

Übersicht über die notwendigen Fachleistungsstunden für die Betreuung und Beratung von Flüchtlingen¹

I. Grundlagen der Berechnung der verfügbaren Arbeitszeit pro Mitarbeiter/in:

Unter Abzug von Wochenenden, Feiertagen, Urlaub und Ausfällen wie Krankheit oder Kur geht die Berechnung von einer durchschnittlichen **Jahresarbeitszeit einer Vollzeitkraft von 1616 Stunden pro Jahr** aus.

	Tätigkeitsbereich	Arbeitszeit/ Jahr	Anteil an Arbeitszeit
A	Verteilzeit persönlich und sachlich	242 h	15 %
B	Sozialpädagogische Betreuung / Beratung	1214 h	75%
C	Gremien-,Vernetzungs-; Gemeinwesen- und Öffentlichkeitsarbeit	80 h	5%
D	Arbeiten zur Qualitätssicherung (Fallbesprechungen, Supervision, Kollegialer Austausch)	80 h	5%
	Gesamt	1616 h	100%

II. Erläuterungen zu den einzelnen Tätigkeitsfeldern:

Zu

I. A - Verteilzeit

Von der insgesamt zur Verfügung stehenden Arbeitszeit werden sowohl die sachliche wie auch die persönliche Verteilzeit abgezogen.

Zur **sachlichen Verteilzeit** zählen beispielsweise: Einrichten und Aufräumen des Arbeitsplatzes, Materialbeschaffung, Besprechung dienstlicher Angelegenheiten in der Einrichtung, Lesen Dienstvorschriften, Teilnahme an Personalversammlungen, lesen von Fachliteratur ect.

Zur **persönlichen Verteilzeit** gehören persönlich bedingte Arbeitsausfälle wie: persönliche Verrichtungen, Rücksprachen persönlicher Belange, ect.

Nach Erfahrungswerten (z.B. für die MBE´s nach der Personalbedarfsermittlung in der Bundesverwaltung BMI) benötigen die sachliche und die persönliche Verteilzeit 15% der Arbeitszeit.

¹ Vorlage vom Diakonischen Werk Potsdam e.V. im Prozess der Erarbeitung neuer Mindestbedingungen für die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen im Land Brandenburg im Sommer 2011. Erarbeitet von Katrin Böhme, Leitung des Beratungsfachdienstes für MigrantInnen im Diakonischen Werk Potsdam e.V..

Zu

I. B - Zeitbedarf für Betreuungs- und Beratungsaufgaben

I. Betreuungsaufgaben

Aufgabenbereich	Stunden/ Jahr/ Person	h/ Jahr/ bes. Schutz bed. Flüchtl.
<p>1. Alltag und Wohnen</p> <p>1.1. Erstzuweisungen, Aufnahme im Wohnheim</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transferabsprachen mit ZABH - Zimmer vorbereiten - Begrüßung & Zuweisung der Zimmer; Vornehmen von möglichen Umbelegungen innerhalb des Heimes - Hilfe beim Ausfüllen der erforderlichen Papiere - Begleitung zur Anmeldung im Bürgerservice, Ausländerbehörde, Sozialamt - Information über Hausordnung, Heimabläufe - Erstaufnahmegespräch am Tag nach der Ankunft - Individuelle Hilfeabsprachen am Tag nach der Ankunft - Gesundheitszustand und familiäre Situation erfragen - Information über mögliche Beratungsangebote - Infos über Verkehrsanbindung und Mobilitätsticket - Information über Behörden/ Zuständigkeiten - Terminvermittlung zu Ärzten, Beratungsstellen, Integrationsbeauftragte usw. - Information über Nachbarschaft, Gepflogenheiten des Zusammenlebens - Vermittlung von Sprachmittlern - Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen sowie Erklärungen dazu - Information und Vermittlung an die Antidiskriminierungsstelle, Opferberatung und Opferperspektive <p>1.2. Betreuungsaufgaben bei Heimunterbringung,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Postannahme & -ausgabe sowie auf Wunsch vermittelnde Gespräche unter den BewohnerInnen - Gespräche zur Förderung eines gewaltfreien Zusammenlebens + gewaltfreier Konfliktlösungsstrategien im Heim - Vermittelnde Gespräche unter den BewohnernInnen zur Deeskalation in Konfliktsituationen - Organisation der Reinigungs- und Reparaturarbeiten im Heim/Kontakt zur Handwerkern und zur Hausverwaltung - Organisation eines kostenfreien Waschmaschinenraums - Zusammenarbeit Wachschatz - Gebäudeinstandhaltung - Organisation von Renovierungsarbeiten - Bereitstellung von Grundausstattung <p>1.3. Vorhalten besonderer Angebote bei Heimunterbringung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einrichten und Vorhalten von Kinderspielzimmer, Sportraum, Internetzugang oder Spielplätze - Begleitung Ehrenamt - Organisation Kinderbetreuung, Nachbarschaftsfeste - Reaktionen auf Anfragen von Außenstehenden - Organisation unterschiedlicher Aktivitäten - Unterstützung bei der Einrichtung eines Heimbeirates - Bereitstellen von Beratungsräumen für externe Angebote z.B. 	<p>9</p>	<p>12</p>

<p style="text-align: center;">Beratungsangebot Migrantenbeirat</p> <p>1.4. Hilfen für den Auszug aus dem Heim in eine eigene Wohnung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unterstützung bei Beantragung einer Erlaubnis zur Wohnsitznahme, ggf. Erstellen einer Sozialprognose - Unterstützung von Widerspruchsverfahren bei Ablehnung - Unterstützung bei der Wohnraumsuche und Beantragung WBS - Beantragung von Kostenübernahmen für Wohnraum und Möblierung - Zimmerabnahme im Heim, Renovierung und Entrümpfung - Anmeldung bei Energieversorgern - Unterstützung bei Kontoeröffnung, Ummeldungen Bundesamt, Verwaltungsgericht, Bürgerservice etc. <p>1.5. Betreuungsaufgaben bei Wohnungsunterbringung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientierungshilfen im neuen Wohnumfeld, z.B Information über die Hausordnung, öffentlichen Nahverkehr, Versorgungsstrukturen - Beratung zum Haushalten mit Heizung, Strom, Wasser und Gas, Hilfen beim An- oder Abmelden, Ablesen, Verbrauchsermittlung und Abrechnung - Erläutern der Betriebskostenabrechnung - Unterstützung zur Antragstellung für die Befreiung von Beiträgen bzw. Sondertarife z.B. bei der GEZ - Unterstützung bei der Bewältigung von formalen Abläufen, schriftlichen Antragsverfahren - Klärung bei Problemen der Mietzahlung, bzw. Mietzuzahlung - ggf. Hilfe beim Ausfüllen von Wohngeldanträgen - Hilfen bei Beantragung und Beschaffung von Wohnungseinrichtung - Hilfen bei notwendigen Wohnungswechsel - Gespräche mit der Nachbarschaft um das interkulturelle Verständnis zu fördern - Vermittlung bei Nachbarschaftskonflikten 		
<p><u>2. Fragestellungen zu Familie, Kindergarten und Schule, Spracherwerb, Arbeit und Freizeitgestaltung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hilfestellungen für die Organisation im Freizeitbereich/Ferienfahrten/ Angebote in der Gemeinde - Organisation von Kinderangeboten im Wohnheim - Vorbereitung von Festen, Hilfe bei der Umsetzung und Wahrung von kulturellen, traditionellen und religiösen Erfordernissen - Zusammenarbeit mit Familienzentren und Freizeiteinrichtungen - Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen für die Unterstützung bei Hausaufgabenhilfe oder Lernförderung - Vermittlung zur Schulberatung - Organisation einer Hausaufgabenhilfe bzw. Vermittlung zu Angeboten - Information über - und Vermittlung in Sprachkurse - Organisation von Deutschkursen im Heim, Vermittlung in Sprachkurse verschiedener Anbieter - Spendenakquise für die Finanzierung von Sprachkursen oder zur Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen - Unterstützung bei der Suche bzw. Schaffung geeigneter Möglichkeiten zum Spracherwerb von AnalphabetInnen und Frauen, die wegen der Erziehung ihrer Kinder an regulären Sprachkursen nicht teilnehmen können - Unterstützung bei der Suche geeigneter Freizeitangebote, Sportgruppen - Unterstützung bei der Organisation Nationalitäten-übergreifender Sportgruppen, wie z.B. Fußballmannschaften 	4	8

<p><u>3. Hilfe bei psychosozialen Problemen / Gesundheitsfragen und psychosozialen Schwierigkeiten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung zu Ärzten, Therapieeinrichtungen und Fachberatungsstellen und Kontaktpflege zu diesen Einrichtungen - Hilfen bei der Abklärung von Behandlungsbedarf in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt - Organisation und Vermittlung von Sprachmittlern für Arztbesuche und Krankenhausaufenthalte - Vermittlung an Regelberatungsdienste wie z.B. Schwangerschaftsberatungsstelle - Kontaktaufnahme zum Gesundheitsamt bei meldepflichtigen Erkrankungen - Zusammenarbeit mit dem „Zentrum Überleben“, „Xenion“ und dem „bzfo“ - Hilfestellungen bei Suchterkrankungen - Hilfen nach ausländerfeindlichen Übergriffen, z.B. Begleitung zur Anzeigenerstattung, Zusammenarbeit mit der Antidiskriminierungsstelle oder der Opferperspektive 	4	11
<p>Summe der notwendigen Arbeitsstunden für Betreuung pro Person und Jahr</p>	17	31

II. Beratungsaufgaben

Aufgabenbereich	h/ Jahr/ Person	h/ Jahr/ bes. Schutz bed. Flüchtl.
<p><u>1. Finanzielle und soziale Absicherung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beratung zu Rechten und Pflichten bei Sozialhilfebezug - Hilfe bei der Formulierung von Anträgen nach dem AsylbLG, SGB II, III; XII, bei Stiftungen oder Fördereinrichtungen, für Prozesskostenhilfe, Leistungen des Bildungspaketes u.a.m. - Vermittlung zwischen Sozialamt und Flüchtlingen bei ungeklärten Ansprüchen - Begleitung zu Anhörungen durch das Sozialamt - Begleitung beim Wechsel von Leistungsträgern (Sozialamt zum Jobcenter) - Beratung und Unterstützung zu Befreiung von Gebühren (Krankenkasse, GEZ) - Ansprechpartner für Nachfragen von Leistungsträgern - Kontaktpflege und – aufnahme zu den entsprechenden Ämtern, Beratungsstellen und Rechtsanwälten, bei Erfordernis Begleitung zu den entsprechenden Stellen - Beantragung von Mehrbedarfen und Einmaligen Beihilfen - Einlegen von Widersprüchen bei zu beanstandenden Bescheiden durch Leistungsträger - Beratung zu Behindertenstatus, Schwerbehindertenausweis, Mehrbedarf, Kooperation mit Fachstellen und Ärzten - Erstberatung zur Schuldenproblematik und Weitervermittlung an Schuldnerberatungsstellen und Verbraucherzentralen - Beratung und Hilfe bei Problemen mit der Krankenversicherung 	5	6

<p><u>2. Fragestellungen zu Familie, Kindergarten und Schule, Spracherwerb, Arbeit und Freizeitgestaltung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Information über das deutsche Schulsystem und Möglichkeiten anschließender Ausbildung - Hilfe bei der Suche nach geeigneten Kindergarten-, Schul-, und Hortplätzen - Hilfe bei Kontaktpflege der Eltern zu Schule, Hort bzw. Kindergarten - Hilfen bei Antragstellung für Schülerfahrkarten Bildungspaket, Schulbedarf, Klassenfahrt usw. - Hilfen bei Schulwechsel, Hilfen bei der Schulsuche im Ü7-Verfahren - Förderung von Lernpatenschaften - Ansprechpartner für Nachfragen von Bildungseinrichtungen und Ehrenamt - Vermittlung von Nachhilfeunterricht und anderer Fördermöglichkeiten bei Leistungsschwierigkeiten - Beratung zu Erziehungsfragen, Vermittlung bei Konflikten, Hilfe bei der Beantragung geeigneter Hilfs- und Fördermöglichkeiten - Information und Vermittlung zu spezifischen Beratungsangeboten zu den Themen Vaterschaftsanerkennung, Unterhalt, Umgangsrecht, Eheschließung- oder Ehescheidung - Beratung über Möglichkeiten der Arbeitsaufnahme, Hilfen bei der Beantragung der notwendigen Arbeitserlaubnis - Hilfe bei notwendigen Änderungen nach der Arbeitsaufnahme im Bereich der Leistungsgewährung und Krankenversicherung - Unterstützung bei Fragen zur Arbeitssuche und-erlaubnis - Vermittlung in Qualifizierungsprojekte - Vermittlung in Sprachkurse - Beratung zu Anerkennung von Abschlüssen, Zugang zu Studium und Ausbildung - Ansprechpartner für Nachfragen von Arbeitgebern und GEZ Einsatzstellen 	3	5
<p><u>3.. Hilfe bei psychosozialen Problemen / Gesundheitsfragen und psychosozialen Schwierigkeiten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beratung zur medizinischen Versorgung nach dem AsylbLG , Beantragung von Leistungen - Erläuterung des Gesundheitssystems, Hilfestellung bei der Suche einer Krankenversicherung - Unterstützung bei der Beantragung medizinischer Hilfsmittel - Anträge auf Befreiung von Zuzahlung - Krisenbegleitung und ggf. -intervention - Beantragung von Therapien, Rehamaßnahmen, besondere notwendige Operationen - Beratung und Hilfe bei Problemen mit der Krankenversicherung - Beratungsgespräche zu psychosozialen Problemlagen - Unterstützung bei der Beantragung von SGB XII Leistungen - Vermittlung an Fachkräfte bei Traumatisierung, psychischen Erkrankungen, Opferberatung etc - Bei Bedarf Kontaktaufnahme mit dem sozialpsychiatrischem Dienst sowie Fallkonferenzen zur Thematik psychisch Kranker - Beratung zur Beantragung von Hilfsmitteln und Zuzahlungen - Beantragung von Anerkennungen des Schwerbehindertenstatus 	3	9

	7	11
<p>4. Verfahrensberatung, aufenthaltsrechtliche Fragen, Rückkehrberatung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Information über grobe Systematik des Asyl- und Aufenthaltsrechts - Beratung zum Asylverfahren - Unterstützung im Asylverfahren bei der Beibringung von Beweisen - Vermittlung zu RechtsanwältInnen - Beratung zum Dublin II Verfahren - Anträge auf Kostenübernahme für RA Kosten an Dritte - Erklärung von Bescheiden - Schreiben von Widersprüchen - Begleitungen zu Gerichtsverhandlungen - Beratung zum Aufenthaltsgesetz - Unterstützung bei der Mitwirkungspflicht zur Passbeschaffung (Botschaftsanschreiben, Organisation von Begleitungen, Schreiben in die Heimatländer ect.) - Formulierung von Anträgen für Aufenthaltstitel oder Duldung - Vermittlung zwischen Ausländerbehörden und Flüchtlingen - Beratung von MigrantInnen mit ungeklärtem Aufenthalt zu rechtlichen Möglichkeiten und Unterstützungsangeboten - Beratung zu Auflagen, Antragstellungen und Widersprüche zur Aufhebung von Auflagen - Vermittlungen zwischen ABH und Flüchtlingen, bei Bedarf Begleitung zur ABH in Krisensituationen - Beratung zur freiwilligen Rückkehr, Zusammenarbeit mit entsprechenden Organisationen - Beratung zu Weiterwanderung in Drittländer - Perspektivberatung - Stellen und Begleiten von Härtefallanträgen - Beratung nach Anerkennung als Flüchtling oder Erteilung eines Aufenthaltstitels zu neuen Rechten, Pflichten und Perspektiven - Unterstützung von Anträgen zur Familienzusammenführung - Vermittlung zwischen Ärzten, Therapeuten, Behandlungseinrichtungen - und Rechtsanwälten, Ausländerbehörden oder Gerichten für die Einbringung krankheitsbedingten Abschiebungshindernissen im aufenthaltsrechtlichen Verfahren - Hilfen bei der Beantragung von Umverteilungen und Familienzusammenführung - Beratung zu Weiterwanderungs- und Rückkehrmöglichkeiten - Vermittlung zu Rechtsanwälten, Menschenrechtsorganisationen und Fachdiensten - Begleitung und Beantragung von Härtefallverfahren 		
Summe der notwendigen Arbeitsstunden für Beratung pro Person und Jahr	17	31

Zu

I. C - Gremien-, Vernetzungs-, Gemeinwesen- und Öffentlichkeitsarbeit

In der Flüchtlingsarbeit hat dieser Bereich eine besondere Wichtigkeit.
Hierzu gehören u.a. folgende Tätigkeiten:

- Teilnahme an regionalen Netzwerken und Migrationsfachdiensten
- Teilnahme an Fachgesprächskreisen, Stadteilkonferenzen,
- Gemeinwesenarbeit, Zusammenarbeit mit lokalen Akteuren
- Öffentlichkeitswirksame Veranstaltungen zu verschiedenen Anlässen z.B. Tag des Flüchtlings, Antirassismustag
- Vorbereitung, Mitgestaltung von Heimfesten oder Stadteilfesten
- Infostände auf öffentlichen Veranstaltungen;
- Themenbezogene Zusammenarbeit mit Politikern
- Beantwortung von Medienanfragen, oft aus aktuellem Anlass

Bei der notwendigen Arbeitszeit ist zu berücksichtigen, dass im Flächenland Brandenburg nicht unerhebliche Fahrtzeiten anfallen.

Zu

I. D - Arbeiten zur Qualitätssicherung

Die Betreuung und Beratung von Flüchtlingen gehört zu den komplexesten und anspruchsvollsten Tätigkeitsfeldern in der sozialen Arbeit. Neben einem umfangreichen Themenspektrum der Betreuungs- und Beratungsthemen, kommt fachspezifisch erschwerend hinzu, dass sowohl die gesetzlichen Grundlagen, wie auch die Bedingungen in den Herkunftsländern ständig einem Wandel unterliegen, der von den BeraterInnen erfasst und darauf entsprechend reagiert werden muss. Der Fortbildungsbedarf ist in dem Bereich entsprechend groß.

Die Arbeit mit Menschen in unsicheren Lebens- und existenziellen Notsituationen, mit traumatisierten, kranken und behinderten Flüchtlingen erfordert eine hohe Empathie, aber auch Reflexionsmöglichkeit. Kollegiale Fallberatungen und Supervisionen sind ein unabdingbarer Bestandteil einer qualitativen guten Arbeit.

III. Errechnung des Betreuungs- und Beratungsschlüssels

Unter Berücksichtigung der Verteilzeit von 242 h/ Jahr ergibt sich für eine Vollzeit Arbeitskraft (von 1616h / Jahr ausgehend) eine durchschnittliche Jahresarbeitszeit eines Mitarbeiters / einer Mitarbeiterin von 1374 Stunden.

1374 Stunden abzüglich 160 Arbeitsstunden für Qualitäts-, Gremien-, Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit ergibt eine zur Verfügung stehende **Zeit für sozialpädagogische Betreuung und Beratung von 1214 Stunden / Jahr / Mitarbeiter/in.**

Bei den unter 2.1. und 2.2. aufgeführten notwendigen Tätigkeiten und dem durchschnittlichen Zeitaufwand ergeben sich folgende Betreuungs- und Beratungsschlüssel:

1.) Notwendiger Schlüssel für die Betreuung von Flüchtlingen:

1214 Stunden / MitarbeiterIn / Jahr

17 h / Jahr pro Person Betreuungszeit = notwendiger **Betreuungsschlüssel** von 1:74

2.) Notwendiger Betreuungsschlüssel für besonders schutzbedürftige Flüchtlinge

1214 Stunden / MitarbeiterIn / Jahr

31 h / Jahr pro Person Betreuungszeit = notwendiger **Betreuungsschlüssel** von 1: 39

3.) Notwendiger Schlüssel für die Beratung von Flüchtlingen

1214 Stunden / MitarbeiterIn / Jahr

17 h / Beratung pro Jahr und Person = notwendiger **Beratungsschlüssel** von 1:74

4.) Notwendiger Beratungsschlüssel für besonders schutzbedürftige Flüchtlinge

1214 Stunden / MitarbeiterIn / Jahr

31 h / Beratung pro Jahr und Person = notwendiger **Beratungsschlüssel** von 1: 39

IV Ergänzende Erläuterungen

- Die die unter Punkt II , zu I.B. genannten Zeitbedarfe für Betreuungs- und Beratungsaufgaben sind Durchschnittswerte, die aus langjährigen Arbeitserfahrungen des Potsdamer Übergangwohnheimes des Diakonischen Werkes Potsdam e.V. und der Flüchtlingsberatungsstelle des gleichen Trägers beruhen.
Der Bedarf an Beratung und Betreuung ist je nach Einzelfall sehr unterschiedlich. Indikatoren für den Fachleistungs-Stundenbedarf sind u.a.: Länge des Aufenthalts, aufenthaltsrechtlicher Status, aktuelle ausländerrechtliche Veränderungen, Familiäre Situation, vorhandenes oder nicht vorhandenes Unterstützersystem, Sprachkenntnisse, Bildungshintergrund, Wohnform, Gesundheitliche Situation insb. PTSB und andere psychische Erkrankungen und vieles mehr. Die Erfahrungen zeigen, dass eine Zuordnung der unterschiedlichen Indikatoren zu den einzelnen Hilfebedürftigen und Bedarfsgemeinschaften und eine Einschätzung von individuell zugeordneten Fachleistungsstunden zwar machbar, aber mit einem aufwändigen Clearingverfahren verbunden wären. Eine Arbeit mit durchschnittlichen Bedarfen ist für die Praxis die geeignetere Form.
- Für die erhöhte Anzahl der Fachleistungsstunden für besonders schutzbedürftige Flüchtlinge sind vor allem folgende Faktoren ursächlich: Erkrankungen, Behinderungen, Erhöhter Unterstützungsbedarf durch Entwicklungshemmnisse, familiäre Umstände, erhöhter Bedarf an Begleitung und Vermittlung, Integrationshemmnisse usw.
- Bei der Berechnung der notwendigen Arbeitszeit ist zu beachten, dass eine Arbeit mit Sprachmittlern sehr oft erforderlich ist. Das bedeutet nicht nur eine nahezu Verdoppelung der Beratungszeit, sondern auch einen erhöhten organisatorischen Aufwand und zusätzliche Vor- und Nachbereitungszeiten.
- Die Arbeitsverteilung bei der Beratung und Betreuung unterscheidet sich je nach Unterbringungsform. Bei der Heimunterbringung ist die Regelung des Miteinanders und die Arbeiten zur Gestaltung des Heimlebens (siehe unter Punkt I, die Punkte 1.1. bis 1.3.) ein großer Schwerpunkt der Arbeit. Die einzelnen Unterstützungserfordernisse bei der Wohnungsunterbringung sind im Einzelfall ebenfalls arbeitsintensiv, hier gibt es zusätzlich noch einen hohen Zeitbedarf für Fahrwege, um notwendige Hausbesuche durchzuführen.
- Die Aufgabengebiete der Beratung und Betreuung überschneiden sich und sind nicht klar abzugrenzen. Fraglich ist, ob eine Abgrenzung überhaupt sinnvoll bei der Errechnung eines Personalschlüssels und dem Einsatz des Personals ist. Es gibt in allen Beratungsgesprächen auch Betreuungsinhalte und in der notwendigen Betreuung und Begleitung auch Beratungsteile.
Für beide Bereiche benötigt es qualifiziertes und ausgebildetes Personal.
- Nicht berücksichtigt sind in den Zeiterfassungen die noch zusätzlich notwendigen Tätigkeiten von Team- und Heimleitung