

Es geht darum, mit allen Entscheidungsträgern, mit einem breiten Bündnis aus Politik und Zivilgesellschaft dieses neue System zu entwickeln und es mit Leben zu füllen: mehr individuelle Betreuung und weniger kollektives Verwalten.

**Soziale Beratung** Vor diesem Hintergrund wurden auf dem Flüchtlingsgipfel am 20. Oktober 2014 Maßnahmen beschlossen, die in diesem Bereich ansetzen. So soll die Hilfe für Flüchtlinge deutlich ausgeweitet werden. Bisher wurde dazu eine Summe von 3,5 Mio. Euro zur Verfügung gestellt. Diese Summe wird auf sieben Mio. Euro verdoppelt.

Die soziale Beratung vor Ort ist wichtig. Sie ist der direkte Dialog mit den Flüchtlingen. Hier wird bereits jetzt schon wertvolle Arbeit geleistet. Dieses Engagement will die Landesregierung fördern. Zur sozialen Beratung zählt auch ein strukturiertes und dezentrales Beschwerdemanagement. Mit diesem Instrument sowie mithilfe der eingesetzten Task-Force wird sichergestellt, dass die Landesregierung zukünftig schneller und umfassender über Missstände informiert ist. Denn nur so können mögliche Missstände auch behoben werden.

Hierfür ist es aber wichtig, die Flüchtlingsverbände einzubeziehen. Sie sind die Brücke zu den Menschen, die hier Schutz, Sicherheit und Vertrauen in ein neues Leben suchen. Deshalb steht die Landesregierung mit diesen in einem engen Dialog bei der Entwicklung eines strukturierten und dezentralisierten Beschwerdemanagements. Ein weiterer Schwerpunkt liegt im Bereich Integration. Viele Flüchtlinge werden tendenziell länger hier im Land bleiben. Es muss also eine Integration in die Gesellschaft möglich werden. Diese muss gefördert und erleichtert werden. Der Schlüssel dazu ist Bildung - das gilt vor allem im schulischen Bereich. Dabei ist der Erwerb der deutschen Sprache ein wichtiger Schlüssel für einen erfolgreichen Schulbesuch.

Fest steht: Menschen, die vor Krieg und Elend fliehen und unter Lebensgefahr nach Nordrhein-Westfalen kommen, sollen hier nicht einfach nur untergebracht und verwaltet werden. Ziel ist es, sie hier im wahrsten Wortsinn „aufzunehmen“. Daran muss sich Unterbringung in Struktur, Bedarf und Ausgestaltung orientieren. Dieser Weg ist nun eingeschlagen und muss jetzt konsequent und gemeinsam mit allen Beteiligten beschritten werden. ●



## Management von Flüchtlings-Einrichtungen als Herausforderung und Chance

Das Deutsche Rote Kreuz leitet in NRW diverse Unterkünfte für Flüchtlinge und verfolgt dabei einen pragmatischen, an den Bedürfnissen der Asylsuchenden orientierten Ansatz

**E**ine Turnhalle mitten in Krefeld. Seit Mitte Oktober 2014 leben hier 23 Flüchtlinge - alleinstehende Männer aus Syrien, Osteuropa und Afrika, aber auch - in einem gesonderten Raum - zwei Frauen aus China. In den ersten zwei Wochen wurden sie von ehrenamtlichen Kräften des DRK-Kreisverbandes Krefeld betreut. Dann übernahm die gemeinnützige Betreuungsgesellschaft für soziale Einrichtungen des DRK-Landesverbandes Nordrhein (DRK-BsE gGmbH) das Management der kommunalen Notunterkunft.



### DIE AUTORIN

Anja Martin ist freiberuflich für die Öffentlichkeitsarbeit des DRK-Landesverbandes Nordrhein e.V. tätig

„Eigentlich sollten die Menschen längst in Wohnungen leben. Doch die Unterbringung gerade alleinstehender Männer in angemessenen Bleiben stellt für Kommunen eine besondere Schwierigkeit dar“, weiß Thomas Voß, Projektmanager Flüchtlingsunterkunft im DRK-Landesverband Nordrhein. Und er fügt hinzu: „Wir sehen das durchaus kritisch, denn für uns als Rotes Kreuz ist die Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften gegenüber Privatwohnungen nur zweite Wahl.“ Die Verweildauer sollte daher möglichst kurz sein.

Dennoch vereinbarte die DRK-BsE mit der Stadt, die Notunterkunft noch bis Ende März 2015 zu betreiben. Die Flüchtlinge in dieser Situation bestmöglich zu unterstützen - dafür sorgt ein elfköpfiges Team berufs- und lebenserfahrener Sozialarbeiter/innen, Pädagog(inn)en, Geisteswissen-



FOTOS (3): ANJA MARTIN

▲ In den vom DRK geleiteten Unterkünften werden die Flüchtlinge durch Fachleute betreut, von denen viele selbst einen Migrationshintergrund haben

schaftler/innen und Handwerker/innen. Fast alle haben einen Migrationshintergrund und sprechen neben Deutsch und Englisch mindestens noch eine weitere Sprache, darunter Albanisch, Arabisch, Französisch, Türkisch und mehr.

**Persönliche Atmosphäre wichtig** Direkt am Eingang hängen Fotos mit Namen und Sprachkompetenz der einzelnen Mitarbeiter/innen, sodass sich die Flüchtlinge direkt an die geeignete Ansprechperson wenden können. „Uns ist es wichtig, eine sehr persönliche und angenehme Atmosphäre zu schaffen“, so Zehra Yilmaz. Sie leitete bis Ende

## ZUR SACHE

In jeder Flüchtlingsunterkunft müssen die vier Komponenten Sozialbetreuung, Sicherheitsdienst, Catering und Hausmeister gewährleistet sein. Das DRK betreibt selbst keinen Sicherheitsdienst in den Einrichtungen. Vielmehr ist das DRK meist mit Sozialbetreuung und Catering betraut. Sicherheitsdienst und Hausmeisterservice obliegen dem Inhaber der Unterkunft wie beispielsweise der Kommune, dem Land oder einem privaten Investor.

Dezember 2014 die Notunterkunft und betreut seitdem die Zentrale Unterbringung in Duisburg-Neumühl. Die 51-jährige Geistes- und Sozialwissenschaftlerin weiß: „Wichtig ist, dass die Menschen, die ihre Heimat und oft genug auch ihr gesamtes Hab und Gut verloren haben, hier erst einmal zur Ruhe kommen und ein Stück Normalität wiederfinden.“

Denn der oft extreme Wechsel in eine neue, kulturell fremde Umgebung bringt erhebliche Unsicherheit und Orientierungsanforderungen mit sich. Zu dieser ohnehin starken Belastung treten die einschränkenden gesetzlichen Bestimmungen, denen die Asylsuchenden während des Anerkennungsverfahrens unterworfen sind. Zudem erzeugt das Zusammenleben vieler Menschen unterschiedlicher Herkunft und Bildung in einer Gemeinschafts-

unterkunft Spannungen und Konflikte.

All diese Schwierigkeiten rufen mitunter Ängste, Unsicherheit, Frustration, Gefühle der Ohnmacht und Aggression hervor, die sich in Schlägereien oder Zerstörungswut entladen können. Oder es treten depressive Störungen auf - bis hin zur Suizidgefährdung. „In dieser Situation brauchen die Bewohner/innen professionelle Unterstützung - und sie brauchen Menschen, für die sie wichtig sind“, erläutert Zehra Yilmaz.

**Teams geschult** Aus diesem Wissen heraus hat der DRK-Landesverband Nordrhein eine differenzierte Betreuungskonzeption erarbeitet, die in all seinen Flüchtlingsunterkünften umgesetzt wird. Sichergestellt wird dies unter anderem durch eine mehrtägige Schulung aller Mitarbeitenden der DRK-Betreuungsteams. Neben der Grundversorgung der Asylbewerber/innen mit Essen, den Utensilien des täglichen Bedarfs wie Hygieneartikel und anderes geht es im Wesentlichen darum, Informationen, Beratungsangebote und Orientierungshilfen zu vermitteln sowie das Verwaltungsverfahren - Meldung bei den zuständigen Behörden, ärztliche Untersuchung, erkennungsdienstliche Maßnahmen - transparent zu machen. Darüber hinaus sollen Betreuungsangebote dazu beitragen, potenzielle Konflikte und Spannungen bereits im Ansatz zu erkennen und durch angemessene Initiativen einvernehmliche Lösungen mit Bewohner(inne)n,

Heimträgern sowie zuständigen Behörden und Verbänden zu ermöglichen.

Zehra Yilmaz und ihr Team tun daher alles, um eine freundliche und familiäre Atmosphäre zu schaffen - selbst in der eigentlich ungemütlichen Umgebung der Turnhalle. Es gibt eine Fernsehecke mit Sesseln und Sofas, einen Bereich für Billard, Tischtennis oder Schach, regelmäßig ein gemeinsames Frühstück mit liebevoll gedecktem Tisch und ein Buffet, an dem sich die Bewohner auch außerhalb der Essenszeiten mit kalten Getränken, frisch zubereitetem Tee sowie Snacks und Süßigkeiten - Spenden der Krefelder Bevölkerung - versorgen können.

**Kontakt zur Bürgerschaft** Besonderen Wert legt das DRK-Betreuungsteam darauf, die Gemeinschaftsunterkunft harmonisch in die kommunale Gemeinschaft einzubinden, beispielsweise durch umfassende Information der Öffentlichkeit sowie durch Kooperation mit örtlichen Hilfeangeboten und Migrantenorganisationen. „Es geht um eine Willkommenskultur mit Herz und Verstand“, so Zehra Yilmaz.

Ihre Arbeit trägt Früchte. Immer wieder kommen Schüler/innen des Krefelder Fichte-Gymnasiums, in dessen Sporthalle die Notunterkunft eingerichtet wurde, um sich mit den Flüchtlingen zu unterhalten, zu spielen oder einen Beitrag für die Schülerzeitung zu recherchieren. Der Eltern-Verein bringt Obst und Süßigkeiten, Mitglieder des Moscheevereins Kleiderspenden und einmal pro Woche Döner für alle. Die benachbarte Kita stellt den Bewohner(inne)n ihre Waschmaschinen zur Verfügung. Enger Austausch besteht auch mit lokalen Initiativen wie dem „Bündnis für Demokratie und Toleranz“ und den Diensten des Krefelder DRK.

„Alle sind sehr freundlich und wollen uns helfen“, sagt Samie M. Der 27-jährige studierte Jura, bevor er aus seinem bürgerkriegsgeschüttelten Land floh. Seit zwei Monaten lebt er in der Turnhalle. „Für mich ist das erst einmal okay, auch wenn ich wie alle hier gern eine Wohnung hätte“, sagt er auf Englisch. „Aber wir verstehen die Situation. Es kommen sehr viele Flüchtlinge.“ Problematisch sei jedoch, dass es außer den wenigen Behördenterminen nichts zu tun gebe.

**Sport und Sprachenlernen** Abwechslung böten die Sport- und Spielangebote. Begeistert ist er von der Möglichkeit, zweimal am Tag am Deutschkurs des DRK teilzunehmen. Bierbänke und Tische sowie eine Tafel, die an einem Klettergerüst befestigt



▲ Ein Klettergerüst in der provisorischen Unterkunft einer Turnhalle dient als Unterrichtstafel

ist, bilden das provisorische Klassenzimmer zwischen Fernsehecke und dem durch Pappwände abgetrennten Schlafbereich. Ganz andere Bedingungen herrschen im ehemaligen Schwesternwohnheim des Duisburger St. Barbara-Hospitals, das zu einer zentralen Unterbringung des Landes umgebaut wurde und zurzeit bis zu 100 Flüchtlinge beherbergt. Wenn der letzte Bauabschnitt im März 2015 fertiggestellt ist, werden 300 Menschen Aufnahme finden.

Auf vier Etagen werden großzügige Räume für Unterkunft, Betreuung, Catering, Facility Management, Wachdienst und ein Gesundheitszentrum, das von örtlichen Hausärzt(inn)en besetzt wird, zur Verfügung stehen. Dies gilt für drei Jahre, dann wird der

Investor IPG GmbH auf dem Gelände hochwertige Wohnungen errichten.

**Regeln zur Belegung** Bis es soweit ist, obliegt der DRK-BsE die Leitung der Einrichtung. Zurzeit betreut das 15-köpfige multinationale und mehrsprachige Team um Zehra Yilmaz 50 Asylbewerber/innen, darunter auch Familien mit Kindern. Bei der Belegung der Zwei- und Vierbett-Zimmer wird darauf geachtet, Flüchtlingen gleicher Nationalität die Möglichkeit zu bieten, zusammen zu wohnen und größeren Familien nebeneinanderliegende Räume zu geben. Doch ist das nicht immer einfach - wie auch die Planung passender Beratungs-, Freizeit- und Beschäftigungsangebote. Denn die Zuweisung der Flüchtlinge erfolgt nicht selten äußerst kurzfristig. Und niemand weiß im Vorhinein, wer kommt - ob Alleinreisende oder Familien, ob Kinder oder Jugendliche, ob gesund oder krank und traumatisiert.

Diese Unsicherheit betrifft auch die Verpflegung. Sie wird durch das DRK-Multikulturelle Seniorenzentrum „Haus am Sandberg“ in Duisburg-Homberg sichergestellt. Die Einrichtung verköstigt seit mehr als zwanzig Jahren Menschen unterschiedlicher Kulturen und bietet nun auch den Flüchtlingen Mahlzeiten, die religiösen, kulturellen und gesundheitlichen Bedürfnissen Rechnung tragen. Aufgrund der kurzfristigen Zuweisung ist dies bisweilen schwierig.

Auch die Vielzahl der Kulturen - vom arabischen Raum über den Balkan bis Asien - stellt eine Herausforderung dar. Das DRK will ihr gerecht werden, denn: „Verpflegung ist ein Friedensfaktor.“ Das sagt Marc Ruda, Geschäftsführer des DRK-Kreisverbandes Köln, der zurzeit 1.000 Flüchtlinge in kommunaler Erst- und Notaufnahme betreut - rund ein Fünftel aller in der Domstadt lebenden Asylsuchenden.

## SPRACHLICHE UNTERSTÜTZUNG FÜR ZUWANDERER

Um Zuwanderern ohne Deutschkenntnisse Arztbesuche oder Behördengänge zu erleichtern, plant das Kommunale Integrationszentrum Siegen-Wittgenstein die Einrichtung eines Dolmetscherpools. Einbringen können sich alle Bürger und Bürgerinnen, die sich ehrenamtlich engagieren und den Migranten mit ihrer Sprachkompetenz zur Seite stehen wollen. Nach Angaben des Integrationszentrums brauchen Menschen mit Migrationshintergrund gerade in alltäglichen Situationen viel Unterstützung. Außerdem soll mithilfe des Dolmetscherpools das Lernen der Sprache vereinfacht werden.

**Essen weiterentwickelt** „Wir arbeiten mit einem lokalen Caterer zusammen, denn es ist uns wichtig, lokale Anbieter einzubinden und zu stärken“, sagt Ruda. Außerdem kooperiere man mit einem ortsansässigen Metzger, mit dem die Verpflegung ständig weiterentwickelt werde. Dennoch gebe es immer wieder Kritik. „Wir versuchen, den soziokulturellen Belangen Rechnung zu tragen, doch das geht nur mit Kompromissen.“ Kompromisse - auch schmerzliche - sind auch in anderen Bereichen notwendig, da auskömmliche sowie zwischen Bund, Land und Kommunen klar geregelte Finanzierungsbedingungen fehlen - beispielsweise bei der Unterbringung. Erst kürzlich wurde von der Stadt Köln ein leerstehender Baumarkt beschlagnahmt und für die Aufnahme von Asylbewerbern hergerichtet. Die öffentliche Empörung war groß. Ruda teilt die Kritik, fragt aber: „Was wäre angesichts der angespannten städtischen Wohnsituation die Alternative?“

Der Umbau sei gut gelungen, fehlendes Tageslicht und hohe Lärmbelastung seien jedoch problematisch. „Eigentlich widerspricht die Einrichtung dem Leitlinienkonzept der Stadt - und zum Teil auch unseren DRK-Empfehlungen“, so Ruda. Dennoch entschied sich der Kreisverband, die Betreuung der Bewohner/innen zu übernehmen. Denn der Schwerpunkt der DRK-Arbeit liege in der Sozialbetreuung, nicht in der politischen Diskussion. „Wir ziehen uns nicht auf das ‚Ganz oder gar nicht‘ zurück, sondern gestalten aus den Möglichkeiten und Gegebenheiten vor Ort. Wir sind da für Menschen in Not.“ ●



◀ Umbau unter Zeitdruck: Thomas Voss vom DRK-Landesverband Nordrhein vor den Plänen eines ehemaligen Schwesternwohnheims in Duisburg