus stehen den Flüchtlingen alle fairhäuser der Renatec zum kostengünstigen Erwerb von Kleidung oder Hausrat zur Verfügung. Zu diesem Zweck erhalten die Flüchtlinge die faircard.

Arbeitsintegration

Renatec wird in Kürze ein Arbeitsintegrationsprojekt für eine beschränkte Anzahl von Flüchtlingen und Asylbewerberinnen und Asylbewerbern starten. Ziel ist die nachhaltige Verbesserung des Zugangs zum regionalen Arbeitsmarkt und die systematische Unterstützung beim Zugang zum regulären Hilfesystem. Auch für diejenigen, die noch nicht die gesetzlich vorgeschriebene Wartefrist erfüllt haben, werden vorbereitende Maßnahmen angeboten, damit nach Ablauf der Wartefrist möglichst schnell ein Zugang zum Arbeitsmarkt erfolgen kann. Dazu sind unter Anderem folgende Angebote vorgesehen:

- aufsuchende Veranstaltungen in Flüchtlingsunterkünften zur Erstinformation über Zugangsmöglichkeiten zu Beschäftigung, Ausbildung und berufliche Qualifizierung unter Einbeziehung von Sprach- und Integrationsmittlern
- individuelle Beratungen zur Erfassung des rechtlichen Status und der vorhandenen beruflichen und schulischen Qualifikationen
- Vermittlung in Qualifizierungsmaßnahmen, Praktika und Arbeitsstellen
- Stabilisierung von Beschäftigungs- und Ausbildungsverhältnissen (bis zum Ende der Probezeit)
- Angebote von geschützten Arbeitsfeldern, insbesondere für traumatisierte Flüchtlinge, wenn ein Zugang in den allgemeinen Arbeitsmarkt nicht sofort möglich erscheint
- Schaffung von Zugangsmöglichkeiten in ehrenamtliches Engagement, wenn eine arbeitsmarktliche Integration aktuell nicht realisierbar ist.

Es erfolgt eine enge Kooperation, u.a. mit Jobcenter, Agentur für Arbeit, Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer, Arbeitgeberverband, Gewerkschaften und Arbeitgebern.

Ehrenamtliche mit entsprechenden Kompetenzen und Erfahrungen werden in die Angebote einbezogen.

Renatec hat einen Projektantrag „Welcome@Work“ beim Europäischen Sozialfonds gestellt. Sofern der Antrag bewilligt wird, können die beschriebenen Angebote deutlich ausgeweitet werden.

Jugendhilfe im Geschäftsbereich Erziehung und Beratung der Diakonie Düsseldorf

Im Bereich der unbegleiteten, minderjährigen Flüchtlinge führt die enge Kooperation der Asylverfahrensberaterin mit zahlreichen Diakonie-Vormündern der Jugendlichen und mit dem Projekt JUMP der Diakonie zu guten Erfolgen bei Asylanträgen und Härtefallanträgen.

Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge

Sie werden durch das Jugendamt der Stadt Düsseldorf auf der Grundlage der UN-Kinderrechtskonvention sowie des Haager Minderjährigenschutzabkommens in Obhut genommen und in Einrichtungen der Jugendhilfe in Düsseldorf und Umgebung untergebracht.

Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge erhalten in der Regel binnen 36 Stunden einen vom Gericht bestellten Vormund.

Neben den einschlägigen gesetzlichen Grundlagen (Asylverfahrensgesetz, Aufenthaltsgesetze sowie europäische Richtlinien und Verordnungen (z. B. Dublin-II-VO, EU Aufenthaltsrichtlinie, EU-Qualifikationsrichtlinie) gelten für die Unterbringung der unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge das Kinder- und Jugendhilfegesetz – Sozialgesetzbuch VIII, insbesondere die §§27ff und 41.

Es liegen Konzeptionen und Leistungsbeschreibungen für jedes Angebot sowie für die stationären Angebote eine Betriebserlaubnis des Landesjugendamtes vor.

Folgende Angebote werden für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge vorgehalten:

- Vormundschaften für 68 Kinder und Jugendliche
- Ambulantes Clearing für weibliche und männliche Kinder und Jugendliche - Jump
- Unterbringung in Wohngruppen (5 Plätze)
- Verselbständigungshilfen in Trainingswohnungen (10 Plätze) - Jump
- Kontakt- und Begegnungsstelle in der Birkenstraße - Jump

Neben den Angeboten explizit für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge leistet der Geschäftsbereich Hilfen für Flüchtlingsfamilien, -eltern, Kinder und Jugendliche sowie für Asylbewerberinnen und Asylbewerber in Form von

- ambulanten erzieherischen Hilfen für Flüchtlingsfamilien im Rahmen der Kultursensiblen Familienhilfe und -therapie (Sozialpädagogische Familienhilfe, Familienpflege und aufsuchende Familientherapie)
- Krisenhilfen im Kinderschutz
- Sprach und Kulturmittlung
- Heilpädagogische Hilfen für behinderte Kinder in der Heilpädagogischen Ambulanz
- stationären Mutter Kind Angeboten (§ 19 SGB VIII) im Ulrike Frey Haus
- Schwangerschaftskonflikt- und Schwangerenberatung

Auch für diese Angebote liegen mit dem Jugendamt abgestimmte Konzeptionen und Leistungsbeschreibungen vor.

Stadtteilladen Flingern

Bei Unterkünften, die im Stadtteil Flingern liegen oder an ihn grenzen, gibt es eine enge Kooperation, beispielsweise mit dem Baby-Paten-Projekt. Insbesondere die Frauen mit Kindern aus der Unterkunft in der Stephaniensstraße 34 profitieren von diesem Angebot.

Evangelisches Familienbildungswerk (efa)

Alle Angebote des efa sind offen für die Bewohnerinnen und Bewohner der städtischen Unterkünfte. Sie zahlen eine ermäßigte Teilnehmergebühr. Vor allem sind dies Sprachkurse, die sehr gut angenommen werden.

Evangelische Kirchengemeinden

Die Diakonie arbeitet sehr eng mit den Evangelischen Kirchengemeinden zusammen. In den Kirchengemeinden organisiert und koordiniert der Diakonieausschuss die Unterstützung der Flüchtlinge. In Stadtteilen, in denen katholische Kirchengemeinden, Bürgervereine oder andere Gruppen in der Flüchtlingshilfe aktiv sind, unterstützen die evangelischen Kirchengemeinden die Bildung stadtteilbezogener runder Tische Flüchtlingshilfe. In die lokalen runden Tische sind die hauptamtlichen Mitarbeitenden der Diakonie für die Betreuung in den Unterkünften eingebunden. Sie erfahren durch die lokale Unterstützung häufig eine wirksame Entlastung. Die Aktivitäten stützen sich sehr stark auf bürgerschaftliches und ehrenamtliches Engagement. Die Kirchengemeinden rekrutieren Engagierte vor Ort und koordinieren die Einsätze. Die Ehrenamtlichen bieten Patenschaften für Einzelpersonen oder ganze Familien an, begleiten Flüchtlinge zu Ämtern (Lotsendienste), bieten Sprachkurse, Freizeitangebote, Kindergruppen, Hausaufgabenhilfe, Mutter-Kind-Gruppen usw. an. Eine weitere Aufgabe der Kirchengemeinden ist die Sammlung, Lagerung und Verteilung von Sachspenden, insbesondere Möbel und Kleidung. Die Evangelischen Kirchengemeinden prägen maßgeblich die öffentliche Meinung im Quartier. Durch Informationen in der Gemeinde (Predigt, Gemeindeversammlungen u.ä.), Stellungnahmen pro Flüchtlinge, praktische Hilfen usw. schaffen sie ein positives Klima im Stadtteil, nehmen Bürgerinnen und Bürgern irrationale Ängste und beugen Fremdenfeindlichkeit vor. Dadurch schaffen sie für Flüchtlinge gute Voraussetzungen für soziale Integration.