JAHRESBERICHT 2016

Diakonie
Flüchtlingsdienst

INHALT

Rückblick	3
Beratung	4
Betreuung	7
Betreuung UMF	10
Gesundheit	13
Integration	16
Finanzbericht	19
Standorte	20
Organigramm	22
Sponsor*innen/Fördergeber*innen	24

Impressum:

Für den Inhalt verantwortlich:
Heinz Fronek, Andreas Gampert, Alexandra Gröller, Pamela Haderlein,
Stephan Klammer, Wilhelm Raber, Gerhild Salzer

Diakonie Flüchtlingsdienst gem. GmbH
Steinergasse 3/12, 1170 Wien, Telefon: +43 (0) 1/402 67 54, E-Mail: fluechtlingsdienst@diakonie.at

Der Diakonie Flüchtlingsdienst ist eine 100%ige Tochter der Diakonie Eine Welt gem. GmbH.
Die Diakonie Eine Welt gem. GmbH ist Mitglied der Diakonie Österreich.

Geschäftsführung: Michael Bubik, Alexandra Gröller
Spendenverwendung: Alexandra Gröller
Kommunikation: Karin Brandstötter, Martina Gasser
Datenschutzbeauftragter: Eduard Hainzer

Fotos: Nadja Meister/Diakonie Flüchtlingsdienst
Grafische Gestaltung: Peter Egelseer

Verlagsort: Wien | Stand: 04/2017 | Druckfehler vorbehalten

Weil es uns wichtig ist, dass sich Menschen aller Geschlechteridentitäten von uns gleichermaßen angesprochen fühlen und wir ein Zeichen gegen diskriminierende Sprache setzen wollen, haben wir uns für die Schreibweise mit dem Gender-Sternchen (Mitarbeiter*innen, Klient*innen...) entschieden.

RÜCKBLICK

2016 war für den Diakonie Flüchtlingsdienst ein turbulentes Jahr voller Widersprüche. Einerseits war der politische Diskurs in zunehmendem Maße geprägt von menschen- und grundrechtsverachtenden Äußerungen zu Notverordnungen und Obergrenzen. Unsere Mitarbeiter*innen wurden Opfer von offenen Anfeindungen und Übergriffen wegen ihres Einsatzes für unsere Klient*innen. Menschen auf der Flucht wurden unter Generalverdacht gestellt und als Bedrohung und nicht als Schutzbedürftige wahrgenommen.

Andererseits haben wir 2016 so viel Unterstützung aus der Zivilgesellschaft wie nie zuvor in unserer Geschichte erfahren. Über 700 freiwillige Helfer*innen stellten ihre Zeit und ihre Tatkraft unentgeltlich in den Dienst von Menschen auf der Flucht. Kulturschaffende, Unternehmen und Privatinitiativen unterstützten unsere Arbeit mit Sach- und Geldspenden und ermöglichten so eine Ausweitung unserer Angebote und Leistungen. Unsere langjährigen Spender*innen sind auch in diesem schwierigen Jahr an unserer Seite geblieben und haben uns mit ihren Spenden sehr geholfen. Ihnen allen möchten wir hiermit unseren tief empfunden Dank aussprechen.

Die erste Hälfte des Jahres 2016 stand im Zeichen der weiteren Schaffung von Unterbringungs- und Betreuungskapazitäten für die große Zahl Asylsuchender, die 2015 nach Österreich gekommen sind. In Wien, Niederösterreich, der Steiermark und Tirol konnten wir vier weitere Grundversorgungseinrichtungen eröffnen und damit über 300 zusätzliche Plätze für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (UMF) und Erwachsene schaffen.

Auch im Integrationsbereich konnten wir unsere Angebote an Startwohnungen, Beratung und Schulungsmaßnahmen ausbauen und regionalisieren. Darüber hinaus konnten wir in Wien und Niederösterreich neue Bildungseinrichtungen aus der Taufe heben. Wir freuen uns, dass Teile unserer Integrationsangebote nun auch für Asylsuchende zugänglich sind!

Eine Regionalisierung und Ausweitung unserer Angebote ist uns auch im Psychotherapiebereich gelungen. Unsere Rechtsberater*innen haben fast 20.000 Asylsuchende beraten, begleitet und vertreten und wirklich Außergewöhnliches geleistet.

2016 konnten unsere 714 angestellten Mitarbeiter*innen, 40 freien Dienstnehmer*innen und 53 Zivildienstleistenden an 65 Standorten in acht Bundesländern insgesamt über 48.000 Menschen mit Fluchtbiographie unterstützen.

Euch allen danken wir von ganzem Herzen für euren unermüdlichen Einsatz, eure Expertise und eure Standhaftigkeit, mit der ihr Flüchtlingen auch in turbulenten Zeiten zur Seite steht!

Alexandra Gröller
für das Geschäftsführungsteam

BERATUNG

Die Schließung der Balkanroute war im Jahre 2016 auch für die **Rechtsberatung** des Diakonie Flüchtlingsdienstes prägend. In der Folge wurde in sehr vielen „Dublin"-Verfahren versucht, die Frage zu klären, welcher EU-Staat für die Prüfung der Asylanträge zuständig sei. Dabei wurde zum Teil auch bei besonders schutzbedürftigen Personen (Schwangere, Menschen mit Beeinträchtigungen ...) entschieden, dass Mitgliedsstaaten ohne geeignete Aufnahmestrukturen zuständig wären. Der großartigen Arbeit und dem unermüdlichen Einsatz der Rechtsberater*innen ist es zu verdanken, dass diese Entscheidungen aufgehoben wurden.

Mit Oktober 2016 trat eine für die Rechtsberatung wesentliche gesetzliche Änderung in Kraft. Dadurch haben alle Personen, die eine negative Entscheidung vom Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) erhalten, nun einen Anspruch auf Rechtsberatung. Der Diakonie Flüchtlingsdienst hat den Auftrag, etwa die Hälfte dieser Beratungen österreichweit durchzuführen. Das Aufgabengebiet der Rechtsberater*innen hat sich dadurch nicht nur inhaltlich, sondern auch quantitativ sehr stark ausgeweitet. Es können nun auch EU-Bürger*innen im Falle aufenthaltsbeendender Entscheidungen bei der Wahrung ihrer Rechte unterstützt werden. Auch die vermehrten Vertretungen vor dem Bundesverwaltungsgericht führten zu einem enormen Arbeitsanstieg in der Rechtsberatung. Die Mitarbeiter*innen bewältigten diesen Mehraufwand in bemerkenswerter Solidarität und mit einer gewaltigen Kraftanstrengung für die Klient*innen.

Im Rahmen der beiden unabhängigen Rechtsberatungsprojekte in Salzburg (**SABERA**) und Tirol (**UBT**) wurden Asylsuchende durch Teams von freiwilligen und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen auf ihre Einvernahmen beim BFA vorbereitet und in allen relevanten rechtlichen Fragestellungen beraten. Insgesamt wurden knapp 3.800 Beratungsgespräche geführt - etwa doppelt so viele wie im Vorjahr.

Auch in den beiden mobilen Sozialberatungsstellen in Niederösterreich (**NÖWE**) und dem Burgenland (**MOBEB**) ist der Arbeitsaufwand enorm gestiegen. Zu im Durchschnitt einem Drittel mehr Klient*innen als 2015 kamen zusätzlich laufend Beratungen für lokale Initiativen, regionale Stakeholder, Unterstützer*innen und Behörden. Die hohe Qualität in der Sozialberatung konnte durch die Schaffung von Regionalteams an den zusätzlichen Standorten Amstetten und Eisenstadt gehalten werden.

„Ich weiß, dass ich immer hierher zur Beratung kommen kann und Informationen und Hilfe bekomme."

Safya, Somalia

In Wien hat sich die **Sozialberatung** weiter spezialisiert und differenziert. Neben den Kernaufgaben der Sozialberatung nahm die psychosoziale Beratung wegen der größer werdenden Verunsicherung von Asylsuchenden angesichts von Gesetzesverschärfungen und Anfeindungen an Stellenwert zu. In der Jugendberatungsstelle **MOZAIK** wurden unbegleitete Minderjährige auf das Verlassen der UMF-Einrichtungen bei Volljährigkeit vorbereitet und in Bildungsfragen sowie beim Lernen unterstützt. Im März 2016 kam die **Mobile Sozialberatung** in Wien neu dazu. Die Berater*innen besuchen Notquartiere und bieten für Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen dieser Häuser Beratung, Mediation, Schulungen und Workshops an.

Die **Wohnberatungsstellen** in Wien, Niederösterreich, Tirol, Kärnten und dem Burgenland entwickelten sich 2016 sehr unterschiedlich. An allen Standorten gingen die Wohnungsangebote wegen der Verschlechterung des politischen Klimas zurück. Dadurch verschoben sich in Wien die Schwerpunkte der stark frequentierten Beratungsstelle in Richtung Unterstützung der Klient*innen bei Mietrechtsfragen und bei der emanzipativen Wohnungssuche. In Tirol suchten immer mehr Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte die Wohnberatung auf der Suche nach leistbarem Wohnraum auf. An fast 300 Wohnungssuchende konnten Wohnungen vermittelt werden. Aufgrund dieses Erfolges wird die Beratungsstelle im Auftrag des Landes Tirol und der Stadt Innsbruck weitergeführt. Die anderen drei Beratungsstellen erhielten keine weitere finanzielle Unterstützung seitens der Länder und mussten trotz großer Erfolge, wie etwa der Vermittlung von 50 Wohnungen in Kärnten, mit Jahresende schließen. ▶

Insgesamt leisteten im Bereich Beratung 290 freiwillige Mitarbeiter*innen 34.564 Arbeitsstunden. Das entspricht der Arbeitszeit von 20 angestellten Vollzeitmitarbeiter*innen.

Der überwiegende Anteil dieser Stunden wurde in der Sozialberatung geleistet. Die engagierten Frauen und Männer leiteten Deutschkurse und boten Fahrtendienste, Lernbetreuung und Freizeitgestaltung für Asylsuchende im Einzugsgebiet der mobilen Sozialberatungsstellen an. Damit leisteten sie einen wertvollen Beitrag für die lokale Integration von Asylsuchenden.

Im Rahmen der unabhängigen Rechtsberatungsprojekte haben sich 40 freiwillige Mitarbeitende in Teams zusammen mit hauptamtlichen Kolleg*innen um die Vorbereitung der Klient*innen auf Einvernahmen und rechtlichen Beistand in allen asylrelevanten Fragestellungen gekümmert.

Herkunftsländer Klient*innen

	2015	2016		2015	2016
Afghanistan	9.173	15.703	Somalia	1.540	3.260
Irak	2.419	4.627	Staatenlos	728	637
Iran	833	2.012	Syrien	7.565	9.159
Nigeria	930	2.069	Sonstige	5.611	7.175
Russische Föderation	1.257	1.210	**Gesamt**	**30.056**	**45.852**

2016 wurden insgesamt 45.852 Klient*innen beraten und 119.124 Beratungen durchgeführt

	2015		2016	
	Klient*innen	Beratungen	Klient*innen	Beratungen
Rechtsberatung u. gesetzliche Vertretung UMF	16.120	34.935	19.813	40.237
Mobile Sozialberatung Niederösterreich West	3.978	17.531	4.892	28.445
Mobile Sozialberatung Burgenland	1.938	9.775	3.006	20.316
Sozialberatungsstellen Wien	3.273	9.220	7.119	17.121
Wohnberatungsstellen	4.747	11.025	11.022	13.005
Gesamt	**30.056**	**82.486**	**45.852**	**119.124**

2016 wurden insgesamt 1.402 Klient*innen in Wohnungen vermittelt

	2014	2015	2016
vermittelte Klient*innen	185	2.153	1.402

2016 veranstalteten die Sozialberatungsstellen 104 Deutschkurse für 1.244 Klient*innen

	2014		2015		2016	
	Klient*innen	Kurse	Klient*innen	Kurse	Klient*innen	Kurse
Deutschkurse	1.005	78	2.075	154	1.244	104

BETREUUNG

In der ersten Hälfte des Jahres 2016 setzte sich das rasante Wachstum von 2015 fort. Nach wie vor wurden Plätze für tausende unversorgte Asylsuchende benötigt und so eröffnete der Diakonie Flüchtlingsdienst neue Grundversorgungsquartiere in der Steiermark, in Niederösterreich und in Tirol. Die Plätze in den betreuten Wohnungen von **LARES Wien**, **-Niederösterreich** und **-Burgenland** wurden von 250 auf 850 aufgestockt. Im zweiten Halbjahr standen Konsolidierung und Qualitätssicherung der angebotenen Leistungen im Mittelpunkt der Arbeit.

In Wien konnte ein Ersatzobjekt für das **Haus Neu Albern** gefunden und mit der Generalsanierung in Simmering begonnen werden. Im Ausweichquartier konnten die Plätze für Menschen mit psychischen Erkrankungen und Einschränkungen auf 40 verdoppelt werden. Im **Haus Rossauer Lände** wurden Adaptierungsarbeiten vorgenommen, um die Wohnsituation von chronisch kranken Klient*innen weiter zu verbessern.

Im niederösterreichischen **Haus Neulengbach** und **Maria Anzbach** finden seit Dezember 2015 neben 140 grundversorgten Personen auf Standardplätzen auch 30 Klient*innen mit psychischen Einschränkungen professionelle Unterstützung. Im Jänner 2016 wurde in Baden das **Paul Weiland Haus** eröffnet. Es trägt den Namen des 2015 verstorbenen niederösterreichischen Superintendenten und erinnert damit an einen unermüdlichen Unterstützer unserer Arbeit. Im Paul Weiland Haus stehen neben 90 Standardplätzen auch 60 barrierefreie Betreuungsplätze für Menschen mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen zur Verfügung. In allen vier Einrichtungen für Menschen mit erhöhtem Betreuungsbedarf sind rund um die Uhr an sieben Tagen pro Woche diplomierte Krankenpfleger*innen, Klinische Psycholog*innen, Sozialarbeiter*innen und Sozialpädagog*innen im Einsatz.

Im Rahmen von **LARES Wien** konnten in Kooperation mit der Queer Base Wien 50 Plätze für LGBTIQ (Lesbisch, Schwul, Bi, Trans*, Inter*, Queer)-Flüchtlinge geschaffen werden. Die dezentrale Wohn- und Betreuungsform von **LARES*Homebase** eignet sich bestens für diese Zielgruppe, die in größeren Einrichtungen oft Anfeindungen ausgesetzt ist.

Auch in Niederösterreich hat sich das Konzept der betreuten Wohngemeinschaften im Rahmen von **LARES NÖ** bewährt. ▶

Mit über 400 Plätzen ist LARES NÖ die derzeit größte Unterbringungseinrichtung im Flüchtlingsdienst. **LARES Burgenland** bietet bis zu 130 Plätze für Familien und Einzelpersonen in und um Oberwart an.

In der Steiermark gelang es ebenfalls, Plätze in betreuten Wohnungen zu schaffen. Die 34 neuen Plätze in Fohnsdorf werden vom Team des **Haus Murtal** in Judenburg mitbetreut. Im März eröffnete im Ennstal das **Haus Aigen**. Die anfängliche Skepsis in der Bevölkerung konnte rasch durch viele Begegnungsmöglichkeiten und positive Erfahrungen mit den 80 Bewohner*innen und dem Team des Hauses in bemerkenswerte Unterstützung gewandelt werden.

„Hier im Haus sind wir eine große Familie."

Roba, Syrien

Leider gelang der Aufbau eines integrativen Umfelds nicht überall. Das 2015 eröffnete **Haus Admont**, in dem 79 Plätze für Erwachsene und unbegleitete Minderjährige zur Verfügung standen, fand keine Akzeptanz in der Gemeinde. Unter den vorherrschenden Bedingungen ist es nicht gelungen, eine den Standards des Diakonie Flüchtlingsdienstes entsprechende Betreuung anzubieten. Daher musste das Haus schweren Herzens im Frühsommer geschlossen werden.

In Tirol konnte mit dem **Haus Mondial** ein Wohnprojekt für Asylberechtigte und nachgezogene Familienangehörige, die noch in Grundversorgung sind, geschaffen werden. Seit Mai werden bis zu 25 Personen in kleinen Wohneinheiten betreut, geschult und beraten.

2016 haben insgesamt 219 Personen auf freiwilliger Basis im Bereich Unterbringung und Betreuung mitgearbeitet. Freiwillige Mitarbeiter*innen unterstützten privat oder im Rahmen von Vereinen die Arbeit des Diakonie Flüchtlingsdienstes und leisteten dabei 14.286 Arbeitsstunden.

Ihr Engagement ermöglichte Lernbetreuung und Nachhilfeunterricht, Mithilfe in der Gartengestaltung, Organisation von Freizeit-, Sport- und Musikkursen, Unterstützung in der Kinderbetreuung in Form von Spielgruppen und Ausflügen, bis hin zur Begleitung bei behördlichen Angelegenheiten oder Arztterminen. Diese Beteiligung wirkte sich unmittelbar positiv auf die ersten Integrationsschritte der Asylwerber*innen aus.

Die Teilnahme der freiwilligen Mitarbeiter*innen an Frauencafés, Männergruppen oder Workshops hat diese zu wertvollen Begegnungsräumen gemacht.

Herkunftsländer Klient*innen

	2015	2016		2015	2016
Afghanistan	445	782	Somalia	85	111
Irak	195	302	Syrien	491	446
Nigeria	102	100	Sonstige	475	695
Russische Föderation	198	148	**Gesamt**	**1.991**	**2.584**

2016 wurden 1.795 Plätze für Erwachsene in Grundversorgung geboten

	Einrichtungen	2014	2015	2016
Wien	Haus Rossauer Lände	185	195	192
	Haus Neu Albern	124	124	180
	LARES Wien	65	194	300
Burgenland	LARES Burgenland	-	65	130
Niederösterreich	Paul Weiland Haus	-	-	152
	Haus Neulengbach	-	160	160
	LARES Niederösterreich	91	289	419
Steiermark	Haus Murtal	-	80	114
	Haus Admont*	-	43	43
	Haus Aigen	-	-	80
Tirol	Haus Mondial	-	-	25
	Gesamt	**465**	**1.150**	**1.795**

*) Juni 2016 in andere Trägerschaft übergeben

Freizeitpädagogische und tagesstrukturgebende Angebote in Stunden

Zusatzangebote	2014	2015	2016
Deutsch- und Englischkurse	600	2.391	4.307
Lernbetreuungs- und Spielgruppen	608	1.770	4.412
Sportangebote	546	827	1.833
Freizeitpädagogische Angebote	728	997	1.200
Gesamt	**2.482**	**5.985**	**11.752**

BETREUUNG UMF

Zahlreiche Veränderungen prägten im Bereich Unterbringung und Betreuung von Unbegleiteten Minderjährigen Flüchtlingen (UMF) das Jahr 2016. Neue Betreuungseinrichtungen wurden eröffnet, sehr junge Einrichtungen gingen in den Vollbetrieb und eine Einrichtung wurde in andere Trägerschaft übergeben. Zusätzlich wurde mit der Schaffung eines eigenen Fachbereichs für die Unterbringung und Betreuung von UMF auch organisatorisch der großen Bedeutung der Arbeit mit jugendlichen Flüchtlingen im Diakonie Flüchtlingsdienst Rechnung getragen. Mit dieser strukturellen Veränderung gelingt es besser, (sozial-) pädagogische Expertise zu bündeln und weiterzuentwickeln.

In Wien eröffnete im Februar mit dem **Haus Papageno** ein Haus für 30 Burschen. In zwei Wohngruppen werden je 15 Jugendliche von einem multiprofessionellen Team, bestehend aus Sozialarbeiter*innen, Pädagog*innen und Psycholog*innen rund um die Uhr betreut und versorgt. Dank der Unterstützung durch die Volksoper Wien, der auch der Name der jüngsten UMF-Einrichtung des Diakonie Flüchtlingsdienstes zu verdanken ist, gelingt es, zusätzliche Lernunterstützungs- und Freizeitgestaltungsangebote zu setzen.

Ebenfalls im Februar bezogen die ersten Jugendlichen den UMF-Trakt im **Paul Weiland Haus** in Baden bei Wien. 48 Jugendliche im Alter von 17 bis 18 Jahren finden hier einen Platz und Betreuung. In der Zeit bis zur Volljährigkeit werden sie dabei unterstützt, möglichst schnell Deutsch zu lernen und Schritte in die Selbständigkeit des Erwachsenenlebens zu machen. Das integrative Konzept des Hauses, das auch Menschen mit Behinderungen beherbergt, unterstützt die Jugendlichen bei ihrer Persönlichkeitsentwicklung.

Das **tralalobe Haus Biedermannsdorf**, im Herbst 2015 eröffnet, war im Februar 2016 mit 36 Jugendlichen belegt. Im Rahmen des langjährig bewährten Konzepts werden die Jugendlichen von einem multiprofessionellen Team rund um die Uhr betreut. Dank der Unterstützung durch den Verein tralalobe, viele freiwillige Helfer*innen und in außergewöhnlich guter Zusammenarbeit mit der Gemeinde Biedermannsdorf konnte die Einrichtung rasch in der Region verankert werden.

Wie wichtig Unterstützung aus dem regionalen Umfeld ist, wurde auch anhand des 2015 eröffneten **Hauses Admont** im steirischen Ennstal offenbar. Hier gelang es nicht, den sehr unterschiedlichen Erwartungen, die seitens der verschiedenen lokalen Stakeholder an die Einrichtung

herangetragen worden sind, zu entsprechen und die Haltungen zum Wohle der Jugendlichen zu entwickeln. Um die Belastungen für die Jugendlichen und Mitarbeitenden einzudämmen, wurde der Entschluss getroffen, die Einrichtung im Frühsommer 2016 zu schließen. Eine neue Trägerorganisation betreibt die UMF-Einrichtung in geänderter Form weiter.

„Deutsch ist eine schwere Sprache, aber ich möchte lernen, alles kann ich lernen."

Yasin, Afghanistan

In **Rechnitz** haben die Mitarbeiter*innen im **Haus der Jugend** 2016, einen zusätzlichen Schwerpunkt in der Betreuungsarbeit gesetzt. In Zusammenarbeit mit der Gemeinde wurden Möglichkeiten zur gemeinnützigen Arbeit geschaffen. Diese Möglichkeit wird von den Jugendlichen gerne genützt und wird von der Gemeinde, wie auch von den Rechnitzer*innen sehr positiv aufgenommen. Zusätzlich wurde in Kooperation mit Unternehmen in der Region an der Vermittlung von Lehrstellen gearbeitet. Mit dem schönen Erfolg, dass im Herbst 20 Prozent der Jugendlichen ihre Lehrausbildung beginnen konnten.

Die Betreuungsteams der zwei altgedienten UMF-Einrichtungen im **Laura Gatner Haus** in Hirtenberg und im **Haus Mödling** zeigten auch 2016 ihre ausgeprägte Kompetenz und große Erfahrung. Trotz der, aufgrund der vielen obdachlosen UMF, sehr dichten Belegung, konnten sie Betreuungsintensität und -qualität halten. Dennoch war die Erleichterung groß, als ab Sommer die Überbelegung nicht mehr notwendig war und wieder Normalität im Betreuungsalltag einkehrte. Der 15. Geburtstag des Hauses Mödling konnte so gemeinsam mit Freund*innen und Wegbegleiter*innen des Hauses gebührend gefeiert werden. ▶

2016 haben 52 freiwillige Mitarbeiter*innen 2.678 Stunden in unseren UMF-Einrichtungen mitgearbeitet. Hervorzuheben ist ihr großartiges Engagement in der Lernbetreuung und Nachhilfe. Insbesondere Jugendliche, die mittlere und höhere Schulen besuchen oder eine Lehre absolvieren, benötigen diese zusätzliche Unterstützung, um den Unterricht erfolgreich absolvieren zu können.

Ebenso wichtig für die ganzheitliche Entwicklung Jugendlicher ist eine ausgefüllte und positive Gestaltung der Freizeit. Daher freuen wir uns besonders über die vielen Sport- und Kulturangebote die ermöglicht, organisiert und begleitet wurden. Besonders begeistert waren die Burschen über eine Einladung für 50 Jugendliche aus den UMF-Einrichtungen, die in kleinen Gruppen Nachmittage in einem Hochseilgarten verbringen durften.

Herkunftsländer Klienten

	2015	2016		2015	2016
Afghanistan	255	340	Somalia	21	32
Irak	9	11	Syrien	38	54
Nigeria	-	8	Sonstige	22	26
			Gesamt	**345**	**471**

2016 wurden 262 Plätze für UMF angeboten und 471 Klienten betreut

Einrichtungen		2015		2016	
		Plätze	Klienten	Plätze	Klienten
Wien	Haus Papageno	-	-	30	50
Niederösterreich	Laura Gatner Haus, Hirtenberg	48	88	46	86
	Haus Mödling	53	93	48	84
	Haus Biedermannsdorf	36	62	24	48
	Paul Weiland Haus, 17+-Projekt	-	-	48	89
Burgenland	Haus der Jugend, Rechnitz	36	57	30	49
Steiermark	Haus Admont*	36	45	36	65
	Gesamt	**209**	**345**	**262**	**471**

*) Juni 2016 in andere Trägerschaft übergeben

Freizeitpädagogische und tagesstrukturgebende Angebote in Stunden

Zusatzangebote	2015		2016	
	Stunden	Klienten	Stunden	Klienten
Deutschkurse	10.768	166	23.840	267
Lernbetreuung	940	116	2.795	154
Sportangebote	1.469	133	2.061	313
Kunst- und Kulturangebote	537	155	478	130
Freizeitpädagogische Angebote	792	183	932	240
Therapeutische Angebote	-	-	770	98
Gesamt	**14.506**	**783**	**30.876**	**1.202**

GESUNDHEIT

Aufgrund des enorm gestiegenen Bedarfs an kurativen und präventiven Gesundheitsleistungen für Menschen mit Flucht- und Migrationsbiographie, hat der Diakonie Flüchtlingsdienst im Jahr 2016 besondere Anstrengungen unternommen, seine Angebote in diesem Bereich auszuweiten.

Im Oktober 2016 konnte mit den Vorbereitungsarbeiten zur Eröffnung der **MED-Beratung - Sozialmedizinischen Beratungsstelle für grundversorgte Personen in Wien** begonnen werden. Das Angebot richtet sich an Menschen mit chronischen, körperlichen Erkrankungen und/oder Behinderungen, die weiterführende Informationen, Beratung und Unterstützung im Umgang mit ihrer Krankheit benötigen. Das multiprofessionelle Team bestehend aus Ärzt*innen, Sozialarbeiter*innen und Dolmetscher*innen wurde bereits zusammengestellt und die Beratungsräumlichkeiten adaptiert. Anfang 2017 nahm die Beratungsstelle die Tätigkeit auf.

Bei **AmberMed**, der **ambulant-medizinischen Versorgung für Menschen ohne Versicherungsschutz**, verstärkte sich der Trend der steigenden Klient*innenzahlen. Im Jahr 2015 suchten 2.445 Menschen AmberMed auf, 2016 waren es bereits mehr als 3.500. Die Zahl der durchgeführten medizinischen Behandlungen stieg von 7.836 auf 8.881. Trotz der Ausweitung der Öffnungszeiten, platzte die Einrichtung aus allen Nähten. Oft war der Warteraum überfüllt und für die Behandlungen musste zuweilen ein dritter, provisorisch adaptierter Ordinationsraum genutzt werden. Dank des gemeinsamen Einsatzes der freiwilligen und angestellten Mitarbeiter*innen gelang es obgleich erschwerter Bedingungen, die Patient*innen medizinisch gut zu versorgen.

Bis zum Sommer 2016 wurde im Rahmen von AmberMed das Projekt **Better Start** umgesetzt. Better Start richtete sich an Schwangere und Frauen mit Kleinkindern. Das Angebot umfasste Schwangerschaftsberatung und diverse Gruppenangebote. Nach dem Projektende gelang es, große Teile des Programms ins Regelangebot zu übernehmen.

Ein weiteres Teilprojekt von AmberMed war **AmberMobil**. In den Zeiten der unzureichenden Basisversorgung von tausenden Geflüchteten stellte AmberMobil die medizinische Versorgung in Notquartieren sicher. Nachdem ab 2016 weniger Flüchtlinge nach Österreich kamen, wurde das Angebot an die geänderte Bedarfslage angepasst. ▶

AmberMobil bot Workshops mit dem Ziel, Flüchtlingen das österreichische Gesundheitssystem näherzubringen und sie bei der Entwicklung ihrer Gesundheitskompetenz zu unterstützen an.

In Tirol gelang es dem Diakonie Flüchtlingsdienst im Rahmen des **Interkulturellen Psychotherapiezentrums ANKYRA** ein dolmetschunterstütztes Psychotherapieangebot für Migrant*innen zu implementieren. Auch das psychotherapeutische Angebot für Asylsuchende in Innsbruck konnte im Jahr 2016 ausgebaut werden. 2015 betreute ANKYRA 318 Klient*innen, im Jahr 2016 waren es 431. Insgesamt führte ANKYRA 2.847 Einzeltherapiesitzungen durch, was einem Anstieg von 35 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Therapien im Gruppensetting (Männergruppe, Frauengruppe sowie Reit- und Kunsttherapiegruppen für Kinder) wurden ebenfalls angeboten.

„Ich kann nicht schlafen, ich muss so viel denken."

Victor, Nigeria

Auch dem **Psychotherapiezentrum JEFIRA** in Niederösterreich gelang es 2016, sein Therapieangebot auszuweiten, zu regionalisieren und damit für die Klient*innen niederschwelliger zugänglich zu machen. Seit Mai werden in Payerbach, Hollabrunn und Amstetten Psychotherapien angeboten. Im Therapiezentrum in St Pölten nutzten 329 Flüchtlinge das Angebot. Die insgesamt von JEFIRA erbrachte Leistung umfasste 2.314 Sitzungen in Einzeltherapie und weitere 261 Einheiten von Gruppenangeboten. Somit konnte auch in Niederösterreich, trotz der schwierigen finanziellen Situation, das psychotherapeutische Angebot deutlich ausgebaut werden. Die Zahl der Klient*innen stieg insgesamt um 35 Prozent.

Bei **AmberMed** werden die medizinischen Leistungen zum überwiegenden Teil von freiwilligen Mitarbeiter*innen erbracht. Mehr als 80 Menschen haben sich im Jahr 2016 unentgeltlich bei AmberMed engagiert. Ärzt*innen, Dolmetscher*innen, Assistent*innen und Therapeut*innen arbeiteten Seite an Seite für das Wohl der Patient*innen. Insgesamt leisteten sie 6.401 Stunden unbezahlte Arbeit.

Auch eine Vielzahl von externen Kooperationspartner*innen, wie etwa Labors, erbrachten kostenlos wertvolle medizinische Leistungen für die unversicherten Patient*innen. Eine ehemalige Patientin engagiert sich seit 2016 regelmäßig und aktiv als Freiwillige. Sie portioniert die von der Wiener Tafel überlassenen Lebensmittel für andere Patient*innen und ist eine wertvolle Helferin geworden.

Herkunftsländer Klient*innen

	2015	2016		2015	2016
Afghanistan	278	492	Rumänien	307	536
Bulgarien	232	517	Russische Föderation	174	244
China	147	348	Serbien	244	563
Irak	-	143	Syrien	169	413
Österreich	98	142	Sonstige	1.382	911
			Gesamt	**3.031**	**4.309**

2016 waren 4.309 Menschen in Therapie, psychologischer und psychiatrischer Beratung und medizinischer Behandlung

Zielgruppen	2015	2016
Menschen mit Fluchthintergrund	1.375	1.924
Menschen mit Migrationshintergrund	1.558	2.243
Österreichische Staatbürger*innen	98	142
Gesamt	**3.031**	**4.309**
Klient*innen in Psychotherapie	586	792
Klient*innen in medizinischer Behandlung	2.445	3.517
Gesamt	**3.031**	**4.309**

Angebote und Leistungen 2016

	2015	2016
Medizinische Behandlungen	7.836	8.881
Einzeltherapien	3.929	5.161
Gruppenangebote*	1.197	1.086
Psychiatrische Beratungen	-	134
Gesamt	**12.962**	**15.262**

*) Reittherapie für Kinder, Frauentherapiegruppen, Frauengesundheitsgruppen ...

INTEGRATION

Aus den großen Fluchtbewegungen 2015 resultierte im Jahr 2016 ein stetig steigender Bedarf an Integrationsmaßnahmen. In der Folge mussten die Beratungsangebote in allen Bundesländern ausgebaut werden. Es konnten 6.094 Personen bei ihrer Integration in Österreich unterstützt werden. Das sind um fast 70 Prozent mehr Klient*innen als im Jahr 2015. In Wien hatten die Einrichtungen **INTO Wien, ZukunftsRaum** und **BASIS Zinnergasse** mit der Herausforderung zu kämpfen, Wohnraum für asylberechtigte Familien und Einzelpersonen zu schaffen. Zumindest mittelfristig gesicherter Wohnraum stellt die Basis für einen gelingenden weiteren Integrationsprozess dar. INTO Wien fokussierte hierbei auf Nothilfe für akut wohnungslose Schutzberechtigte (Opfer von Mietbetrügern bzw. von desolaten und gesundheitsgefährdenden Massenquartieren), während ZukunftsRaum sein Wohnungsangebot für asylberechtigte Familien aus Wiener Grundversorgungseinrichtungen auf 50 Wohnungen verdoppeln konnte.

Die BASIS Zinnergasse baute unter dem Gesichtspunkt der Gemeinwesenorientierung die Zusammenarbeit mit Freiwilligen aus. Mit dem Verein „Architektur ohne Grenzen" und den Bewohner*innen wurde beispielsweise der „Macondoplatz" als neuer Treffpunkt im Grätzl geplant, bebaut und zum Geburtstagsfest „60 Jahre Macondo" gemeinsam eingeweiht.

Auch in Niederösterreich war die Deckung des hohen Bedarfs an Startbegleitung zentrale Aufgabe der Standorte. 1.138 Schutzberechtigte konnten im **IBZ St.Pölten** erreicht werden. An den Standorten **Amstetten** und **Gmünd** wurden 623 Personen durch Starthilfemaßnahmen begleitet und neuer Wohnraum für 195 Personen geschaffen.

In **Salzburg** wurden 15 Jahre Integrationsarbeit gefeiert. Die Angebote zur Wohnversorgung und Wohnvermittlung, wie auch der Integrationsberatung, wurden im gesamten Landesgebiet deutlich ausgebaut. Insgesamt konnte so für 430 Personen ein Dach über dem Kopf bereitgestellt und 1.156 Personen auf den ersten Integrationsschritten bis hin zur Arbeitsmarktintegration begleitet werden. Nach Projektstart und Aufbauphase der **Integrationsstationen Tirol** wurden 339 Personen in 110 Wohnungen im ländlichen Raum untergebracht. 663 Personen wurden an den Standorten in **Innsbruck**, **Wörgl** und **Imst** beraten.

Im Bereich Resettlement wurden 225 vulnerable Syrer*innen über das **Humanitäre Aufnahmeprogramm Syrien** direkt aus Flüchtlingsla-

„Man muss sich selber anstrengen mit Deutschlernen und Arbeitssuche, aber die Diakonie unterstützt und hilft verstehen, das ist gut."

Mohammed, Syrien

gern in der Türkei, Jordanien und dem Libanon von der Abholung am Flughafen, über die Unterbringung in Wien und Salzburg, bis hin zu Deutschkursen und Integrationsberatung begleitet.

Auch das **BACH Bildungszentrum** in Mödling konnte die Angebote in den Bereichen Basisbildung, Pflichtschulabschlusskurse und Bildungsberatung stark ausbauen. Konkret wurde das Angebot um mobile muttersprachliche Bildungsberatung, Bildungsberatung für junge Flüchtlinge und Basisbildung erweitert. Insgesamt schlossen 111 Personen Basisbildungskurse und 58 Personen den Pflichtschulabschluss erfolgreich ab. Darüber hinaus wurden 1.007 Personen beraten.

Durch intensive Bildungsbegleitung im Rahmen von **Quali-Fair** und dem Angebot des Open Learning Centers – einem frei zugänglichen offenen Lernraum – wurden auch in Wien Teilnehmer*innen auf ihrem Bildungsweg intensiv begleitet.

Das Erlernen der deutschen Sprache ist zweifellos zentrale Komponente einer erfolgreichen Integration. Österreichweit wurden daher auch die Sprachkurse an allen Standorten weiter ausgebaut. Ab Herbst 2016 wurde das Regelangebot im Rahmen der **Idioma-Projekte in Wien, Salzburg** und **Tirol** erweitert. Insgesamt konnten so 114 Deutschkurse, von Alphabetisierung bis zum Niveau B1, für 1.126 Personen angeboten werden. Im Rahmen des Pilotprojektes **Deutschkurse für Asylwerber*innen in Wien** wurden 12 Kurse für 180 Asylsuchende aufgebaut, um den Zugang zu „Integration von Anfang an" zu sichern. ▶

Begegnung unterstützt gesellschaftliche Integration. Ein Schwerpunkt der Integrationsarbeit lag somit auch 2016 in der Einbindung der Zivilgesellschaft in Form von Freiwilligenarbeit und Buddy-Systemen.

Insgesamt unterstützten fast 300 Freiwillige in über 18.000 Stunden Schutzberechtigte bei ihrer Integration in Österreich durch Nachhilfe, Lernbegleitung, Konversationstrainings, Frauengruppen, Fahrradwerkstätten, Begleitung zu Ärzt*innen oder Ämtern und gemeinsame Freizeitgestaltung. Darüber hinaus halfen sie, ein Spendenlager zur Grundausstattung für Flüchtlinge in Salzburg aufzubauen.

13 Flüchtlinge konnten für ein Freiwilliges Integrationsjahr gewonnen werden. Sie unterstützten die professionellen Angebote der Integrationseinrichtungen durch Dolmetschen, Begleitung von Klient*innen und im administrativen Bereich.

Herkunftsländer Klient*innen

	2015	2016		2015	2016
Afghanistan	685	1.301	Palästina	25	55
Armenien	19	23	Russische Föderation	430	391
China	16	20	Somalia	315	397
DR Kongo	19	37	Syrien	1.440	2.875
Irak	96	299	Sonstige	518	575
Iran	60	121	**Gesamt**	**3.623**	**6.094**

Angebote und Leistungen 2016

		2015	2016
Beratung/Orientierung	ganzheitliche Beratung/Begleitung	653	1.740
	offene Integrationsberatung	2.120	2.913
	Bildungsberatung	778	1.333
Unterbringung	Diakonie Startwohnungen	346	429
	wohnversorgte Klient*innen	1.050	1.250
	vermittelte Finalwohnungen	132	184
	Klient*innen in Finalwohnungen	442	665
(Aus-)Bildung/Kurse	Deutschkurse	49	114
	Teilnehmer*innen	688	1.126
	Basisbildungs-, Pflichtschulabschlusskurse, Lernbetreuung	18	16
	Teilnehmer*innen	294	228
Integration in den Arbeitsmarkt	Bewerbungs- und Arbeitstrainings	51	79
	Teilnehmer*innen	647	753
	Vermittelte Beschäftigung	149	182
Arbeit mit der Zivilgesellschaft	Veranstaltungen	66	138
	Teilnehmer*innen	1.773	2.998
	Anzahl Integrationsbuddies	243	305

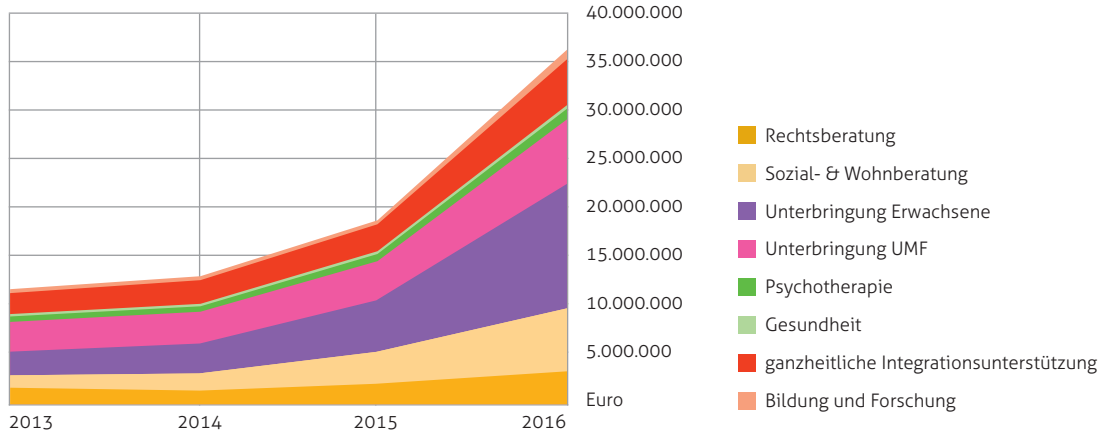
FINANZBERICHT

Vorläufiger Finanzbericht Diakonie Flüchtlingsdienst 2016 (Stand 27. 03. 2017)

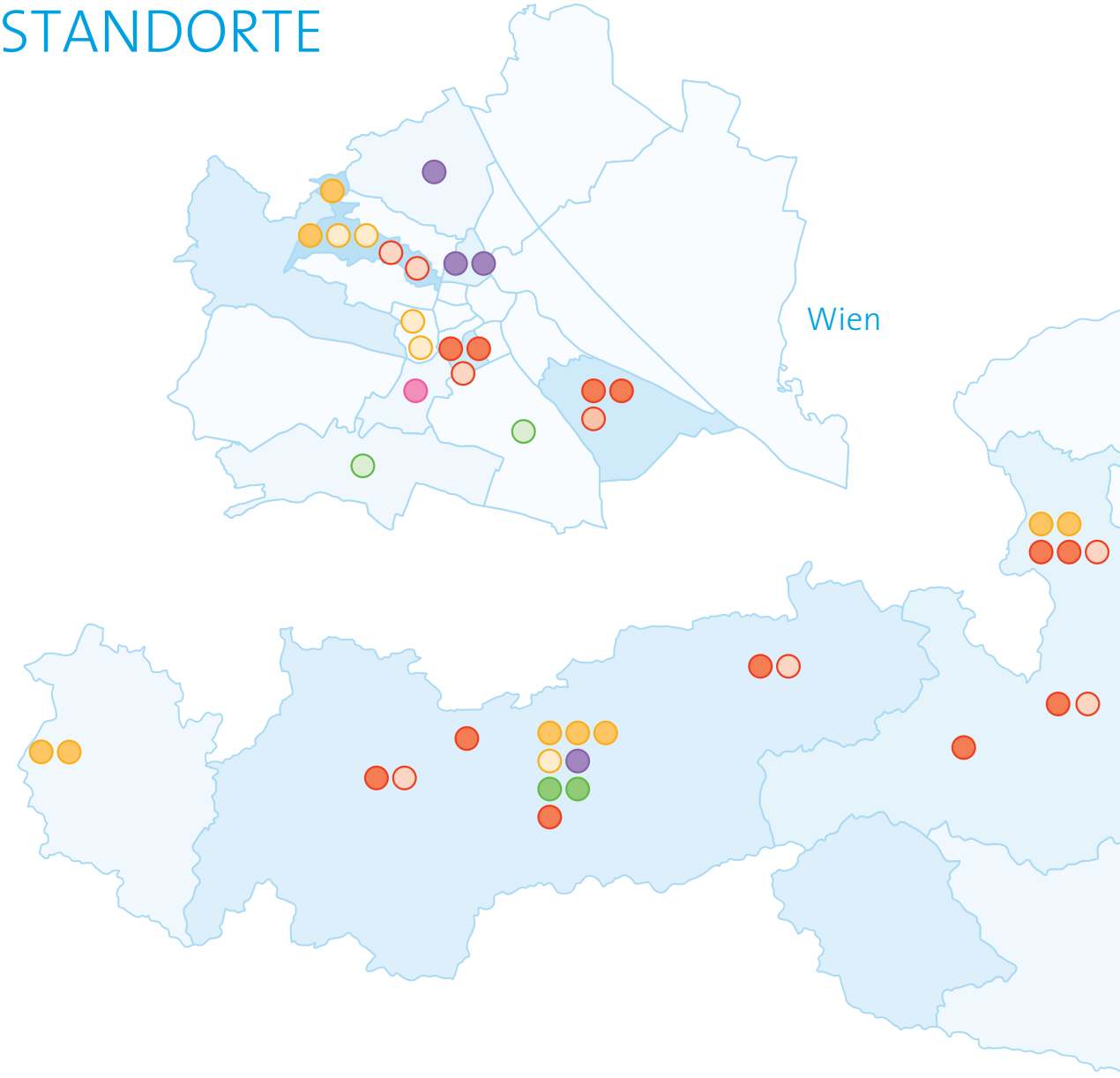
Aufwand	**41.013.033**	**Ertrag**	**41.013.033**
Rechtsberatung	3.211.280	Verrechnung Rechtsberatung und -vertretung	3.103.379
Sozial- & Wohnberatung	6.360.857	Verrechnung Grundversorgung Beratung	5.026.828
Unterbringung Erwachsene	12.770.281	Tagsatzverrechnung Unterbringung Erwachsene	12.490.812
Unterbringung UMF	6.994.395	Tagsatzverrechnung Unterbringung UMF	6.892.802
		Tagsatzverrechnung Unterbringung Asylberechtigte	693.616
Psychotherapie	816.925		
Gesundheit	262.748	Förderungen EU und UN	1.608.248
		Förderungen Ministerien	1.312.569
ganzheitliche Integrationsunterstützung	4.932.329	Förderungen Länder und Gebietskörperschaften	2.094.300
Bildung und Forschung	844.922	Sonstige öffentliche Förderungen und Zuschüsse	1.047.845
Geschäftsführung und Verwaltung	3.260.672	Refundierungen	3.584.476
Übertrag zweckgebundene Spenden (Saldo)	762.869	Sonstiges	999.631
Übertrag zweckgebundene Mittel (Saldo)	795.756	Stiftungen und Sponsoring	663.998
		Spenden	1.494.529

Alle Angaben in Euro. Alle angegebenen Zahlen ergeben sich aufgrund von Rundungen. Der endgültige Finanzbericht wird nach Beschlussfassung durch die zuständigen Gremien auf der Website des Diakonie Flüchtlingsdienstes veröffentlicht: **www.diakonie.at/fluechtlingsdienst**

Entwicklung des Finanzaufwands nach Bereichen



STANDORTE



BERATUNG

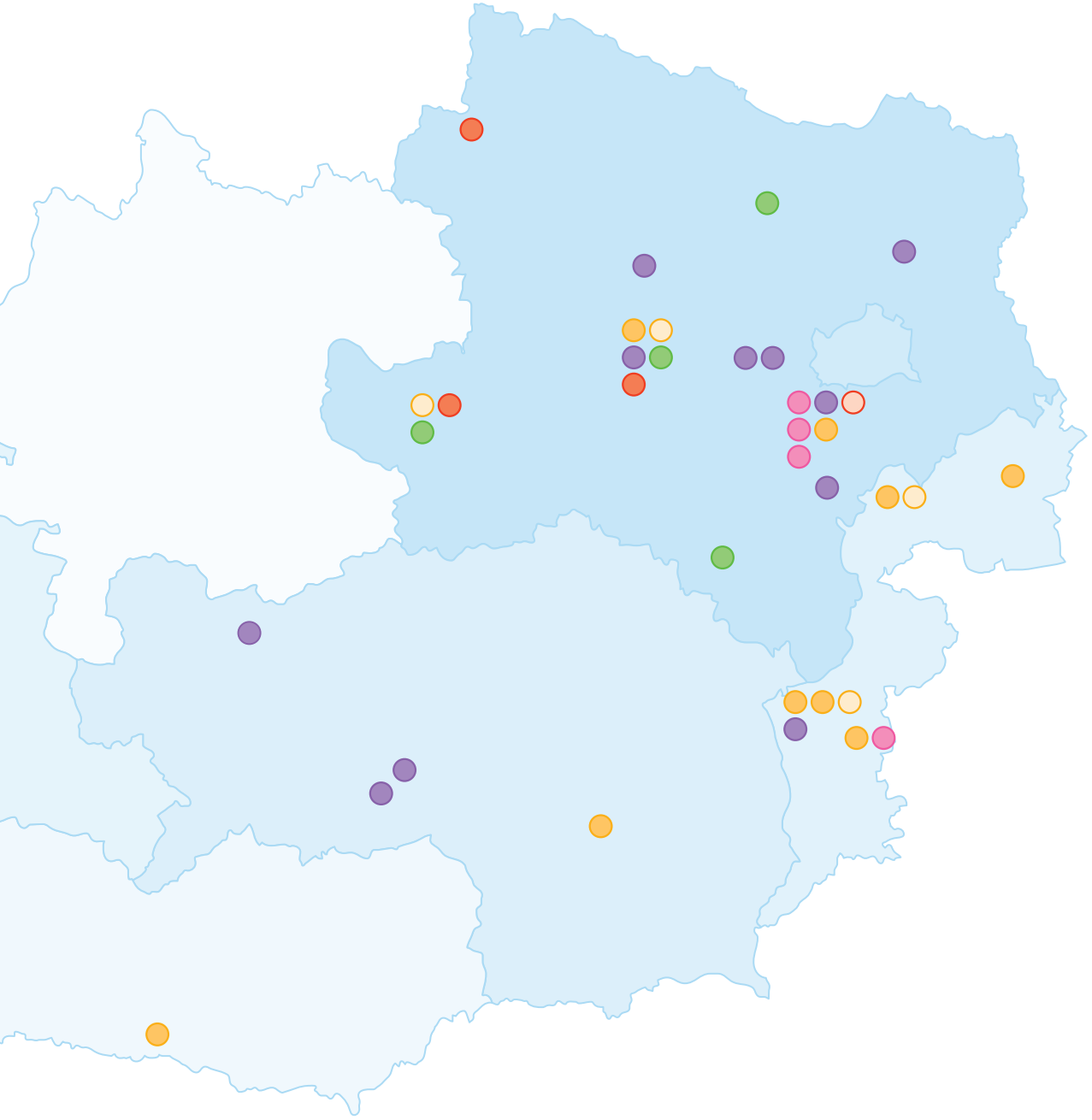
- Rechtsberatung
- Sozial- & Wohnberatung

BETREUUNG

- Unterbringung und Betreuung von Erwachsenen

BETREUUNG UMF

- Unterbringung und Betreuung von UMF



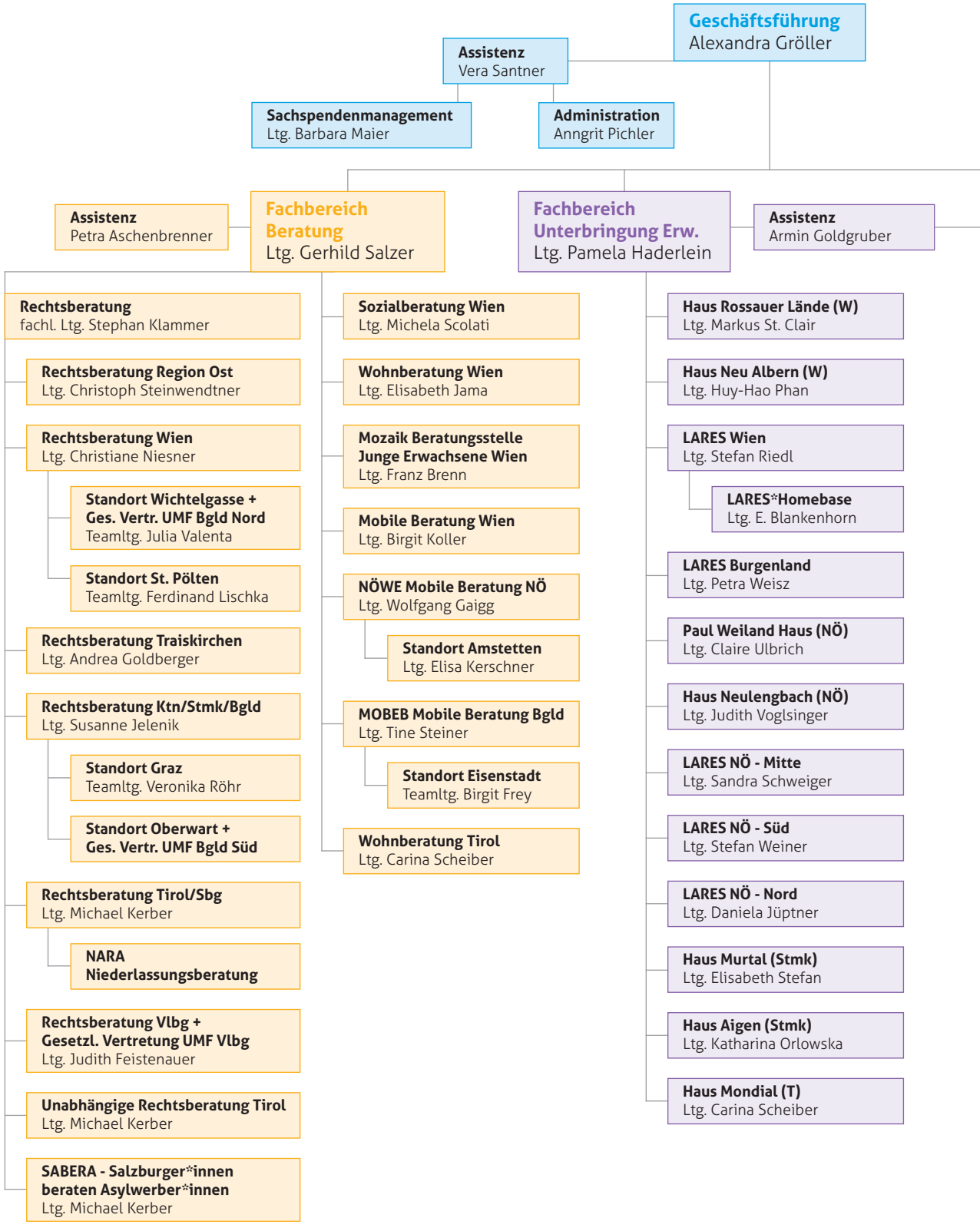
GESUNDHEIT

- Psychotherapiezentren
- Gesundheitseinrichtungen

INTEGRATION

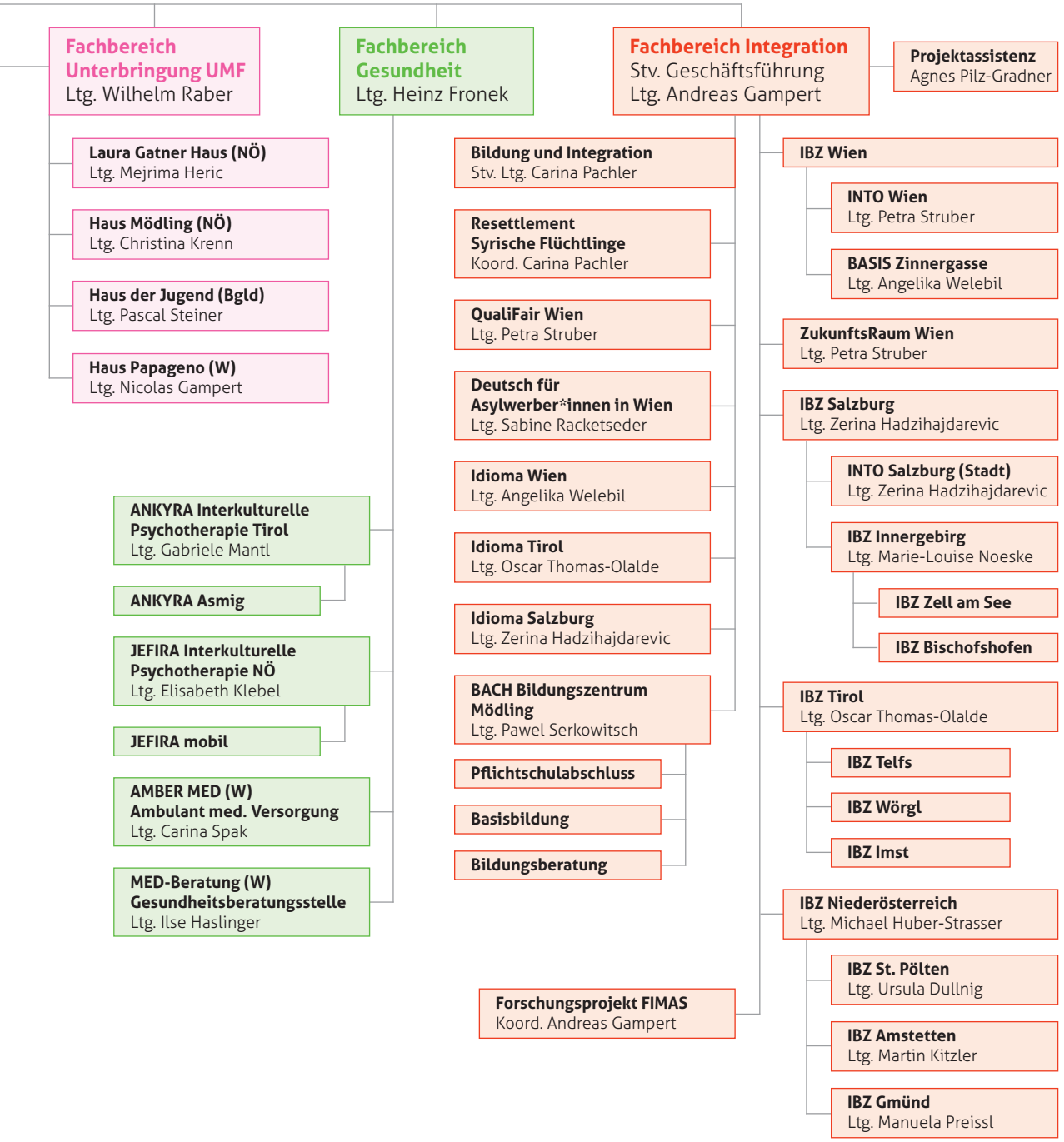
- Ganzheitliche Integrationseinrichtungen
- Bildungs- und Forschungseinrichtungen

Stand: 04/2017


Geschäftsführung
Alexandra Gröller
Assistenz
Vera Santner
Sachspendenmanagement
Ltg. Barbara Maier
Administration
Anngrit Pichler
Assistenz
Petra Aschenbrenner
Fachbereich Beratung
Ltg. Gerhild Salzer
Fachbereich Unterbringung Erw.
Ltg. Pamela Haderlein
Assistenz
Armin Goldgruber
Rechtsberatung
fachl. Ltg. Stephan Klammer
Rechtsberatung Region Ost
Ltg. Christoph Steinwendtner
Rechtsberatung Wien
Ltg. Christiane Niesner
Standort Wichtelgasse + Ges. Vertr. UMF Bgld Nord
Teamltg. Julia Valenta
Standort St. Pölten
Teamltg. Ferdinand Lischka
Rechtsberatung Traiskirchen
Ltg. Andrea Goldberger
Rechtsberatung Ktn/Stmk/Bgld
Ltg. Susanne Jelenik
Standort Graz
Teamltg. Veronika Röhr
Standort Oberwart + Ges. Vertr. UMF Bgld Süd
Rechtsberatung Tirol/Sbg
Ltg. Michael Kerber
NARA Niederlassungsberatung
Rechtsberatung Vlbg + Gesetzl. Vertretung UMF Vlbg
Ltg. Judith Feistenauer
Unabhängige Rechtsberatung Tirol
Ltg. Michael Kerber
SABERA - Salzburger*innen beraten Asylwerber*innen
Ltg. Michael Kerber
Sozialberatung Wien
Ltg. Michela Scolati
Wohnberatung Wien
Ltg. Elisabeth Jama
Mozaik Beratungsstelle Junge Erwachsene Wien
Ltg. Franz Brenn
Mobile Beratung Wien
Ltg. Birgit Koller
NÖWE Mobile Beratung NÖ
Ltg. Wolfgang Gaigg
Standort Amstetten
Ltg. Elisa Kerschner
MOBEB Mobile Beratung Bgld
Ltg. Tine Steiner
Standort Eisenstadt
Teamltg. Birgit Frey
Wohnberatung Tirol
Ltg. Carina Scheiber
Haus Rossauer Lände (W)
Ltg. Markus St. Clair
Haus Neu Albern (W)
Ltg. Huy-Hao Phan
LARES Wien
Ltg. Stefan Riedl
LARES*Homebase
Ltg. E. Blankenhorn
LARES Burgenland
Ltg. Petra Weisz
Paul Weiland Haus (NÖ)
Ltg. Claire Ulbrich
Haus Neulengbach (NÖ)
Ltg. Judith Voglsinger
LARES NÖ - Mitte
Ltg. Sandra Schweiger
LARES NÖ - Süd
Ltg. Stefan Weiner
LARES NÖ - Nord
Ltg. Daniela Jüptner
Haus Murtal (Stmk)
Ltg. Elisabeth Stefan
Haus Aigen (Stmk)
Ltg. Katharina Orlowska
Haus Mondial (T)
Ltg. Carina Scheiber

ORGANIGRAMM

Stand: 04/2017



Spenden Sie jetzt!

Diakonie Flüchtlingsdienst
IBAN: AT97 2011 1287 2204 5678
BIC: GIBAATWWXXX
Online spenden:
www.diakonie.at/fluechtlingsdienst

Danke!

Ihre Spende ist steuerlich absetzbar!

Der Diakonie Flüchtlingsdienst ist Mitglied von Vergissmeinnicht.at

Gefördert von:

Wir bedanken uns bei:

Diese Broschüre wurde ausschließlich auf FSC-zertifiziertem Papier gedruckt.

Postvermerk: Ausgabe 24/17, Zulassungsnummer: GZ 02Z033615S, FN:272779x, DVR: 4008678