EFG Flüchtlingswohnheime
Irene Wegener
Hildesheimer Str. 161
30173 Hannover

FLÜCHTLINGS-
WOHNHEIM
Gemeinde am Döhrener Turm

Hannover, den 28.07.2017

Anhörung am 16.08.2017 im Stadtentwicklungs- und Bauausschuss der LHH

Sehr geehrte Damen und Herren,

als langjährige Betreiberin der Flüchtlingshilfe ist es uns ein Anliegen, dass die in unser Land kommenden Menschen menschenwürdig untergebracht und betreut werden. Als kirchliche Einrichtung bemühen wir uns darum, dass unsere Wohnheime im Sinne eines Gesamtkonzeptes Orte sind, in denen die uns zugewiesenen Menschen

- fachlich kompetent begleitet und betreut werden und
- sicher und sauber wohnen können.

Die seit längerem in Hannover geltenden Grundsätze der Unterbringung in einer Gemeinschaftsunterkunft sind umfassend und aus unserer Erfahrung in den Grundzügen ausreichend. Da sie Anlage der Betreiberverträge sind, ist auch sichergestellt, dass sie für die Betreiber vertraglich bindend sind. Dies gilt auch hinsichtlich der Standards und Inhalte der Sozialen Arbeit. In unseren Dienstverhältnissen als EFG mit unseren Sozialarbeitern sind sie Anlage der Arbeitsverträge, um die Bedeutung und Verbindlichkeit zu unterstreichen. Die Grundsätze beschreiben u.a. den Arbeitsauftrag der Sozialarbeiter vom Tag des Einzugs bis zum Auszug. Die in den Grundsätzen formulierten Arbeitsfelder und Arbeitsaufträge an die Soziale Arbeit sind sehr umfassend beschrieben. Dank des in den letzten Jahren angepassten Betreuungsschlüssels in der Sozialen Arbeit in Hannover haben die Mitarbeiter etwas mehr Kapazitäten, um die vielfältigen Bedarfe der Bewohner auch fachgerecht zu bearbeiten. Sicherlich wäre eine redaktionelle Überarbeitung der Grundsätze nach nun einigen Jahren anzuregen.

Die Beschreibungen und Festlegungen der Aufgaben der Sozialen Arbeit in den Grundsätzen alleine reichen aber nicht aus, um den Mitarbeitern eine hilfreiche Orientierung für ihr Handeln zu geben. Unser Konzept bildet eine Anleitung für eine konkretere Umsetzung in Form von Zielbeschreibung für unser Handeln, Standards und daraus resultierende Angebote. Unser Konzept und die Umsetzung sind einem fortgesetzten Prozess unterworfen, in den die Mitarbeiter einbezogen sind. Die inhaltliche Arbeit am Konzept ermöglicht die Berücksichtigung von aktuellen Veränderungen und jeweils eine Vertiefung und Identifikation der Mitarbeiter mit den Inhalten.

Wie gelingt es von der Aufgabenbeschreibung, zum Handeln und zu einer Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit zu kommen?

Als Arbeitgeber in der Diakonie betrachten wir uns als Teil dieser Gesellschaft und möchten den Bewohnern helfen diese Lebenssituation als Asylbewerber zu gestalten und sich unserer Gesellschaft anzunähern. Wir sehen es als unseren Auftrag insbesondere an, den Einzelnen zu fördern und zu begleiten. Unsere Bewohner sollen ihre Möglichkeiten und Rechte in Deutschland kennenlernen, und Zugang, Eingang in diese Gesellschaft erhalten. Ein gewisses Maß an Identifikation mit dieser Gesellschaft ist hierfür ein wichtiger Schritt, um auch innerlich hier anzukommen. Auch hierzu dient eine fachlich kompetente Soziale Arbeit.

Die Qualität unserer Sozialen Arbeit wird bestimmt durch die ausführenden Sozialarbeiter. Sie sind unsere wichtigste Ressource.

Wir legen Wert auf Kontinuität in unseren Teams.
Jeder Bewohner ist einem Sozialarbeiter zugeordnet, so dass Vertrauen entstehen und sich entwickeln kann. Die erlernte, fachliche Kompetenz in der Flüchtlingssozialarbeit benötigt aber außerdem Erfahrung und persönliches Standing. Die Begegnung und Zusammenarbeit mit Menschen, die von Krieg, Verfolgung und Flucht geprägt wurden, erfordern ein stabiles und fachliches Gegenüber.
Die z.T. sehr belastenden Situationen und Erfahrungen unserer Bewohner sind auch für die Mitarbeiter sehr belastend. So sind auch Supervision und Intervision wichtige Mittel, um über einen längeren Zeitraum die Arbeit als Flüchtlingssozialarbeiter auszuführen und die o. genannten Kompetenzen zu entwickeln.
Ebenso haben wir in Deutschland in den letzten 2-3 Jahren eine schnelle und intensive Entwicklung von der Integrationsverhinderung hin zu einer Integrationsbejahung erlebt. Eine schnelle Folge von rechtlichen, organisatorischen und inhaltlichen Veränderungen sind die Folge und die kontinuierliche Fortbildung zentral für die Mitarbeiter.

Eine Kontinuität und Qualität in der Mitarbeiterschaft erfordert vom Arbeitgeber verlässliches und faires Handeln gegenüber dem Mitarbeiter und entsprechend eine faire Bezahlung.

Die Ausführungen zu Beginn beschrieben unseren Ansatz als ein **Gesamtkonzept**.
Die beste Soziale Arbeit ist nicht der ausschließliche Schlüssel einer übergangsweisen menschenwürdigen Unterbringung. Ohne ein **angemessenes Gebäude** mit entsprechenden öffentlichen Flächen, Spielplatz, ausreichend Platz für den Einzelnen und einer angenehmen wohnliche Atmosphäre, etc. ist eine menschenwürdige Unterbringung nicht zu erreichen. In unserem Gesamtansatz haben wir zum Ziel, dass die Bewohner in unserem Haus ein „Zuhause-auf-Zeit-Gefühl“ entwickeln können. Das Gebäude ermöglicht die Entstehung einer Hausgemeinschaft und der Entwicklung eines Gefühls der Identifizierung mit diesem Ort. Dies erscheint uns als eine wichtige und hilfreiche Voraussetzung, damit die Geflüchteten sich auf die neue Lebenssituation, Kultur und die an sie gestellten Erwartungen einlassen

können. Zu diesem oben genannten Gesamtansatz gehört u.a. auch der Einsatz eines Pfortendienstes, der sich nicht als Sicherheitsdienst positioniert, sondern als Ansprechpartner am Abend, in der Nacht und am Wochenende seine Arbeit ausführt.
Ein weiterer wichtiger Baustein ist eine vielfältige Zusammenarbeit mit weiteren Fachstellen und natürlich auch die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Helfern. Die Bedarfe der Bewohner sind ausgesprochen vielfältig und erfordern vielerlei Ansätze.

Resultierend aus den oben gemachten Ausführungen wäre aus Sicht des städtischen Auftraggebers, vertreten durch das SG Unterbringung wichtig;

- den Ausbildungsstand der Sozialarbeiter kontinuierlich zu kontrollieren,
- und auch die Betreiber zu verpflichten, ausreichend Angebote zu ermöglichen, um die eigene Soziale Arbeit zu reflektieren und hinterfragen,
- als auch fortlaufend Weiterbildung nachzuweisen
- die vertraglich vereinbarten Grundsätze hinsichtlich der Sicherheit und Sauberkeit der Häuser zu kontrollieren
- konzeptionelle weitere Ansätze (Gesprächsangebote, Kinderangebote, Freizeitangebote, Kulturangebote etc.) einzufordern und zugänglich zu machen.

Dies geschieht bereits, jedoch scheinbar nicht in ausreichendem Maß. Eine halbjährliche Kontrolle zu festgelegten Parametern könnte die Qualität sichern.

Welche Möglichkeiten haben Bewohner sich über Mängel in den Wohnheimen und Fehlverhalten der Mitarbeiter zu beschweren?
Sofern ein Bewohner den Eindruck hat, seine Kritik nicht bei einem Mitarbeiter oder der Heimleitung angemessen und klärend platzieren zu können, ist das SG Unterbringung nächster Ansprechpartner.
Sofern weder hausintern, noch durch das SG Unterbringung eine Klärung erreicht werden kann, wäre eine Ombudstelle ein mögliches Angebot zur Klärung und Vermittlung.

Inwiefern könnte der sächsische Heim-TÜV für Hannover anwendbar/umsetzbar sein?
Da die kontinuierliche Qualitätsverbesserung bereits seit vielen Jahren in Hannover durch Sozialarbeiter, Betreiber, Verwaltung, Politik u.a. im Focus ist, besteht bereits eine gute Qualität in Unterbringung und Betreuung. Sichtbar wird dies auch in der Bewältigung der letzten 2-3 Jahre im Gegensatz zu den Jahren 1993 ff. Es wurden nun Standards berücksichtig für Gebäude und Betreuung, die damals (1993) nicht wirklich relevant waren. Es ist also in der Rückschau ein deutlicher Zugewinn an Qualität erkennbar.
Der sächsische Heim-Tüv ist ein interessantes Management Instrumentarium zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung. Es müsste jedoch zuvor politisch und gesellschaftlich beschrieben werden, welche Qualität, welches Selbstverständnis in Unterbringung und Betreuung den miteinander angestrebt wird. Wo weicht die Qualität ab von dem festgelegten Standard? Sind die Ursachen der eventuellen Abweichungen in dem

mangelnden Verständnis bei Betreibern u.a., oder in der bewussten Unterlassung der Umsetzung der vereinbarten Vertragsgegenstände zu suchen? Oder gibt es eventuell keine relevanten Abweichungen von dem gewünschten Standard?
Bevor ein so weitreichend angelegtes Instrumentarium wie der Heim-Tüv aktiviert wird, sollten zuvor eine saubere Analyse der bestehenden Unterbringungs- und Betreuungssituation von Geflüchteten in Hannover erstellt werden.

Irene Wegener