

Sozialdienst für Flüchtlinge

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Personal und Organisation	4
2.1	Organisationsstruktur des Sozialdienstes	4
2.2	Freie Träger von Flüchtlingseinrichtungen.....	5
2.3	Personalschlüssel.....	5
2.4	Qualifikation	6
2.5	Büro- und Beratungsräume	6
3	Zielgruppen und Ziele	6
3.1	Zielgruppen des Sozialdienstes für Flüchtlinge	6
3.2	Ziele des Sozialdienstes für Flüchtlinge.....	7
4	Aufnahme und Unterbringung in Flüchtlingseinrichtungen.....	7
4.1	Kommunale Erstaufnahmeeinrichtung	7
4.2	Belegungsmanagement.....	9
4.3	Unterbringung in den Flüchtlingseinrichtungen	9
4.3.1	Räumliche Standards.....	9
4.3.2	Geschütztes Wohnen	10
4.3.3	Beratungsangebot	11
4.3.4	Einhaltung der Hausordnung.....	11
4.3.5	Sicherheit und Schutz	12
4.3.6	Partizipation	12
5	Handlungsfelder der sozialen Betreuung	13
5.1	Gesellschaftliche Integration.....	13
5.2	Kindertagesbetreuung und freizeitpädagogische Angebote.....	15
5.3	Schule	16
5.4	Sprachförderung.....	16
5.5	Arbeit und Beschäftigung	17
5.6	Gesundheit	17
5.7	Auszugsmanagement und Nachbetreuung.....	18

6	Betreuung besonders schutzbedürftiger Personen	20
6.1	Kinder und Jugendliche	21
6.2	Schwangere und alleinerziehende sowie von Gewalt betroffene Frauen.....	23
6.3	Psychisch erkrankte und traumatisierte Menschen	23
6.4	Menschen mit schweren Erkrankungen, Behinderungen und Pflegebedarf.....	23
6.5	Lesbische, schwule, bisexuelle, trans*, inter* und queere Flüchtlinge.....	24
7	Betreuung von Männern	24
8	Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit.....	26
8.1	Netzwerk- und Quartiersarbeit.....	26
8.2	Ehrenamtliches Engagement	27
8.3	Öffentlichkeitsarbeit	27
9	Qualitätsmanagement	28

1 Einleitung

Die Aufnahme und Unterbringung geflüchteter Menschen ist eine wichtige kommunale Aufgabe. In der Stadt Münster obliegt die Gesamtverantwortung und -steuerung für diesen Themenbereich dem Sozialamt.

Die Integrationsarbeit genießt in Münster seit langer Zeit eine hohe Priorität. Bereits im Jahr 2000/01 hat die Stadt ein „Konzept zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen“ in kommunalen Einrichtungen entwickelt. Es besteht ein breit getragener politischer Konsens, geflüchtete Menschen in kleinen, überschaubaren Einrichtungen mit bis zu 50 Plätzen unterzubringen, die in die Stadtviertel integriert sind. Auch wenn von diesem Standard im Zuge der sehr hohen Zuweisungszahlen in den Jahren 2015/16 abgewichen werden musste, um eine Unterbringung aller Zufluchtsuchenden zu gewährleisten: Mit der Verabschiedung des Handlungskonzeptes „Geflüchtete Menschen in Münster“ im März 2017 wurde dieser Grundsatz noch einmal bekräftigt.

Die sozialarbeiterische Betreuung der städtischen Flüchtlingseinrichtungen bildete von Beginn an einen wichtigen Baustein des Unterbringungskonzeptes und gehört bereits seit vielen Jahren zum Standard der Geflüchtetenarbeit in Münster.

Dabei haben sich die Anforderungen an die Arbeit des Sozialdienstes für Flüchtlinge sowie die rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen kontinuierlich verändert.

Eine besondere Herausforderung stellte der hohe Flüchtlingszuzug in den Jahren

2015/16 dar. Es galt für den Sozialdienst, eine Vielzahl kurzfristig eingerichteter Unterkünfte unter hohem zeitlichem Druck in Betrieb zu nehmen und eine stetig steigende Zahl zuziehender Menschen zu betreuen. Bei der Bewältigung dieser Aufgabe wurde der städtische Sozialdienst durch freie Träger unterstützt, die kurzfristig in die Betreuung von Flüchtlingseinrichtungen eingestiegen sind bzw. weitere Unterkünfte übernommen haben.

Angesichts der wachsenden Zuweisungszahlen wurde 2015 ein neues Aufnahmeverfahren konzipiert und ein zentrales Belegungsmanagement eingeführt.

Mit der vorliegenden Konzeption sollen nun, nach einer Zeit, in der das Krisenmanagement im Vordergrund stand, noch einmal systematisch die Strukturen und Arbeitsabläufe im Sozialdienst in den Blick genommen werden. Ziel ist es, die Qualität der Arbeit zu sichern und weiter zu verbessern.

Dieser erste Aufschlag für eine pädagogische Konzeption ist als Handlungsorientierung für den Sozialdienst für Flüchtlinge zu verstehen. Sie soll darüber hinaus die Arbeit des Sozialdienstes transparent machen – für andere Akteure im Bereich der Flüchtlingsarbeit, für Politik und Verwaltung sowie für interessierte Bürgerinnen und Bürger.

Die konzeptionelle Arbeit soll in Zukunft kontinuierlich fortgeführt werden. Erfahrungen und neue Erkenntnisse sollen in die Fortschreibung eingearbeitet und die Standards an sich ändernde Rahmenbedingungen angepasst werden.

2 Personal und Organisation

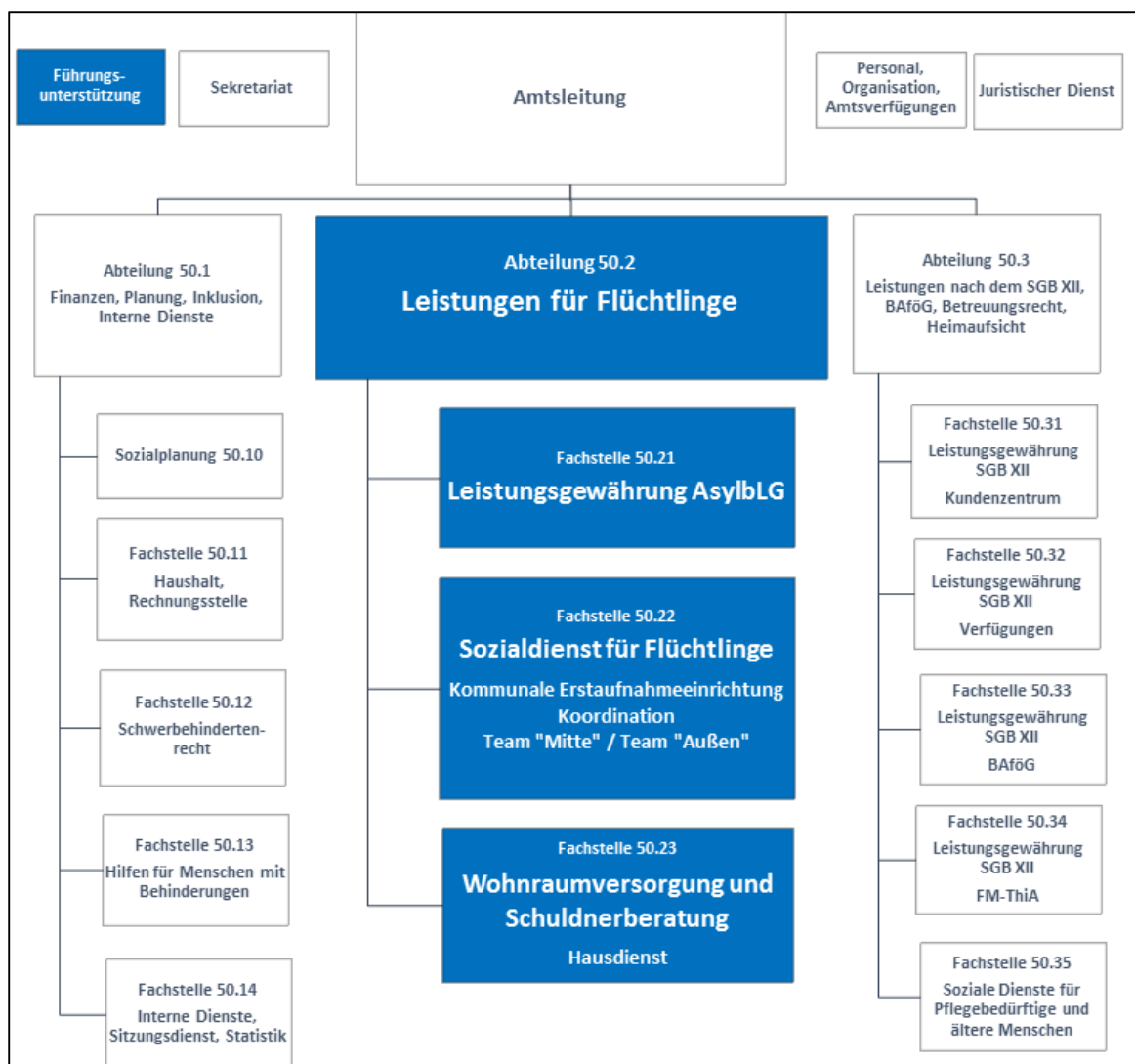
2.1 Organisationsstruktur des Sozialdienstes

Die Betreuung der Flüchtlingseinrichtungen erfolgt partnerschaftlich durch Fachkräfte des Sozialdienstes für Flüchtlinge und des Hausdienstes. Der Sozialdienst für Flüchtlinge bildet eine Fachstelle innerhalb des Sozialamtes, Abteilung Leistungen für Flüchtlinge. Seit Anfang 2016 ist der Sozialdienst in die beiden Teams „Mitte“ und „Außen“ untergliedert. Handlungsleitend für die regionale Aufteilung waren u. a. die vergleichbaren sozialräumlichen Strukturen sowie

Aufbau und Organisation der Flüchtlingsinitiativen. Jeweils eine Bezirkskoordination ist für die Teamleitung verantwortlich.

Zum Sozialdienst gehört eine weitere Koordinationsstelle, die für die Sprachförderung, die Kooperation zur Ausbildungs- und Arbeitsmarktintegration, die Zuschüsse an freie Träger, die Geschäftsführung des Stadtweiten Netzes zur Integration für Menschen mit Migrationsvorgeschichte, Statistik und Berichtswesen verantwortlich ist.

Der Hausdienst gehört innerhalb der Abteilung Leistungen für Flüchtlinge der Fachstelle Wohnraumversorgung und Schuldnerberatung an.



2.2 Freie Träger von Flüchtlingseinrichtungen

Die Betreuung der Flüchtlingseinrichtungen wird neben dem Sozialdienst für Flüchtlinge auch von verschiedenen freien Trägern wahrgenommen. Deren Aufgabenspektrum und Verantwortungsbereich entspricht dem des städtischen Sozialdienstes für Flüchtlinge. Die Ziele und Inhalte der Arbeit sind identisch definiert - von der sozialarbeiterischen Begleitung und Unterstützung über die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bis hin zur hausmeisterischen Betreuung. Es werden in enger Abstimmung jährliche Zielvereinbarungen getroffen.

Das vorliegende Konzept bildet die Grundlage für zukünftige Leistungsvereinbarungen mit freien Trägern.

Die Zusammenarbeit zwischen den freien Trägern und dem Sozialdienst für Flüchtlinge ist von einem kooperativen Verständnis geprägt. Die Mitarbeitenden der freien Träger nehmen regelmäßig an Teamsitzungen teil, werden über Gesetzesänderungen, Projekte und konzeptionelle Veränderungen informiert und können ihrerseits über Neuerungen berichten und Entwicklungen anstoßen. Der Sozialdienst für Flüchtlinge initiiert und realisiert in Kooperation mit unterschiedlichen Ämtern und Akteuren gemeinsame Schulungsmaßnahmen zu verschiedenen Fachthemen für alle Fachkräfte im Bereich der Flüchtlingsbetreuung.

Kommunale Angebote und Dienstleistungen, z. B. des Amtes für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten, werden in Einrichtungen der freien Träger in gleichem Umfang vorgehalten wie in städtischen Einrichtungen. Alle Einrichtungsbetreiber gewährleisten darüber hinaus trägerunabhängig bzw. -übergreifend

den Zugang zu allen Beratungs- und Unterstützungsangeboten in freier Trägerschaft.

Die Gesamtverantwortung für die Unterbringung und Betreuung der geflüchteten Menschen liegt aufgrund des gesetzlichen Auftrages bei der Stadt Münster. Vor diesem Hintergrund hat die Stadt gegenüber den freien Trägern eine Aufsichts- und Weisungsfunktion.

2.3 Personalschlüssel

Für die Betreuung der Flüchtlingseinrichtungen galt zunächst ein Standard von jeweils 0,3 Stellen Sozialarbeit und Hausdienst je Einrichtung mit 50 Plätzen. Am 17.04.2013 hat der Rat der Stadt Münster den Personalschlüssel für verschiedene neu geschaffene Übergangslösungen zur Unterbringung von Flüchtlingen auf jeweils 0,5 Stellen erhöht. Im Dezember 2014 wurde diese Personalausstattung schließlich als Standard für alle zukünftigen Einrichtungen festgelegt. Das heißt, für die Betreuung aller seit diesem Zeitpunkt in Betrieb genommenen Einrichtungen steht jeweils eine halbe Stelle im Sozial- und im Hausdienst je 50 Plätze zur Verfügung. Für die damals bereits bestehenden Unterbringungskapazitäten im Umfang von 400 Plätzen gilt für die Personalbemessung des städtischen Sozialdienstes der frühere Personalschlüssel von 0,3 rechnerisch fort.

Eine zusätzliche Betreuung der Einrichtungen durch einen Sicherheitsdienst wird grundsätzlich nicht für erforderlich gehalten. Eine Ausnahme bildet die kommunale Erstaufnahmeeinrichtung mit dem angrenzenden Wohnbereich für besonders schutzbedürftige Personen. Darüber hinaus können Sicherheitsdienstleistungen in besonderen Einzelsituationen eingesetzt werden. So können bedarfsabhängig unterschiedliche Einsatzzeiten beauftragt werden - von einer

vorübergehenden „Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ über eine Präsenz außerhalb der regulären Arbeitszeiten des Sozial- und Hausdienstes bis hin zu einer reinen Bestreifung der Einrichtungen.

2.4 Qualifikation

Die Beratung und Begleitung geflüchteter Menschen ist ein anspruchsvolles und vielschichtiges Tätigkeitsfeld. Die Komplexität des Arbeitsbereiches erfordert ein umfangreiches Fach- und Methodenwissen. Alle Mitarbeitenden des Sozialdienstes für Flüchtlinge verfügen mindestens über einen Bachelorabschluss der Sozialen Arbeit. Weitere Anforderungen sind gute Kenntnisse der sozial- und ausländerrechtlichen Rahmenbedingungen geflüchteter Menschen, eine hohe Kommunikations- und Beratungskompetenz sowie interkulturelle Kompetenz.

2.5 Büro- und Beratungsräume

Die Realisierung verbindlicher Mindeststandards einer professionellen Arbeit mit geflüchteten Menschen erfordert bestimmte Rahmenbedingungen. Diese umfassen neben entsprechender Ausbildung des Personals auch die Arbeitsmittel und -räume.

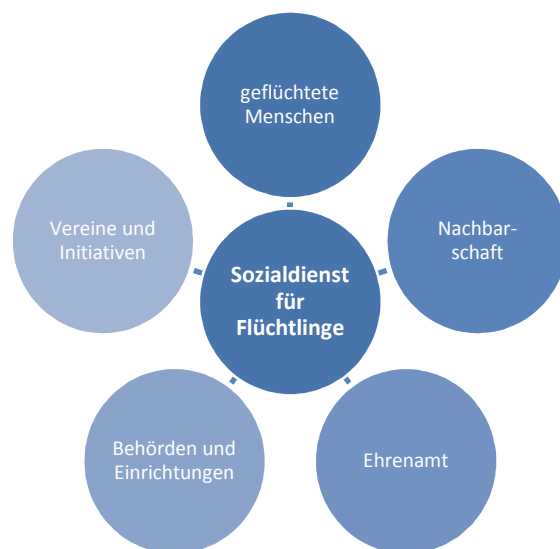
Neben einer Arbeitsmöglichkeit in den Räumlichkeiten des Sozialamtes, die sich jeweils mehrere Mitarbeitende teilen, steht für den Sozialdienst in den Flüchtlingseinrichtungen vor Ort ein Büro- und Beratungsraum zur Verfügung. Alle Mitarbeitenden verfügen über einen Laptop sowie ein Mobiltelefon, um flexibel an unterschiedlichen Orten arbeiten zu können. In den Räumlichkeiten der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung sowie des Sozialamtes stehen die technischen Möglichkeiten zum Einsatz für Videodolmetschen bereit.

3 Zielgruppen und Ziele

3.1 Zielgruppen des Sozialdienstes für Flüchtlinge

Die Angebote und Dienstleistungen des Sozialdienstes für Flüchtlinge richten sich an alle Personen, die in den kommunalen Flüchtlingseinrichtungen untergebracht sind. Die Zuständigkeit endet nicht mit dem - positiven oder negativen - Abschluss des Asylverfahrens, sondern mit dem Auszug aus der Flüchtlingseinrichtung, im Idealfall mit dem Umzug auf den privaten Wohnungsmarkt. Dabei wird eine zeitlich begrenzte Nachbetreuung gewährleistet.

Der Sozialdienst für Flüchtlinge ist darüber hinaus Ansprechpartner für die Nachbarschaft der Einrichtungen und arbeitet eng mit ehrenamtlich tätigen Personen, Vereinen und Initiativen sowie verschiedenen städtischen Ämtern (z. B. Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten, Amt für Kinder, Jugendliche und Familien, Ausländerbehörde), anderen Behörden (z. B. Polizei, BAMF, Agentur für Arbeit) und sozialen Einrichtungen (z. B. Kitas, Schulen, Beratungsstellen) zusammen.



3.2 Ziele des Sozialdienstes für Flüchtlinge

Folgende Ziele hat der Sozialdienst für Flüchtlinge grundsätzlich für seine Tätigkeit definiert, die im Folgenden noch näher ausgeführt werden:

- Die geflüchteten Menschen werden angemessen aufgenommen und untergebracht.
- Die Bedarfe besonders schutzbedürftiger Personen werden bei der Unterbringung und Begleitung berücksichtigt.
- Die geflüchteten Menschen erhalten umfassende Informationen und Orientierungshilfen zum Leben in Münster.
- Eine angemessene gesundheitliche Versorgung der geflüchteten Menschen wird sichergestellt.
- Der Zugang zu bedarfsgerechten Sprach- und Bildungsangeboten (Kita, Schule, Sprachkurse, Aus- und Fortbildungen, Studium etc.) wird unterstützt. Dabei werden die Lebenserfahrung und Kompetenzen der geflüchteten Menschen erfasst und berücksichtigt.
- Die Aufnahme von Ausbildung, Arbeit und Beschäftigung wird aktiv gefördert.
- Soziale Kontakte im neuen Wohnumfeld sowie die Nutzung von nachbarschaftlichen und quartiersgebundenen Angeboten werden unterstützt. Soziale Distanz zum Wohnumfeld wird verringert.
- Die Entwicklung von Perspektiven zur selbstständigen Lebensführung wird gefördert, eigenes Engagement und Vernetzung gestärkt.
- Mit den geflüchteten Menschen wird eine Wohnperspektive erarbeitet. Sie

erhalten beim Übergang in ein eigenständiges Wohnen die erforderliche Begleitung und Unterstützung.

- Zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe werden ehrenamtliche Kräfte, Vereine, Religionsgemeinschaften und Wohlfahrtsverbände sowie Migrantenselbstorganisationen aktiv in die Arbeit eingebunden.

4 Aufnahme und Unterbringung in Flüchtlingseinrichtungen

4.1 Kommunale Erstaufnahmeeinrichtung

Die Zuweisungen geflüchteter Menschen an die einzelnen Kommunen erfolgt landesweit durch die Bezirksregierung Arnsberg. Mit der Zuweisung an die Stadt Münster beginnt die Zuständigkeit des Sozialdienstes für Flüchtlinge.



Kommunale Erstaufnahmeeinrichtung;
Foto: Stadt Münster, Presseamt

Im Sommer 2015 wurde die zentrale Erstaufnahmeeinrichtung auf dem Gelände der ehemaligen Oxford-Kaserne (Roxeler Straße 340) errichtet, um in den Zeiten der ansteigenden Flüchtlingszuzüge ein geordnetes und menschenwürdiges Aufnahmeverfahren zu gewährleisten. Alle nach Münster

zugewiesenen Flüchtlinge kommen zunächst in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung an und werden in einem Zeitraum von zwei bis vier Wochen intensiv begleitet.

Vor Ort wurden die Voraussetzungen geschaffen, um alle wichtigen Anlaufstellen und Beratungsangebote zu bündeln:

Das **Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten** ist mit einer Sprechstunde für Schwangere und Kinder sowie einer Impfsprechstunde präsent und unterstützt bei der Vermittlung zu Haus- und Fachärzten.

Das **Amt für Schule und Weiterbildung** führt die Bildungsberatung zur Unterstützung bei der Schulwahl und Schullaufbahn durch und bietet Sprachkurse für die Kinder und Jugendlichen an.

Das **Amt für Kinder, Jugendliche und Familien** hat im Zusammenwirken mit freien Trägern Angebote der Kinderbetreuung und freizeitpädagogische Angebote sowie eine Mutter-Kind-Gruppe initiiert.

Im **Integration Point** findet im Zusammenwirken von Agentur für Arbeit, Jobcenter und Sozialamt eine frühzeitige Beratung der geflüchteten Menschen zur Arbeits- und Ausbildungsmarkintegration statt.

Die **Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung Asylsuchender e.V. (GGUA)** führt Sprechstunden durch und hält ein Beratungsangebot für traumatisierte Flüchtlinge vor.

Weitere **Wohlfahrtsverbände, Einrichtungen und Träger sowie ehrenamtliche Initiativen** haben bzw. nutzen die Möglichkeiten, ihr Angebot in den Räumlichkeiten zu platzieren.

Ziele:

- Jeder neu ankommende geflüchtete Mensch erhält am Tag der Ankunft einen nach den Kriterien des Sozialamts Münster angemessenen Wohnbereich samt Erstausrüstung.
- Jeder geflüchtete Mensch wird am Tag der Ankunft dem Amt für Bürger- und Ratsservice gemeldet.
- Jeder geflüchtete Mensch erhält am Tag der Ankunft eine umfassende Information über die Angebote der Erstaufnahmeeinrichtung.
- Alle neu ankommenden Personen bzw. Familien erhalten eine Begrüßungsmappe mit einem Willkommensschreiben in der Muttersprache und Informationen zur Orientierung in Münster, wichtigen Anlaufstellen, einem „Refugee Phrasebook“ mit der Übersetzung der wesentlichen Vokabeln in die häufigsten Sprachen u.v.m.
- Jeder Haushaltsvorstand erhält am Tag der Ankunft einen Barscheck und wird zur Bank und zum alleinSupermarkt begleitet.
- Jeder geflüchtete Mensch erhält am Tag der Ankunft einen Termin zu einem persönlichen Gespräch, bei dem eine Übersetzung sichergestellt ist. Dieses findet innerhalb von fünf Werktagen nach Ankunft statt. In diesem Gespräch wird auch das Angebot gemacht, besondere Schutzbedürftigkeit offen zu legen. Über Sprechstunden für diesen Personenkreis wird grundsätzlich informiert. Auf freiwilliger Basis wird ein Gesundheitsfragebogen ausgefüllt.
- Alle neu ankommenden geflüchteten Menschen im Alter zwischen 6 und 21

Jahren werden bei der Grundantragsstellung über das Angebot der Bildungsberatung informiert. Die freiwilligen Erhebungsbögen werden an das Amt für Schule und Weiterbildung übermittelt.

- Alle erwerbsfähigen Personen werden zur Beratung beim Integration Point angemeldet.

4.2 Belegungsmanagement

In der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung findet das zentrale Belegungsmanagement für alle städtischen Flüchtlingsunterkünfte in Münster statt. Dieses schließt sowohl die erstmalige Unterbringung als auch mögliche Umzüge zwischen Einrichtungen ein. Im Rahmen des Umzugsmanagement von der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung in eine Flüchtlingseinrichtung ist verbindlich vorgesehen, dass alle der Stadt Münster zugewiesenen geflüchteten Menschen nach spätestens vier Wochen unter Berücksichtigung ihrer individuellen Bedarfe in eine Unterkunft im Stadtgebiet einziehen.

Ziele:

- Einmal in der Woche melden alle Flüchtlingseinrichtungen ihre freien Kapazitäten an die Erstaufnahmeeinrichtung, um eine bedarfsgerechte Verteilung zu ermöglichen.
- Die Mitarbeitenden der Erstaufnahmeeinrichtung und der Flüchtlingseinrichtungen organisieren binnen vier Wochen nach der Ankunft von geflüchteten Personen in Münster deren Umzug aus der Erstaufnahmeeinrichtung in eine Flüchtlingseinrichtung im Stadtgebiet. Die individuellen Bedarfe, die aus dem Clearingverfahren hervorgehen, und insbesondere die Bedarfe von beson-

ders schutzbedürftigen Menschen werden bei der Planung berücksichtigt.

- Am Tag des Umzuges in eine Flüchtlingseinrichtung erfolgt die Umzugsmitteilung durch die Erstaufnahmeeinrichtung an das Amt für Bürger- und Ratservice.

4.3 Unterbringung in den Flüchtlingseinrichtungen

4.3.1 Räumliche Standards

Die Stadt Münster nutzt unterschiedliche Arten von Einrichtungen zur Unterbringung geflüchteter Menschen. Neben dauerhaften Unterkünften in Massivbauweise sind dies Interimslösungen in Pavillon- und Holzrahmenbauweise, umgebaute Gewerbe- oder Verwaltungsimmobilien, ehemals militärisch genutzte Gebäude, frühere Wohnhäuser der britischen Streitkräfte etc. Diese wurden insbesondere in den Zeiten der hohen Flüchtlingszuzüge kurzfristig hergerichtet und unterscheiden sich zum Teil deutlich im Raumangebot.



Einrichtung „Zum Schultenhof“;
Foto: Martin Albermann

Grundsätzlich gelten für die kommunalen Flüchtlingseinrichtungen die folgenden räumlichen Standards:

- Dauerhafte Flüchtlingseinrichtungen verfügen in der Regel über maximal 50 Plätze. Sofern gute Rahmenbedingungen vorliegen, die sich insbesondere

durch eine angemessene Versorgung mit Kita- und Schulplätzen auszeichnen, die Nachbarschaft eine entsprechende Bebauungsdichte aufweist und das Grundstück es zulässt, können die Unterkünfte ausnahmsweise jedoch auch größer gestaltet werden. Die Obergrenze liegt bei 100 Plätzen.

- Die neu geplanten dauerhaften Flüchtlingseinrichtungen fügen sich baulich unauffällig in das Wohnumfeld ein und werden von außen - abgesehen von einem kleinen Hinweisschild - nicht als Einrichtungen kenntlich gemacht.
- Pro Person wird eine Wohnfläche von mindestens 12 qm Nettogrundrissfläche zugrunde gelegt, die anteilig die Wohn-/Schlaffläche, Sanitäranlagen, Küche und Flur umfasst.
- Mindestens eine Einheit je Flüchtlingseinrichtung soll barrierefrei und uneingeschränkt mit dem Rollstuhl nutzbar sein.
- Es werden Multifunktionsräume, z. B. für Sprachkurse, Kinderbetreuung und pädagogische Angebote, vorgehalten.
- Ein Raum für sozialarbeiterische Fachkräfte sowie ein Hausmeisterraum, ergänzt um geeignete Lagermöglichkeiten, gehören zum Standardangebot.
- Außenfläche/Spielplätze entsprechend der örtlichen Satzung sowie zentrale Freiflächen mit Kommunikationsplätzen werden vorgesehen.
- Für die Bewohnerinnen und Bewohner soll ein Internetzugang vorgesehen werden, der per WLAN möglichst im gesamten Gebäude verfügbar ist.

- Pro Wohneinheit bzw. Wohngruppe gibt es eine Gemeinschaftsküche zur Selbstverpflegung.

Die Einrichtungen dienen überwiegend der Unterbringung von Familien. Wo immer es räumlich möglich ist, werden in den Familieneinrichtungen einige Plätze für alleinreisende Männer in kleinen Wohngemeinschaften vorgehalten. Einzelne Standorte werden speziell für die Unterbringung alleinreisender Männer oder alleinerziehender Frauen genutzt.



Einrichtung in Holzrahmenbauweise;
Foto: Stadt Münster, Amt für Immobilienmanagement

4.3.2 Geschütztes Wohnen

Für besonders schutzbedürftige Personen wird in räumlicher Nähe zur kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung auf dem Gelände der ehemaligen Oxford-Kaserne eine gesonderte Einrichtung mit bis zu 60 Unterbringungsplätzen vorgehalten.

Hier werden geflüchtete Menschen aufgenommen, die aufgrund von Behinderungen oder Erkrankungen einen barrierefreien Wohnraum benötigen, psychisch erkrankt sind, Formen von psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben, aufgrund ihrer sexuellen Orientierung oder Geschlechtsidentität Diskriminierung erfahren (haben), vor häuslicher Gewalt geschützt werden müssen oder ein alters- oder gesundheitsbegründetes hohes Ruhebedürfnis haben ([siehe Kapitel 6](#)).

Die Unterbringung von Einzelpersonen erfolgt, solange die Kapazitäten es ermöglichen, als Einzelbelegung im Doppelzimmer. Der Männerbereich ist durch eine Alarmtür vom restlichen Gebäude getrennt und verfügt über einen separaten Zugang.

Zweimal wöchentlich werden die Bewohnerinnen und Bewohner im Haus durch Fachkräfte des Sozialdienstes aufgesucht. Im Team arbeiten mindestens eine weibliche und eine männliche Betreuungsperson. Bei Bedarf werden Beratungsgespräche per Videoübertragung gedolmetscht. Der geschlechterparitätisch besetzte Sicherheitsdienst ist „rund-um-die-Uhr“ vor Ort und für die besondere Zielgruppe sensibilisiert.

Darüber hinaus hält die Flüchtlingsunterkunft an der Theißingstraße bis zu 28 Plätze für alleinerziehende Frauen mit Kindern bis zum 13. Lebensjahr vor. Die erweiterte Hausordnung sieht für diese Unterkunft ein generelles Betretungs- und Aufenthaltsverbot für Männer vor.

4.3.3 Beratungsangebot

Die Bewohnerinnen und Bewohner der kommunalen Flüchtlingseinrichtungen werden durch den Sozialdienst individuell begleitet und unterstützt.

Ziele:

- Alle Bewohnerinnen und Bewohner einer Flüchtlingseinrichtung können auf ein wöchentliches, verbindliches Beratungsangebot zurückgreifen. Bei einer Einrichtung mit einer Kapazität von 50 Plätzen oder weniger werden mindestens zwei, bei einer Einrichtungsgröße von bis zu 100 Plätzen werden mindestens drei Sprechzeiten pro Woche angeboten.

- Bei Bedarf bzw. auf Wunsch erfolgt die Beratung durch eine Fachkraft des gleichen Geschlechts.
- Allen Bewohnerinnen und Bewohner der Flüchtlingseinrichtungen steht im Sozialamt während der regulären Öffnungszeiten eine Ansprechperson aus dem Sozialdienst zur Verfügung.
- Um eine höhere Vertraulichkeit der Gesprächssituation zu gewährleisten, wird eine Beratungsmöglichkeit außerhalb der Einrichtung in den Räumlichkeiten des Sozialamtes vorgehalten.

4.3.4 Einhaltung der Hausordnung

Für ein gutes Zusammenleben in den Gemeinschaftsunterkünften ist die Einhaltung von Regeln, gegenseitige Akzeptanz, wechselseitige Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft unerlässlich.

Ziele:

- Alle Haushaltsvorstände bekommen am Tag der Ankunft eine Hausordnung in ihrer Muttersprache ausgehändigt.
- Alle erwachsenen geflüchteten Menschen werden am Tag der Ankunft über die sachgemäße Benutzung von gemeinschaftlich genutzten Einrichtungsgegenständen und Räumen informiert.
- Die auf dem Außengelände befindlichen Spielgeräte werden wöchentlich vom Hausdienst einer sicherheitstechnischen Sichtprüfung unterzogen.
- Der Hausdienst führt einmal täglich eine Brandschutzbegehung durch, in welcher die Flure und Gemeinschaftsflächen auf Brandgefahren und Fluchthindernisse überprüft werden. Ggf. werden diese umgehend entfernt.

- Einmal wöchentlich überprüft der Hausdienst die gemeinsam genutzten Flächen und die gemeinschaftlich genutzten Sanitäreinrichtungen der Flüchtlingseinrichtungen auf Zustand und die Einhaltung der Hygienestandards.
- Nicht gemeinschaftlich genutzte Sanitär- und Küchenräume werden, nach vorheriger Ankündigung und in Anwesenheit der jeweiligen Bewohnerinnen und Bewohner, durch den Hausdienst einmal monatlich auf ihren Zustand und die Einhaltung der Hygienestandards überprüft.
- Der Hausdienst führt, nach vorheriger Anmeldung und in Anwesenheit der in der Einrichtung lebenden Menschen, einmal monatlich eine Überprüfung sämtlicher Brandmelder durch.
- Konfliktprävention durch eine menschenwürdige Unterbringung, die Unterbringung im Familienverband mit eigenen Räumlichkeiten und der Möglichkeit, selbst zu kochen.
- Bei Bedarf Trennung von Konfliktparteien durch kurzfristige Unterbringung „rund-um-die-Uhr“ in Räumlichkeiten auf dem Gelände der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung.
- Aushang muttersprachlicher Informationen über Notrufnummern in den Einrichtungen und Aufklärung der Bewohnerinnen und Bewohner über das Verhalten in Notsituationen.
- Konfliktprävention durch eine intensive Ehrenamts-, Gemeinwesen- und Netzwerkarbeit zur Förderung der Akzeptanz der Einrichtungen im Wohnumfeld.

4.3.5 Sicherheit und Schutz

Der Wunsch nach einem Leben in Sicherheit, ohne Angst vor Gewalt, Bedrohung und Kriminalität ist ein elementares Grundbedürfnis jedes Menschen. Dies gilt besonders für Menschen, die ihr Herkunftsland auf Grund von Krieg und Krisenzuständen verlassen mussten. Daher ist es das Ziel des Sozialdienstes für Flüchtlinge, die Bevölkerung und die aufgenommenen Flüchtlinge vor möglichen Übergriffen zu schützen und das berechtigte Sicherheitsbedürfnis aller Menschen in der Stadt soweit wie möglich zu berücksichtigen.

Um dies zu erreichen, sieht das Sicherheitskonzept ein Maßnahmenbündel zur frühzeitigen Prävention von Gewalt und zum Erhalt der Sicherheit in den städtischen Flüchtlingsunterkünften vor, und zwar:

- Regelmäßige Präsenz in den Einrichtungen durch Fachkräfte des Sozialdienstes für Flüchtlinge und des Hausdienstes.
- Systematische Zusammenarbeit mit den zuständigen Bezirkspolizistinnen und -polizisten.
- Bei Bedarf erhöhte polizeiliche Präsenz im Umfeld der Unterkünfte zum Schutz der geflüchteten Menschen.
- Einsatz eines Sicherheitsdienstes in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung einschließlich des Bereiches des „geschützten Wohnens“ sowie bedarfsabhängig in besonderen Einzelsituationen.

4.3.6 Partizipation

Mitwirkungsprozesse werden in den Flüchtlingseinrichtungen derzeit vor allem anlassbezogen in Form von Bewohnerversammlungen durchgeführt. Dabei finden sich die Bewohnerinnen und Bewohner häufig in einer zuhörenden Rolle wieder. Ziel ist, die geflüchteten Menschen zukünftig noch stärker in die sie betreffenden Entscheidungsprozesse einzubeziehen und aktive

Gestaltungsmöglichkeiten zu eröffnen. Hierzu gilt es, tragfähige konzeptionelle Ansatzpunkte zu entwickeln.

Unterstützung kann ggf. durch Kulturmittlerinnen und Kulturmittler sowie Migranten-selbstorganisationen erfolgen, die eine Brückenfunktion in Bezug auf Sprache und Kultur übernehmen können.

Die Migrantenorganisationen und der Integrationsrat können darüber hinaus wichtige Partner bei der Schaffung von Teilhabeangeboten für geflüchtete Menschen sein. Mit und neben anderen ehrenamtlich Tätigen in den Flüchtlingsunterkünften unterstützen sie beim Auf- und Ausbau von Netzwerkstrukturen und bei der Orientierung im neuen Lebensumfeld im Stadtteil.

5 Handlungsfelder der sozialen Betreuung

Die Leitgedanken des Sozialdienstes für Flüchtlinge sind Selbstbestimmung, Partizipation und die Unterstützung gleichberechtigter Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Bei der Entwicklung lebenspraktischer Kompetenzen in einem anderen Kulturkreis unterstützt der Sozialdienst für Flüchtlinge die geflüchteten Menschen zu einem weitgehend selbständigen Leben außerhalb der Einrichtungen. Die Menschen in den kommunalen Flüchtlingsseinrichtungen erfahren durch den Sozialdienst eine professionelle Begleitung und einzelfallbezogene psychosoziale Unterstützung, die ihnen hilft, den Alltag zu organisieren und zu gestalten. Der Sozialdienst arbeitet vernetzt mit vielfältigen Institutionen und Behörden und ist aktiv in den entsprechenden Facharbeitskreisen präsent.

Die Arbeit des Sozialdienstes zielt sowohl auf die Aktivierung individueller Ressourcen

als auch auf die Einbindung nachbarschaftlicher Netze und sozialer Einrichtungen im Quartier.

5.1 Gesellschaftliche Integration

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen sich als direkte Ansprechpersonen im Wohnumfeld der Einrichtung. Der Sozialdienst für Flüchtlinge ist sowohl in den verschiedenen Gremien im Sozialraum als auch bei den entsprechenden Stadteitarbeitskreisen vertreten. Den Mitarbeitenden des Sozialdienstes in den Einrichtungen sind die politischen Gremien und die Mitglieder der Bezirksvertretungen im Stadtteil bekannt.

Schon vor Inbetriebnahme der Einrichtungen werden Informationsveranstaltungen durchgeführt, um Kontakt zu den Anwohnerinnen und Anwohnern herzustellen. Die Erfahrung zeigt, dass die Akzeptanz der Flüchtlingsseinrichtungen durch sachliche Informationen zur Wohn- und Lebenssituation der geflüchteten Menschen sowie zum Betreuungskonzept gefördert werden kann. Eine gute Kommunikation mit den direkten Nachbarinnen und Nachbarn ist dazu geeignet, Ängste und Vorbehalte abzubauen. Die zuständige Fachkraft ist vor Ort im Rahmen einer transparenten Sprechzeiten- und Anwesenheitsregelung ansprechbar.

Über ein Begegnungsangebot, wie zum Beispiel ein Sommerfest oder ähnliche Veranstaltungen, werden die Öffentlichkeit und das direkte Wohnumfeld des Quartiers angesprochen. Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes in der Einrichtung suchen dazu gezielt den persönlichen Kontakt im Umfeld.

Die professionelle soziale Arbeit soll durch ein breites bürgerschaftliches Engagement unterstützt und ergänzt werden. Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes initiieren früh-

zeitig eine intensive Einbindung von Ehrenamtlichen, Initiativen und Vereinen aus dem jeweiligen Wohnumfeld, um die Integration ins Stadtviertel zu fördern. Die Fachkräfte des Sozialdienstes für Flüchtlinge nutzen dafür aktiv die bestehenden Netzwerkstrukturen. Gemeinsam mit den einzelnen Gruppierungen und stadtteilbezogenen Flüchtlingsinitiativen werden die Bedarfe für die ehrenamtlichen Aufgaben in den Flüchtlingseinrichtungen abgestimmt.

Die Bewohnerinnen und Bewohner erschließen sich ihren Sozialraum und machen sich mit einem anderen Kulturkreis vertraut. Der Sozialdienst unterstützt die geflüchteten Menschen dabei, individuelle Perspektiven zu einer selbstständigen Lebensführung zu entwickeln und fördert die Integration ins Gemeinwesen. Dazu gehört auch, dass die geflüchteten Menschen einen Überblick über Sportmöglichkeiten sowie kulturelle Angebote und Einrichtungen erhalten und

mit den Zugangswegen vertraut gemacht werden. Dabei gilt es, die unterschiedlichen Bedürfnisse sowohl innerhalb der Aufnahmegesellschaft als auch von Seiten der Zuwanderinnen und Zuwanderer zu berücksichtigen. Über eine gelungene Begleitung wird den geflüchteten Menschen die gleichberechtigte Teilhabe am Leben in Münster ermöglicht.

Ziele:

- Innerhalb einer Woche nach Einzug in eine Flüchtlingseinrichtung werden die geflüchteten Menschen über die stadtteilspezifischen Teilhabeangebote und entsprechende Finanzierungsmöglichkeiten informiert.
- Einmal pro Jahr werden die Anbieter von Sport-, Freizeit und Kulturangeboten des Stadtteils in die Flüchtlingseinrichtung eingeladen, um über ihre Angebote zu informieren.



Sommerfest am Muckermannweg; Foto: Peter Leßmann

5.2 Kindertagesbetreuung und freizeitpädagogische Angebote

Für alle noch nicht schulpflichtigen Kinder wird nach Einzug in eine Flüchtlingseinrichtung der Bedarf für eine professionelle Kinderbetreuung geklärt. Kinder zwischen drei und sechs Jahren werden mit Unterstützung des Sozialdienstes für Flüchtlinge generell zur Kindertagesbetreuung angemeldet. Unter dreijährige Kinder finden leider sehr selten einen Betreuungsplatz, die Kindertagespflege spielt ebenfalls nur eine untergeordnete Rolle.

Ein Ziel der Stadt Münster ist es, die Familien frühzeitig mit den Angeboten der frühkindlichen Bildung vertraut zu machen. Nicht in allen Herkunftsländern existieren vergleichbare institutionelle Formen der Fremdbetreuung von Kleinkindern. Daher ist es zunächst wichtig, die Eltern sensibel an die teilweise unbekannteten Betreuungsangebote heran zu führen. Bei der Suche nach einem Betreuungsplatz unterstützt der Sozialdienst die Familien in Zusammenarbeit mit dem Familienbüro des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien. Bei erfolgreicher Vermittlung eines Kinderbetreuungsplatzes ist bei den Kindern häufig bereits nach kurzer Zeit eine enorme Zunahme an Sprachkompetenzen, Selbstvertrauen und motorischen Fähigkeiten festzustellen. Ebenso unterstützt der Kitabesuch die Familien beim erneuten Aufbau einer Alltagsstruktur, gibt den Eltern die Zeit, Sprachkurse zu besuchen, die Gelegenheit, Kontakte zu anderen Eltern zu knüpfen, und ermöglicht einen Austausch mit professionellen Fachkräften über die Entwicklung.

In einigen Flüchtlingseinrichtungen werden Spielgruppen angeboten, die von Familienbildungseinrichtungen für Eltern mit Klein-

kindern organisiert werden (sogenannte Brückenangebote). Diese dienen als Übergangsangebote bis die Kinder einen Platz in einer regulären Kita erhalten.

Ziele:

- Am Tage des Einzuges werden alle Familien über die Angebote der Kindertagesbetreuung vor Ort informiert.
- In einer Flüchtlingseinrichtung werden alle Kinder zwischen drei und sechs Jahren innerhalb von drei Werktagen über den Kita-Navigator zur Kindertagesbetreuung angemeldet.
- Bei Platzmangel führt der Sozialdienst mit der Familie ein Informationsgespräch. In Abstimmung mit der Kindertageseinrichtung wird bei Bedarf eine Begleitung sichergestellt.



Sommerfest am Muckermannweg;
Foto: Peter Leßmann

Für die Nachmittagsbetreuung der älteren Kinder initiiert und koordiniert das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien Angebote der (freien) Träger der Kinder- und Jugendarbeit in den Übergangwohnheimen. Diese finden mehrmals wöchentlich in geeigneten Gemeinschaftsräumen der Wohnheime statt bzw. werden die Kinder in benachbarte Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen begleitet. Ergänzend gibt es in vielen Flüchtlingswohnheimen auch Freizeitangebote für Kinder und Jugendliche, die durch Ehrenamtliche organisiert werden.

5.3 Schule

Der Schulbesuch aller Kinder und Jugendlichen in einer Flüchtlingseinrichtung wird durch den Sozialdienst für Flüchtlinge aktiv begleitet und unterstützt.

Ziele:

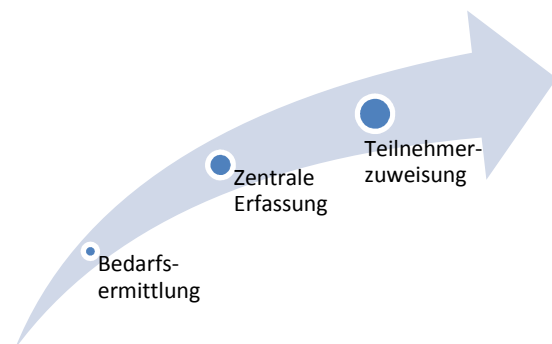
- Der Sozialdienst erfasst monatlich Schulort und Schulform der Kinder und Jugendlichen einer Flüchtlingseinrichtung.
- Am Tag des Bekanntwerdens von Schulort und Schulform informiert der Sozialdienst über Schulpflicht, den sicheren Schulweg, Ansprechpersonen und Unterrichtsbeginn.
- Im Falle eines Schulwechsels stellt der Sozialdienst am Tag des Bekanntwerdens sicher, dass alle wichtigen Informationen über Anlass, Schulform und Schulort an die Eltern und Schülerinnen und Schüler weitergegeben werden. Bei Bedarf wird durch den Sozialdienst für Flüchtlinge eine Begleitung sichergestellt.

5.4 Sprachförderung

Für die Integration in die Gesellschaft ist die Vermittlung deutscher Sprachkompetenz elementar. Gute Kenntnisse der deutschen Sprache sind nicht nur Voraussetzung für die Schulausbildung und spätere Berufsausbildung der Kinder, sie erleichtern auch die von Anfang an erforderliche Kommunikation z. B. mit Behörden, im ärztlichem Kontakt und im Alltag.

Allen in den dezentralen Flüchtlingseinrichtungen lebenden Menschen soll ein unmittelbarer Zugang zur deutschen Sprache ermöglicht werden.

Die Bedarfe an Sprachfördermaßnahmen werden vor Ort ermittelt und zentral erfasst. Die Teilnehmerzuweisung erfolgt durch die Koordinationsstelle des Sozialdienstes für Flüchtlinge.



Ziele:

- Alle neu ankommenden geflüchteten Menschen werden am Tag des Einzuges über die bestehenden Sprachkurse in der Flüchtlingseinrichtung informiert.
- Innerhalb von zwei Wochen nach Ankunft in einer Flüchtlingseinrichtung werden die Bewohnerinnen und Bewohner über den Zugang zu professionellen Sprachangeboten informiert.
- Einmal pro Monat wird durch den Sozialdienst erhoben, welche Bewohnerin-

nen und Bewohner an den unterschiedlichen Sprachförderangeboten teilnehmen.

Nach Einmündung in einen Sprachkurs/ eine Maßnahme zur Arbeitsaktivierung unterstützt der Sozialdienst die Geflüchteten bei Bedarf bei der regelmäßigen Wahrnehmung dieser Angebote. Hierzu gehört u. a.:

- Motivationsarbeit,
- Erinnerung an Termine,
- Unterstützung bei der Anfahrt,
- Funktion als Ansprechperson für den tätigen Bildungsträger sowie
- ggf. Organisation eines ehrenamtlichen Hilfs- und Begleitungsangebotes.

5.5 Arbeit und Beschäftigung

Die Beschäftigungs- und Arbeitsaufnahme von erwachsenen geflüchteten Menschen in den Flüchtlingseinrichtungen wird durch den Sozialdienst für Flüchtlinge aktiv gefördert und begleitet.

Seit November 2015 haben die Agentur für Arbeit Ahlen-Münster und die Stadt Münster mit dem Jobcenter und dem Sozialamt die Voraussetzung für eine effektive und schnelle Unterstützung bei der Integration in Ausbildung und Arbeit auf den Weg gebracht. Der Integration Point ist wesentlicher Bestandteil der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung und ist erste Anlaufstelle für Flüchtlinge für den Zugang zum Arbeitsmarkt.

Ziele:

- Binnen fünf Werktagen nach ihrer Ankunft in Münster werden alle erwerbsfähigen Menschen muttersprachlich über das Angebot des Integration Points

informiert. Der Sozialdienst terminiert ein Beratungsgespräch beim Integration Point.

- Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes für Flüchtlinge schaffen einen Zugang zu Flüchtlingsintegrationsmaßnahmen (FIM), indem sie im Rahmen von Informationsveranstaltungen und individuellen Einzelgesprächen über das Arbeitsmarktprogramm informieren, Tätigkeitsbereiche sowie Beschäftigungsprojekte vorstellen und sprachliche Unterstützung organisieren. Sie erstellen „Stellenbeschreibungen“, betreiben aktive Akquise unter allen potentiell infrage kommenden Geflüchteten und halten Kontakt zu den Maßnahmeträgern.
- Der Sozialdienst steht den Bewohnerinnen und Bewohnern der Flüchtlingseinrichtungen beim Rechtskreiswechsel vom Asylbewerberleistungsgesetz zum SGB II (Jobcenter) bei Bedarf beratend und unterstützend zur Seite.

5.6 Gesundheit

Die Angebote des deutschen Gesundheitswesens stehen grundsätzlich allen Bevölkerungsgruppen und damit auch Flüchtlingen zur Verfügung. Mangelnde Kenntnisse des deutschen Gesundheitssystems und sprachliche Barrieren können aber eine erhebliche Hürde bei der Gesundheitsversorgung und -vorsorge darstellen. Hinzu kommt ein eingeschränkter Zugang zu Gesundheitsleistungen durch die rechtlichen Vorgaben des Asylbewerberleistungsgesetzes, das akute Erkrankungen, Schmerzzustände und deren Folgen als Leistungsvoraussetzungen benennt (vgl. § 4 AsylbLG) und den Behandlungsanspruch bei bestimmten Erkrankungen einschränkt (z. B. besteht kein Anspruch auf Kostenübernahme bei der Behandlung von chronischen Erkrankungen und Trauma-

ta, dies ist nur durch Einzelfallentscheidungen nach § 6 AsylbLG möglich).

Um die gesundheitliche Versorgung für Flüchtlinge innerhalb des gesetzlichen Rahmens zu verbessern, wird bei Ankunft der Menschen in der städtischen Erstaufnahmeeinrichtung in der Oxfordkaserne in einem freiwilligen Clearinggespräch zunächst der Gesundheitszustand der Menschen erfasst und wenn nötig eine medizinische Erstversorgung organisiert. Nach dem Umzug in eine dezentrale Unterkunft stellt die Einrichtungsleitung vor Ort eine direkte Anbindung an die reguläre Gesundheitsversorgung her.



Impfung in der Erstaufnahmeeinrichtung;
Foto: Stadt Münster, Presseamt

Ziele:

- Alle ankommenden geflüchteten Menschen sind nach drei Werktagen bei der Krankenversicherung angemeldet.
- Am Tag der Ankunft werden alle geflüchteten Menschen durch den muttersprachlichen Gesundheitswegweiser des Amtes für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten über das Münsteraner Gesundheitssystem informiert.
- Alle geflüchteten Menschen einer Flüchtlingseinrichtung werden bei Einzug über die ärztlichen Praxen vor Ort informiert.
- Allen geflüchteten Menschen wird bei der Grundantragsstellung auf freiwilliger Basis das Angebot gemacht, den Gesundheitsfragebogen auszufüllen. Dieser dient den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten als Information über den Gesundheitszustand der geflüchteten Menschen.
- Das Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten wird am Tag des Bekanntwerdens über eine Schwangerschaft durch den Sozialdienst für Flüchtlinge informiert.
- Bei jedem Neugeborenen findet ein Präventionsbesuch innerhalb von drei Werktagen durch Mitarbeitende des Sozialdienstes für Flüchtlinge statt.
- Der Sozialdienst für Flüchtlinge achtet insbesondere auf Merkmale von Kindeswohlgefährdung und leitet am Tag des Bekanntwerdens alle erforderlichen Maßnahmen ein. Die Verfahrensabläufe wurden in einem Kooperationsvertrag mit dem Amt für Kinder, Jugendliche und Familien festgelegt (siehe [Kapitel 6.1](#)).

5.7 Auszugsmanagement und Nachbetreuung

Die kommunalen Flüchtlingsunterkünfte sind als Übergangseinrichtungen konzipiert. Hier erhalten die geflüchteten Menschen eine intensive Betreuung und Begleitung zur Vorbereitung auf ein selbstständiges Leben in Münster.

Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes für Flüchtlinge entwickeln mit den in den Ein-

richtungen lebenden Menschen rechtzeitig eine individuelle Wohnperspektive. Sie informieren und beraten über die rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen der Wohnungssuche. Dazu gehört es auch, über die finanziellen Grenzen zu informieren, die bei der Mietkostenübernahme für Menschen zugrunde gelegt sind, die Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz oder der Grundsicherung für Arbeitsuchende beziehen.

Alle geflüchteten Menschen werden bei der Wohnungssuche durch den Sozialdienst der Stadt Münster sowie in vielen Fällen auch von ehrenamtlichen Wohnungspatinnen und -paten begleitet und unterstützt.

Ziele:

- Eingehende Wohnungsangebote werden vom Sozialdienst innerhalb eines Tages bearbeitet und überprüft. Personen, die ein angemessenes Mietwohnangebot bereitstellen, erhalten innerhalb von drei Werktagen eine Rückmeldung über geeignete Mietinteressentinnen und -interessenten.
- Einen Monat nach Einzug in die Flüchtlingsunterkunft werden die geflüchteten Menschen über Zugänge zum Wohnungsmarkt informiert.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner werden auf Wunsch bei der Kontaktaufnahme zu vermietenden Personen unterstützt und bei Bedarf begleitet.
- Die Fachkräfte des Sozialdienstes für Flüchtlinge vermitteln bei Bedarf - und sofern Personen dafür zur Verfügung stehen – eine ehrenamtliche Unterstützung bei der Wohnungssuche und der Begleitung des Umzuges.
- Eine Woche vor Auszug aus einer Flüchtlingsunterkunft erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner umfassende Hinweise zu Beratungsangeboten in den neuen Stadtteilen.

Nachgehende Betreuung

Der Sozialdienst für Flüchtlinge unterstützt die ausgezogenen Menschen in einem Zeitrahmen von bis zu drei Monaten mit einer nachgehenden Beratung und Betreuung. Die Fachkräfte stehen hier bei Bedarf in engem Kontakt mit den geflüchteten Personen, den Vermieterinnen und Vermietern und ggf. ehrenamtlichen Wohnungspatinnen und -paten.

Ziele:

- Konkrete Beschreibung der Inhalte der zeitlich befristeten Begleitung durch ehrenamtliche Wohnungspatinnen und -paten und regelmäßiger Austausch mit dem Sozialdienst.
- Hausbesuch durch den Sozialdienst für Flüchtlinge in der dritten/vierten Woche nach Einzug, ggf. gemeinsam mit der ehrenamtlichen Begleitung oder auch der Vermieterin oder dem Vermieter.
- Handout von Informationen über Infrastrukturangebote, Beratungs- und Unterstützungsstellen im Stadtteil.
- Verbindliches Übergabegespräch in der elften/zwölften Woche bei gewünschter bzw. notwendiger weitergehender Betreuung mit den Migrationsberatungsstellen in Münster oder dem Sozialdienst für Wohnungsnotfälle.

6 Betreuung besonders schutzbedürftiger Personen

Der Sozialdienst für Flüchtlinge berücksichtigt die Bedürfnisse von besonders schutzbedürftigen Personen. Als Orientierung zur Definition des Personenkreises wird die entsprechende EU-Richtlinie herangezogen.

„Die Mitgliedstaaten berücksichtigen in dem einzelstaatlichen Recht zur Umsetzung dieser Richtlinie die spezielle Situation von schutzbedürftigen Personen wie Minderjährigen, unbegleiteten Minderjährigen, Behinderten, älteren Menschen, Schwangeren, Alleinerziehenden mit minderjährigen Kindern, Opfern des Menschenhandels, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen und Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben, wie z. B. Opfer der Verstümmelung weiblicher Genitalien.“

Richtlinie 2013/33/EU des europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2013 Kapitel IV, Art. 21

Ebenfalls unter diese Personengruppe werden lesbische, schwule, bisexuelle, trans*, inter* und queere Flüchtlinge (LSBTI*) gefasst, wenn sie einen Schutzbedarf reklamieren oder sich dem Sozialdienst für Flüchtlinge bzw. den einschlägigen Stellen in der Stadt mit diesem Ziel offenbaren.

Ist ein besonderer Schutzbedarf schon im Rahmen der Aufnahme in einer Erstaufnahmeeinrichtung oder einer zentralen Unterbringungseinrichtung des Landes NRW festgestellt worden, werden die Mitarbeitenden des Sozialdienstes für Flüchtlinge im Rahmen der Zuweisung durch entsprechende Hinweise aus den Landesunterkünften

darauf aufmerksam gemacht und können bereits bei der Übernahme in die kommunale Erstaufnahmeeinrichtung entsprechende vorbereitende Maßnahmen im Vorfeld in die Wege leiten.

Grundsätzlich werden alle ankommenden geflüchteten Menschen in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung über die Angebote des geschützten Wohnens informiert. Zu beobachten ist, dass der besondere Schutzbedarf oftmals erst in der Flüchtlingseinrichtung im Stadtteil erkennbar wird.

Ziele:

- Die Schutzbedürftigkeit wird durch das Betreuungsteam der Erstaufnahmeeinrichtung und die zuständigen Fachkräfte des Sozialdienstes vor Ort im Rahmen persönliche Gespräche und im Austausch mit weiteren betreuenden Fachkräften eingeschätzt und definiert.
- In den Unterkünften wird durch persönliche Ansprache, Flyer und Hinweisschilder auf die Möglichkeit des besonders geschützten Wohnens aufmerksam gemacht.
- Für den Personenkreis der besonders schutzbedürftigen Menschen in Flüchtlingseinrichtungen wird ein Umzug in eine Einrichtung mit ausreichenden Rückzugsorten am Tag des Bekanntwerdens ermöglicht.
- Ziel der Unterbringung von besonders schutzbedürftigen Personen ist, deren persönliche Situation zu verbessern bzw. vor Verschlechterung zu schützen sowie die Benachteiligungen in geschützter Unterbringung auszugleichen.

6.1 Kinder und Jugendliche

Geflüchtete Kinder und Jugendliche, die ohne Begleitung eines für sie verantwortlichen Erwachsenen reisen, werden als „unbegleitete minderjährige Ausländer“, kurz UmA, bezeichnet. Für sie gelten ein eigenes Zuweisungsverfahren und abweichende Zuständigkeitsregelungen. Verantwortlich für die Aufnahme und Unterbringung der UmA ist das Amt für Kinder, Jugendliche und Familien (für weitere Informationen siehe Handlungskonzept „Geflüchtete Menschen in Münster“). Die folgenden Ausführungen beziehen sich daher auf die Kinder und Jugendlichen, die gemeinsam mit Familienangehörigen bzw. für sie verantwortlichen Erwachsenen in den kommunalen Flüchtlingseinrichtungen leben.

In den Einrichtungen ist der Schutz der Kinder und Jugendlichen zu gewährleisten. Orientierung bietet die „Checkliste Mindeststandards zum Schutz von Kindern vor sexueller Gewalt in Flüchtlingsunterkünften“ (siehe folgende Seite).

Der Sozialdienst für Flüchtlinge arbeitet eng mit der Kinderkrisenhilfe, dem Kinderschutzbund und weiteren Einrichtungen und Diensten zusammen und führt regelmäßig Schulungen für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch. Für alle haupt- und ehrenamtlich Tätigen gilt die Pflicht zur Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses.

Der Sozialdienst für Flüchtlinge und der Kommunale Sozialdienst des Amtes für Kinder Jugendliche und Familien haben zum Umgang mit Gewalt- und Gefährdungssituationen einen klar formulierten Verfahrensablauf entwickelt und vereinbart:

- Einschätzung der Gefährdungssituation durch den Sozialdienst für Flüchtlinge mit sofortiger kollegialer Beratung, Information und Abstimmung mit den

Führungskräften.

- Einschalten „insoweit erfahrener Fachkräfte“ im Sinne des Kinder- und Jugendhilfegesetzes.
- Sicherstellen des Schutzes für von Gewalt betroffene Kinder, Jugendliche und Frauen, bei Bedarf mit ärztlicher bzw. rettungsdienstlicher Hilfe, unmittelbare Benachrichtigung des Kommunalen Sozialen Dienstes und bei Bedarf der Polizei bei akuter Kindeswohlgefährdung.
- Aufklärung über alle Beratungsangebote, auch in der Muttersprache, sowie die Möglichkeit der Anzeigenerstattung, Erwirkung von Maßnahmen der Gefahrenabwehr für Opfer und Täter.
- Dokumentation.

Generell wird in einem abgestimmten Hilfeplanverfahren mit Beteiligung/Federführung durch den Kommunalen Sozialdienst die weitere Unterbringungsform und Unterstützung im Rahmen der Jugendhilfe geklärt.



Einrichtung Angelsachsenweg; Foto: Martin Albermann



CHECKLISTE

MINDESTSTANDARDS ZUM SCHUTZ VON KINDERN VOR SEXUELLER GEWALT IN FLÜCHTLINGSUNTERKÜNFTE

I. PERSONELLE STANDARDS

- > Werden hauptberuflich und ehrenamtlich Helfende zu sexueller Gewalt gut sensibilisiert und informiert?
- > Werden Helfende auf die Notwendigkeit einer unvoreingenommenen und kultursensiblen Haltung gegenüber den geflüchteten Menschen hingewiesen?
- > Gibt es gleichermaßen weibliche und männliche Helfende?
- > Müssen hauptberuflich und ehrenamtlich Helfende, denen Flüchtlingskinder anvertraut werden, ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen?
- > Oder wird alternativ vorübergehend eine Selbstverpflichtungserklärung unterzeichnet?

II. RÄUMLICHE STANDARDS

- > Gibt es abschließbare Toiletten?
- > Sind geschlechtergetrennte Duscmöglichkeiten vorhanden?
- > Können sich Kinder und Jugendliche in einem betreuten Spiel- und Freizeitbereich aufhalten?
- > Ist eine separate Unterbringung von alleinstehenden Müttern mit ihren Kindern gewährleistet?

III. INFORMATIONS- UND HILFSANGEBOTE

- > Werden kultursensible Informations- und Hilfsangebote leicht verständlich und in allen relevanten Sprachen bereitgestellt?
- > Ist eine Ansprechperson benannt, an die man sich bei Verdacht wenden kann?
- > Ist dafür Unterstützung durch Sprachmittlerinnen und Sprachmittler sichergestellt?
- > Gibt es eigene Informationen für geflüchtete Kinder, besonders zu ihren Rechten?
- > Gibt es einen Notfallplan, der vermittelt, was bei Verdacht auf sexuelle Gewalt zu tun ist?
- > Kooperiert die Flüchtlingsunterkunft mit einer Beratungsstelle?

Kontakt und Information unter
Hilfetelefon Sexueller Missbrauch:
0800 22 55 530

beratung@hilfetelefon-missbrauch.de
www.hilfeportal-missbrauch.de
www.beauftragter-missbrauch.de

6.2 Schwangere und alleinerziehende sowie von Gewalt betroffene Frauen

Insbesondere bei erstgebärenden jungen Frauen und Risikoschwangerschaften erfolgt eine engmaschige Begleitung während der Schwangerschaft. Generell wird bei schwangeren Frauen in Flüchtlingsunterkünften eine Hebammenversorgung durch das Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten initiiert. In allen kommunalen Flüchtlingseinrichtungen werden bei Bedarf spezielle Frauensprechstunden angeboten.

Für alleinstehende und alleinerziehende Frauen werden in der Einrichtung an der Theißingstraße sowie in Anbindung an die kommunale Erstaufnahmeeinrichtung Frauenwohnheime vorgehalten. Die erweiterte Hausordnung sieht für diese Unterkünfte ein generelles Betretungs- und Aufenthaltsverbot für Männer vor. Die Bewohnerinnen unterzeichnen eine entsprechende Einverständniserklärung.

In allen Flüchtlingseinrichtungen werden umfangreiche Informationen über Beratungs- und Unterstützungsangebote für Frauen sichtbar ausgestellt und bereitgehalten. Hinweise über die Hilfetelefone „Gewalt gegen Frauen“ und „Schwangere in Not“, Frauenhäuser und Schwangerschaftsberatung liegen in den Einrichtungen deutlich sichtbar aus.

Erkennbar ist, dass geflüchtete Frauen den Weg in die Beratungsangebote noch selten wahrnehmen. Durch geschützte Angebote innerhalb des vertrauten Umfelds sollen die Frauen an Regelangebote herangeführt werden.

Außerhalb von Flüchtlingseinrichtungen können es Kitas, Schulen, Mehrgeneratio-

nenhäuser oder Familienbildungsstätten sein, die als Netzwerkpartner in der Stadtteilarbeit eng mit dem Sozialdienst zusammenarbeiten und Hinweise bei Unterstützungsbedarfen weitergeben können.

6.3 Psychisch erkrankte und traumatisierte Menschen

Viele geflüchtete Menschen haben im Zusammenhang mit Krieg, Folter, Flucht oder Vertreibung traumatisierende Erfahrungen gemacht. Eine unsichere Aufenthaltssituation, beengte Wohnverhältnisse etc. können die psychischen Belastungen zusätzlich verstärken.

Die Menschen in den kommunalen Flüchtlingseinrichtungen erfahren durch den Sozialdienst eine professionelle Begleitung und einzelfallbezogene psychosoziale Unterstützung. Der Sozialdienst arbeitet in diesen Fällen eng mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst und dem Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst des Amtes für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten zusammen. Eine enge Kooperation besteht auch zu „Refugio Münster – Psychosoziale Flüchtlingshilfe“ in Trägerschaft der GGUA und der Arbeiterwohlfahrt. Darüber hinaus gibt es Kontakte zur psychiatrischen und psychotherapeutischen Ambulanz der LWL-Klinik und des Universitätsklinikums Münster sowie zur Spezialambulanz für Flüchtlingskinder. Ergänzend dazu bestehen Kontakte zu niedergelassenen Psychiaterinnen und Psychiatern sowie und Psychotherapeutinnen und -therapeuten.

6.4 Menschen mit schweren Erkrankungen, Behinderungen und Pflegebedarf

Der Sozialdienst für Flüchtlinge steht grundsätzlich und im Einzelfall im Austausch mit

dem Amt für Gesundheit, Veterinär- und Lebensmittelangelegenheiten sowie den Fachstellen „Hilfen für Menschen mit Behinderungen“ und „Soziale Dienste für Pflegebedürftige und ältere Menschen“, um eine bedarfsgerechte Betreuung und Versorgung erkrankter, behinderter oder pflegebedürftiger Personen sicherzustellen.

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten der Krankenhäuser wird durch einen kontinuierlichen Informationsaustausch gewährleistet.

Bei Bedarf können barrierefreie bzw. barrierearme Unterkünfte zur Verfügung gestellt werden. So verfügt zum Beispiel die dauerhafte Einrichtung in der Von-Esmarch-Straße 12 über insgesamt 18 barrierefreie Wohnungen für die Unterbringung von bis zu 34 Personen. Hier erweist sich darüber hinaus die unmittelbare Nähe zum Universitätsklinikum Münster als wesentlicher Vorteil für schwer erkrankte Menschen, die dort behandelt werden.

Darüber hinaus wird in allen neu errichteten dauerhaften Einrichtungen sowie in den Einrichtungen in Holzrahmenbauweise mindestens eine barrierefreie Wohneinheit vorgehalten, die auch mit dem Rollstuhl nutzbar ist.

6.5 Lesbische, schwule, bisexuelle, trans*, inter* und queere Flüchtlinge

Lesbische, schwule, bisexuelle, trans*, inter* und queere geflüchtete Menschen (LSBTI*) erfahren häufig Diskriminierung aufgrund ihrer sexuellen Orientierung oder Geschlechtsidentität. Die Mitarbeitenden in den Unterkünften werden von Fachkräften dafür sensibilisiert und geschult. Konkret bedeutet dies, dass der Sozialdienst für

Flüchtlinge folgende Maßnahmen durchführt bzw. etablieren wird:

- Etablierung einer diskriminierungssensiblen Grundhaltung durch Qualifizierung des Personals.
- Schaffung von qualifizierten Ansprech- und Beratungsstrukturen durch Sensibilisierung der bestehenden Beratungsstellen (Flüchtlingsberatungsstellen & LSBTI*-Beratungsstellen), Vernetzung und regelmäßigen Austausch.
- Aufklärung und Unterstützung von Flüchtlingen durch mehrsprachiges Informationsmaterial über bestehende Beratungsstrukturen, und Handlungs- und Beschwerdemöglichkeiten bei Gewalt und Diskriminierung, mehrsprachige Beratung außerhalb der Unterkunft, Begleitung und Weitervermittlung an entsprechende Unterstützungsstrukturen.

Im engen Austausch mit Beratungsstellen und dem Runden Tisch „Queer Refugees Münster – Support Group“ werden die Bedarfe und der Schutz von LSBTI*-Flüchtlingen aktuell optimiert. Informationen und Beratung werden bereits in der kommunalen Erstaufnahmeeinrichtung zur Verfügung gestellt. In allen Einrichtungen liegen mehrsprachige Informationsmaterialien bereit.

7 Betreuung von Männern

Die geflüchteten alleinreisenden Männer leben teils in reinen Männerunterkünften und teils in kleinen Wohngemeinschaften in Familienunterkünften.

Insbesondere junge Männer, die Geschwister oder andere Verwandte vor Ort haben, werden vorrangig gemeinsam mit diesen in

Familienunterkünften untergebracht. Dasselbe gilt für junge Geflüchtete, die aus dem engmaschig betreuten System der Jugendhilfe in eine Flüchtlingsseinrichtung kommen. Als besonders geeignet haben sich dafür die dauerhaften Flüchtlingsseinrichtungen, die ehemaligen Britenhäuser und die Holzrahmengebäude erwiesen, da hier für die Wohngemeinschaften abgeschlossene Wohnbereiche zur Verfügung gestellt werden können.

Besonders für junge männliche Flüchtlinge, die häufig einen zeitlich nur sehr beschränkten bzw. keinen Zugang mehr zum regulären Schulbetrieb haben, ist die Ausgangssituation für eine persönliche und berufliche Integration eher schwierig. Familiäre Unterstützungssysteme fehlen meist gänzlich, Fragen der Beschulung und Zukunftsplanung müssen oft selbstständig erledigt werden. Der vielfach fehlende Anspruch auf Teilnahme an einem Integrationskurs und die fehlende Tagesstruktur führen in Einzelfällen zu destruktiven Verhaltensweisen, die wiederum zu Belastungen für die Menschen selbst und das Umfeld werden können.

Zudem verfügt die Gruppe der alleinreisenden Männer über eine deutlich geringere Lobby als geflüchtete Familien. Dies führt dazu, dass diese Gruppe der Geflüchteten erheblich weniger vom ehrenamtlichen Engagement profitiert als geflüchtete Eltern und ihre Kinder.

Vor diesem Hintergrund wurde ein spezielles „Modellprojekt zur Tagesstrukturierung und qualifikationsfördernden Begleitung für alleinreisende männliche Flüchtlinge“ ins Leben gerufen. Dies beinhaltet die folgenden Punkte:

- Individuelle Analyse der derzeitigen Lebenssituation sowie eine realistische Zukunftsplanung,

- Aufzeigen von Möglichkeiten zur Gestaltung des Alltags,
- Unterstützung bei der Integration in das hiesige bestehende Regelsystem freizeitpädagogischer, kultureller und sportlicher Angebote,
- Durchführung von Gruppenangeboten zum Erlernen lebenspraktischer Fähigkeiten,
- Gruppentraining sozialer Kompetenzen,
- Biographiearbeit,
- Projekte zur Wertevermittlung,
- Unterstützung bei der Wahrnehmung schulischer und beruflicher Integrationsmaßnahmen,
- Gemeinsame Hilfeplanung des „Unterstützersystems“ (Hauptamtliche/ Ehrenamtliche),
- enge Vernetzung und Kooperation mit dem Jugendmigrationsdienst, der Agentur für Arbeit, dem Jobcenter, Sprachkurs- und Maßnahmeträgern sowie ggf. Arbeitgebern,
- Verbesserung der Übergabesituation an der Schnittstelle Jugendhilfe/ Sozialdienst für Flüchtlinge,
- verbesserte Kommunikation zwischen dem System Schule (Internationale Förderklassen) und dem Sozialdienst für Flüchtlinge,
- Kooperation mit Kulturmittlerinnen und Kulturmittlern, Migrantenselbstorganisationen, Universitäten und Initiativen zur Erweiterung des Angebotes.

Folgende Teilbereiche sind für die Weiterentwicklung der Betreuung alleinreisender Männer weiterhin notwendig:

- Optimierung des Wohnangebotes für alleinreisende Männer mit Blick auf Wohnangebotsqualitäten, Größe der Einrichtung und Lage.
- Regelmäßige Begehung von Unterkünften und Durchführung von Bewohnerversammlungen.
- Intensivierung des Zugangs und Begleitung von Sprach-, Integrations-, Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Arbeitsangeboten.
- Ausbau des Ehrenamtsengagements auch durch Darstellung des Wohnangebotes in den Netzwerken im Stadtteil und durch möglichst individualisierte Öffentlichkeitsarbeit.
- Einbeziehen von Kulturmittlerinnen und Kulturmittlern, Intensivierung der Zusammenarbeit mit Migrantenselbstorganisationen.

8 Quartiers- und Öffentlichkeitsarbeit

8.1 Netzwerk- und Quartiersarbeit

Die gemeinwesenorientierte Arbeit bildet einen Schwerpunkt der Arbeit des Sozialdienstes. Jede Flüchtlingseinrichtung steht im engen Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern, den Mitgliedern der Bezirksvertretungen, den Flüchtlingsinitiativen, den Ehrenamtlichen und den Facharbeitskreisen des Stadtteils und insbesondere mit der direkten Nachbarschaft.

Ziele:

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialdienstes für Flüchtlinge stellen sich bei Eröffnung der Flüchtlingseinrichtung in der Nachbarschaft persönlich vor.



Sommerfest am Muckermannweg; Foto: Peter Leßmann

- In jeder Flüchtlingsseinrichtung hängen die Sprechzeiten und Kontaktdaten der verantwortlichen Fachkräfte gut sichtbar aus.
- In jeder Flüchtlingsseinrichtung findet mindestens einmal pro Jahr ein Begegnungsangebot für interessierte Bürgerinnen und Bürger statt.
- Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes für Flüchtlinge nehmen verbindlich an den Stadtteilarbeitskreisen teil.

8.2 Ehrenamtliches Engagement

Das bürgerschaftliche Engagement stellt eine wesentliche Ressource bei der Integration der zufluchtsuchenden Menschen sowie der Akzeptanz der Flüchtlingsseinrichtungen in den Stadtteilen dar. Ehrenamtliches Engagement ist daher in jeder Flüchtlingsseinrichtung willkommen, wird aktiv gefördert, begleitet und angeleitet.

Ziele:

- In jeder Flüchtlingsseinrichtung oder in deren unmittelbarer Umgebung steht ein ausgestatteter Raum für ehrenamtliche Tätigkeiten zur Verfügung.
- Der Sozialdienst für Flüchtlinge wirbt bei Eröffnung einer Flüchtlingsseinrichtung aktiv um Ehrenamtliche für Sprachförderungs-, Freizeit- und andere Angebote.
- Mindestens einmal im Quartal findet ein Treffen zwischen Ehrenamtlichen und den Mitarbeitenden der Flüchtlingsseinrichtung statt.
- Die Bewohnerinnen und Bewohner einer Flüchtlingsseinrichtung werden ta-

gesaktuell über ehrenamtliche Angebote informiert.

- Alle Ehrenamtlichen werden durch den Sozialdienst für Flüchtlinge einmal im Quartal über Fortbildungsangebote und Unterstützungsmöglichkeiten informiert.
- Neue ehrenamtliche Angebote werden bei Bedarf in den ersten vier Wochen durch den Sozialdienst für Flüchtlinge aktiv beworben und begleitet.
- Der Sozialdienst kooperiert mit der Freiwilligenagentur und dem Kommunalen Integrationszentrum im Bereich der Netzwerkarbeit und der Qualifizierung der Ehrenamtlichen.



Ehrenamtliches Betreuungsangebot am Hoppengarten;
Foto: Martin Albermann

8.3 Öffentlichkeitsarbeit

Alle Flüchtlingsseinrichtungen sollen in der (Fach-)Öffentlichkeit präsent sein.

Ziele:

- Die lokale Presse wird von jeder Flüchtlingsseinrichtung mindestens einmal pro Jahr zu einer Informationsveranstaltung eingeladen.
- Der Sozialdienst für Flüchtlinge steht mindestens einmal pro Monat für übergeordnete Informationsveranstaltungen zur Verfügung.

- Jede Flüchtlingseinrichtung steht mindestens einmal pro Jahr für Projekte und Kooperationen mit anderen Institutionen (Schulen, Hochschulen, anderen Ämter etc.) zur Verfügung.

9 Qualitätsmanagement

Die Etablierung und Umsetzung verbindlicher Handlungsstandards braucht eine kontinuierliche fachliche Auseinandersetzung über Ziele und Qualität der Arbeit.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialdienstes nehmen an den wöchentlichen Teamsitzungen, dem Angebot der kollegialen Fallberatung und bei Bedarf an Supervisionen teil. Ein weiterer Bereich der Qualitätssicherung ist die Dokumentation der Hilfeverläufe, das Ermitteln und Auswerten von Leistungsdaten und das Formulieren und Überprüfen von messbaren Zielen. Darüber hinaus wird die Teilnahme an allgemeinen sozialarbeiterischen und spezifischen Fortbildungen zum Beispiel Antigewalt-, Antirassismusschulungen und Deeskalationstrainings, z. B. in Form von Inhouse-schulungen, gefördert und unterstützt.