

# Effektive Integration von Flüchtlingen

Partizipative Ansätze für Beteiligte  
auf lokaler Ebene



# 1 | HANDBUCH

# DANKSAGUNG

Dieses Handbuch wurde vom UNHCR-Europabüro in Auftrag gegeben und in Zusammenarbeit mit der Migration Policy Group entwickelt.

Geschrieben wurde es von Carmine Conte, Migration Policy Group, mit Unterstützung von Alexander Wolffhardt, Migration Policy Group; unter der fachlichen Anleitung eines interdisziplinären UNHCR-Teams und Beiträgen von Teilnehmer\*innen an den Untersuchungen und der Validierung in sieben europäischen Ländern.

Ein besonderer Dank gilt den nationalen Koordinator\*innen in Bulgarien, Finnland, Griechenland, Italien, Malta, Polen und Serbien:

Bistra Ivanova (Multi-Kulti-Kollektiv)

Sari Vanhanen (Finnisches Institut für Migration)

Konstantinos Vlachopoulos (Hellenische Stiftung für Europa- und Außenpolitik -ELIAMEP)

Gaia Testore (Unabhängige Wissenschaftlerin und Beraterin)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes und Sonia Marcantonio (Stiftung People for Change)

Renata Stefańska (Zentrum für Migrationsforschung, Universität Warschau)

Gordana Grujičić & Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

## KOLOPHON

Fotos:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell Shutterstock

Design: dagmarvanschaik.nl

# INHALT

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. VORWORT</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2. EINLEITUNG</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>3. AUFBAU DES HANDBUCHS</b> .....  | <b>8</b>  |
| <b>4. WIE FUNKTIONIERT DAS HANDBUCH?</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>5. SCHLÜSSELKRITERIEN FÜR EIN UMFASSENDES INTEGRATIONS- UND INKLUSIONSKONZEPT?</b> .....   | <b>12</b> |
| 5.1 Klarheit über die von Flüchtlingen benötigte Unterstützung –<br>Den Bedarf kontinuierlich ermitteln, auf Zugangsbarrieren Rücksicht nehmen und die Hilfsleistungen auf Grundlage von Feedback und<br>regelmäßigen Evaluierungen anpassen. | 14        |
| 5.2 Unterstützung leisten, die allen gerecht wird –<br>Hilfsleistungen vereinheitlichen, um unterschiedlichen Gruppen den gleichen Zugang und eine maßgeschneiderte Unterstützung zu ermöglichen.   | 22        |
| 5.3 Schaffung einer langfristigen Unterstützung –<br>Inklusion als langfristige Perspektive, die über die Aufnahme- und frühe Integrationsphase hinausgeht.   | 32        |
| 5.4 Nicht nur für Menschen arbeiten, sondern mit ihnen –<br>Flüchtlinge in Planung, Durchführung und Bewertung miteinbeziehen, ihr Feedback wertschätzen und sie laufend informieren.   | 40        |
| 5.5 Die Zivilgesellschaft einbinden und Freiwilligenarbeit unterstützen –<br>Ressourcen der Aufnahmegesellschaft aktivieren sowie Vertrauen und positive Identifikation fördern.  | 50        |
| 5.6 Breitgefächerte Unterstützung bei Integration und Inklusion anstreben –<br>Sich mit anderen Akteur*innen vernetzen und abstimmen, um Lücken im System zu schließen.   | 58        |
| <b>6. ÜBERGREIFENDE CHECKLISTE</b> .....  | <b>67</b> |
| <b>7. INDIKATOREN ZUR QUALITATIVEN BEWERTUNG DER INTEGRATIONSMASSNAHMEN</b> .....   | <b>68</b> |
| <b>8. GLOSSAR</b> .....   | <b>72</b> |
| <b>9. TESTIMONIALS</b> .....  | <b>76</b> |

# 1. VORWORT

Entscheidend für eine gelungene Integration und Inklusion von Flüchtlingen in die Aufnahmegesellschaft ist, was auf lokaler Ebene geschieht.

Dass Städte im Bereich des Flüchtlingsschutzes innovativ und voller Vorzeigebispiele, sogenannter „Good Practices“, sind, zeigt sich durch ihre Bekenntnisse im Rahmen der Umsetzung des Globalen Pakts für Flüchtlinge. Wo sich Flüchtlinge niederlassen und wie sie in die Gemeinschaft integriert werden, hängt von der Vision, der Zusammenarbeit und dem Engagement der Bürgermeister\*innen, Gemeinden und der Aufnahmegesellschaft ab. Gemeinden zeigen oft eine vorbildliche Solidarität mit Flüchtlingen und Migrant\*innen, indem sie für sie Sorge tragen und ihre Vielfalt als Bereicherung würdigen. Mitglieder der lokalen Gemeinschaften können verständnisvoll auf die Menschen eingehen, die Verfolgung, Verlust und kulturelle Entfremdung erlitten haben, und die vor Konflikten und Gewalt fliehen.

Dieses Handbuch wurde in Zusammenarbeit mit der Migration Policy Group entwickelt und soll lokalen Akteur\*innen eine praktische Hilfestellung bieten und sie dazu ermutigen, Flüchtlinge in ihre Gemeinschaft einzubinden.



Ziel war es, einen Leitfaden zu entwickeln, der aufzeigt, wie nationale Vorgaben betreffend Bereitstellung von angemessenem Wohnraum, Zugang zu notwendigen Dokumenten sowie soziale und wirtschaftliche Inklusion umgesetzt werden können. Dabei haben wir dieses Handbuch auf praktischen Erfahrungen auf der kommunalen Ebene aufgebaut. Die genannten Lösungsansätze funktionieren am besten, wenn Flüchtlinge vollständig in die Gestaltung und Umsetzung eingebunden werden. Flüchtlinge bringen eine Fülle an Kompetenzen und Erfahrungen mit und sind bereit, einen Beitrag für ihre Aufnahmegemeinschaften zu leisten. Wir wissen, dass die Einbeziehung von Flüchtlingen in Entscheidungsprozesse dazu beiträgt, sie zu ermutigen, ihre grundlegenden Rechte geltend zu machen. Außerdem wird das Gefühl von Zugehörigkeit und Vertrauen in die Aufnahmegemeinschaft gefördert. Partizipative Ansätze sind die Grundlage für gelungene Strategien und erfolgreiche Maßnahmen. Die effektive Einbindung unterschiedlicher Gruppen kann jedoch eine große Herausforderung darstellen, wenn es bei der Projektgestaltung darum geht, die Anliegen von Flüchtlingen zu berücksichtigen. Genau dabei soll dieser Leitfaden den Aufnahmegemeinden helfen.

Dieses Handbuch stützt sich auf die jahrzehntelange Erfahrung von UNHCR und unseren Partner\*innen – sowie Experimenten – mit partizipativen Ansätzen. Es bietet aber noch vieles mehr. Wir sprechen direkt die besonderen Herausforderungen an, denen Bürgermeister\*innen, Stadtverwaltungen und lokale Dienstleistungsunternehmen bei der Aufnahme und Inklusion von Flüchtlingen und Migrant\*innen ausgesetzt sind. Wir haben eine einfache und verständliche Sprache gewählt und stellen unsere Good Practices vor, um Innovation und Kreativität anzuregen. Außerdem haben wir Indikatoren entwickelt, um Fortschritte zu messen, die Auswirkungen zu bewerten und bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen.

Wir haben dieses Handbuch in Zusammenarbeit mit Gemeinden, Serviceanbieter\*innen, der Zivilgesellschaft und mit von Flüchtlingen geführten Organisationen in ganz Europa entwickelt. Unser Lösungsansatz wurde in mehreren Ländern und Bereichen erprobt und entsprechend angepasst. Angetrieben wurden wir vom Enthusiasmus und Engagement für ein solches Handbuch. Daher hoffen wir, eine Hilfestellung für Mitwirkende auf der ganzen Welt geschaffen zu haben. Wir hoffen auch, dass dieses Handbuch „dynamisch“ sein wird und möchten Sie ermutigen, erfolgreiche Projekte, Erfahrungen und Ideen für zukünftige Auflagen mit uns zu teilen.

Gillian Triggs - Stellvertretende UN-Flüchtlingshochkommissarin

## 2. EINLEITUNG

Die Inklusion und Integration von neu ankommenden Asylsuchenden, Flüchtlingen, Migrant\*innen und Staatenlosen ist zu einer der wichtigsten Aufgaben von Bürgermeister\*innen, Gemeinden, der Zivilgesellschaft und Serviceanbieter\*innen geworden. Während die nationale Politik einen allgemeinen Rahmen vorgibt, sind es die Gemeinden, die vor der oft gewaltigen Aufgabe stehen, Integration in die Tat umzusetzen und praktische Lösungen zu finden. Der Globale Pakt für Flüchtlinge hat Integration und Inklusion als gemeinsame Aufgabe der Gemeinden und des Privatsektors verankert, und lokale Organisationen haben sich als entscheidende Innovationsträger\*innen und Partner\*innen von UNHCR erwiesen. Erfolg oder Scheitern einer wirksamen Inklusion und Integration auf lokaler Ebene hat großen Einfluss auf künftige Entscheidungen im Asylwesen, auf Resettlement (auch Neuansiedlung genannt) und komplementäre Aufnahmewege für Flüchtlinge. Daher ist es von großer Bedeutung, dass wir uns diese Aufgabe zu Herzen nehmen.

Zwar hat die Zahl der Integrations- und Inklusionsinitiativen seit 2015/16, als die Zahl der ankommenden Flüchtlinge ihren Höchststand erreichte, stark zugenommen, jedoch gibt es auch weiterhin für lokale Akteur\*innen und kommunale Behörden nur wenig Anleitung, wie sie ihre Angebote und Maßnahmen an die besondere Situation und den Schutzbedarf von Asylsuchenden, Flüchtlingen, Migrant\*innen und Staatenlosen anpassen können. Die Einbeziehung dieser Gruppen ist sowohl für Projektkonzepte als auch für etwaig erforderliche Adaptierungen von entscheidender Bedeutung, kann aber über einen längeren Zeitraum oft nur schwer

umgesetzt und aufrechterhalten werden. Die unterschiedlichen Bedürfnisse von Flüchtlingen<sup>1</sup> und Migrant\*innen je nach Alter, Geschlecht, Kultur, Religion, Behinderung oder anderen Faktoren zu verstehen und Programme zu entwickeln, die angemessen darauf eingehen, ist eine große Aufgabe – aber jede Mühe wert. Dieses Handbuch soll lokalen Akteur\*innen in ihren jeweiligen Gemeinden dabei helfen, partizipative Ansätze zu entwickeln. Diese bauen auf jahrzehntelanger Erfahrung in der humanitären Hilfe sowie in der Entwicklungshilfe bezüglich Förderung von Inklusion und Integration in die Aufnahmegemeinschaften auf.

Zudem soll das Handbuch Akteur\*innen dabei helfen, die Auswirkungen ihrer Arbeit zu verstehen und herauszufinden, welche Maßnahmen sich bewährt haben und auf andere Bereiche übertragen werden können. Das Prinzip von „Good Practice“ ist zu einem zentralen Konzept für die Entwicklung, Finanzierung, Umsetzung, Bewertung und (transnationale) Förderung geworden. Was jedoch „Good Practices“ im Bereich Integration und Inklusion in der Praxis ausmachen, ist unzureichend geklärt. Es gibt keine klaren Kriterien, die bei der Konzeption und Durchführung eines neuen Projekts angewandt werden können, um einen größtmöglichen Erfolg sicherzustellen.

---

<sup>1</sup> In diesem Handbuch wird der Begriff „Flüchtling“ für Flüchtlinge als auch für Personen mit subsidiärem Schutzstatus, Asylsuchende und andere Personen mit Schutzbedarf, die Anspruch auf die beschriebenen Leistungen haben, verwendet.

Eine Gruppe von Forscher\*innen und eine Reihe von internationalen Studien liefern einen umfassenden Überblick über anzustrebende Integrationsstandards und nationale Richtlinien auf der Makroebene, wie z.B. dem National Integration Evaluation Mechanism (NIEM), der auf einem UNHCR-Pilotprojekt basiert, und dem Migrant Integration Policy Index (MIPEX). Auf der Mikroebene fehlt es den Akteur\*innen und Förderinstitutionen jedoch an praktischen Leitfäden zur Bestimmung der richtigen Vorgehensweise und zur Evaluierung ihrer potenziellen Stärken und Schwächen im Hinblick auf die speziellen Schutz- und sozialen Bedürfnisse von Flüchtlingen und Asylsuchenden. Mit dem vorliegenden Handbuch soll diese Lücke geschlossen werden.

Es enthält eine **praktische Schritt-für-Schritt-Anleitung und Kommunikationsmaterialien**, die von lokalen Akteur\*innen für Planung, Monitoring, das Einholen von Feedback der Schutzsuchenden sowie zur Bewertung der Integrations- und Inklusionsmaßnahmen verwendet werden können.

Das Handbuch legt auch **Schlüsselkriterien** fest, die dabei helfen, **Good Practices** bei Integration und Inklusion zu bestimmen. In jedem Kapitel dieses Handbuchs werden Good-Practice-Beispiele anhand von speziellen Kriterien und Erfolgsfaktoren angeführt. Es wird untersucht, ob diese ganz oder teilweise auf andere nationale und lokale Bereiche übertragen und in die Integrationspolitik einfließen können.



# 3. AUFBAU DES HANDBUCHS

Dieses Handbuch basiert auf den besten derzeit verfügbaren Forschungsergebnissen und Erkenntnissen aus ganz Europa, einschließlich jenen von Gemeinden, internationalen Organisationen, NGOs, Hochschulen und einzelnen Akteur\*innen. Umfasst sind neben dem **Handbuch** zum Ausdrucken auch eine **interaktive Online-Version** des Handbuchs, eine **Scorecard** (Wertungsliste), ein **animiertes Erklärvideo** sowie ein **einminütiges Werbevideo**.

1

## HANDBUCH ZUM AUSDRUCKEN

Das **Handbuch** stellt den konzeptionellen Teil des Gesamtpakets dar und enthält schriftliche und multimediale Materialien. Es bietet klare und präzise Anleitungen für Dienstleistende und lokale Behörden und beinhaltet einen umfassenden Ansatz zur Integration von Flüchtlingen, der sich an sechs Schlüsselkriterien orientiert. Ziel des Handbuchs ist es, Akteur\*innen bei der erfolgreichen Umsetzung zu unterstützen, indem Good Practices, Aktivitäten und Techniken für eine gelungene Inklusion vorgestellt werden.

4

## ANIMIERTES ERKLÄRVIDEO

Das **animierte Erklärvideo** bietet Akteur\*innen ein zusätzliches Hilfsmittel, um sich mit den wichtigsten Konzepten des Handbuchs vertraut zu machen. Es ist jedoch zu beachten, dass das Erklärvideo kein Ersatz für das Handbuch ist, sondern nur die in den Kapiteln genannten zentralen Themen enthält.

2

## INTERAKTIVES ONLINE-HANDBUCH

Die **interaktive Online-Version des Handbuchs** bietet Nutzer\*innen nicht nur eine benutzerfreundlichere Version des Handbuchs, sondern auch die Möglichkeit, Checklisten zur Selbsteinschätzung auszufüllen und sich am Ende eines jeden Kapitels Notizen zu machen. Diese Checklisten und Notizen werden dann am Ende des Handbuchs automatisch zusammengestellt, sodass die Akteur\*innen ihre eigene, individuelle Zusammenfassung abrufen können.

3

## SCORECARD

Online steht eine **Scorecard** mit einem benutzerfreundlichen Punktesystem zur Verfügung, die Akteur\*innen dabei hilft, gute Integrationspraktiken zu erkennen.

5

## PROMOTIONSVIDEO


Das **einminütige Promotionsvideo** soll das Bewusstsein für dieses Handbuch schärfen und vermittelt den Akteur\*innen ein erstes konzeptionelles Verständnis von seinem Zweck und seinem Ziel.



Das Handbuch wurde zunächst in sieben Pilotländern (**Bulgarien, Italien, Finnland, Griechenland, Malta, Polen und Serbien**) erprobt und stützt sich auf die Erkenntnisse und das Feedback der wichtigsten Integrations-Akteur\*innen.<sup>1</sup> Zudem soll das Pilotprojekt in all den Ländern, in denen das Handbuch verwendet und in die Programme integriert wird, Netzwerke von Akteur\*innen und Organisationen etablieren. Damit soll sichergestellt werden, dass das Handbuch nach der ersten „Testphase“ in sieben Pilotländern im gesamteuropäischen Raum und auch weltweit anwendbar ist.

---

<sup>1</sup> Bistra Ivanova (Multi-Kulti-Kollektiv); Gaia Testore (Forscherin und Beraterin); Sari Vanhanen (Finnisches Institut für Migration); Jean-Pierre Gauci (Stiftung People for Change); Renata Stefańska (Zentrum für Migrationsforschung, Universität Warschau); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Hellenische Stiftung für Europa- und Außenpolitik ELIAMEP)



**“Flüchtlinge müssen mit ihren  
Bedürfnissen und Erwartungen gehört  
und sowohl in die Gestaltung der sie  
betreffenden Maßnahmen als auch in die  
Evaluierungsphase eingebunden werden”**

**NATIONALER PARTNER VON UNHCR UND MPG**

# 4. WIE FUNKTIONIERT DAS HANDBUCH?

Um einen umfassenden Ansatz für Integration und Inklusion zu erreichen, sind die Akteur\*innen im Bereich der Flüchtlingsintegration angehalten, das gesamte Handbuch- bei der Entwicklung, Anpassung und Bewertung ihrer Praxis zu verwenden. Auch wenn nicht alle Komponenten vollumfänglich auf die Projekte und Arbeitsbereiche anwendbar sind, können sich die Akteur\*innen auf die wichtigsten Aspekte des Handbuchs konzentrieren, die für die Erbringung ihrer Leistungen für Flüchtlinge relevant und entscheidend sind.

Das Handbuch enthält praktische Checklisten, Good Practices und Schritt- für-Schritt-Fragestellungen, die bei der Konzeption oder Bewertung neuer Maßnahmen verwendet werden können. Zudem gibt es bestehende Good-Practice-Beispiele bei der sozioökonomischen Inklusion, der Inanspruchnahme rechtlicher Unterstützung und der kulturellen Integration. Das Handbuch liefert gleichzeitig Informationen zur Weitergabe und kann zivilgesellschaftlichen Akteur\*innen als Hilfe bei ihrem Einsatz für Integration und Inklusion dienen.

## Die Checklisten:

- Geben am Ende eines jeden Kapitels **praktische Tipps** zur Integration und Inklusion von Flüchtlingen;
- **Helfen den Mitarbeiter\*innen, Bedürfnisse** und Fähigkeiten **zu erkennen** und so bei diversen Aktivitäten besser mit **Flüchtlings** zusammenzuarbeiten;
- **Unterstützen dabei, Hilfsleistungen an die Bedürfnisse und das Potenzial von Flüchtlingen anzupassen** und bestehende und neue Projekte entsprechend umzusetzen;
- **Helfen bei der Evaluierung der Umsetzung;**
  - Werden alle angeführten Punkte der Checkliste in der Praxis erfüllt, bedeutet dies, dass die Organisation einen umfassenden Ansatz für Integration und Inklusion in dem betreffenden Schlüsselbereich verfolgt;
  - Werden einige Punkte der Checkliste in der Praxis nicht erfüllt, gibt es Verbesserungsbedarf bei der Art und Weise, wie die Organisation Services für Flüchtlinge konzipiert oder erbringt;
  - Wird keiner der Punkte der Checkliste in der Praxis erfüllt, sollte die Organisation ihre Unterstützungsleistungen grundlegend überdenken und die Vorgaben des Handbuchs bei der Entwicklung und Umsetzung ihres Serviceangebots miteinbeziehen.

Die im Handbuch angeführten **Good-Practice**-Beispiele werden anhand der Schlüsselkriterien in den einzelnen Kapiteln und fünf allgemeinen Schlüsselindikatoren ermittelt (siehe vollständige Liste auf Seite 68):

- **Inklusion und Partizipation; Relevanz und Komplementarität;**
- **Effektivität;**
- **Nachhaltigkeit;**
- **Partnerschaft und Zusammenarbeit.**

**Checklisten zur Selbstevaluierung** finden sich im Online-Handbuch. Sie unterstützen Serviceanbieter\*innen bei Bewertung und Monitoring ihrer Tätigkeiten und:

- helfen Akteur\*innen, ihre Leistungen einzuschätzen;
- helfen dabei, Lücken und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Erbringung der Serviceleistungen zu ermitteln;
- sollen Akteur\*innen dazu anregen, über bestehende und zukünftige Aktivitäten nachzudenken und sie regelmäßig zu überprüfen;
- stärken den Austausch mit anderen Akteur\*innen, um die Integrations- und Inklusionsstrategien zu festigen.

Die **Online-Scorecard** bietet lokalen Akteur\*innen klare Kriterien für die Beurteilung von Good Practices und ist ein leicht verständliches Hilfsmittel zur schnellen Evaluierung der Integrations- und Inklusionsmethoden mit Hilfe eines Punktesystems.

## FÜR WEN IST DIESES HANDBUCH GEDACHT?

Dieses Handbuch richtet sich an:

- **Behörden und Serviceanbieter\*innen auf nationaler und lokaler Ebene;**
- **Zivilgesellschaftliche Organisationen, einschließlich von Flüchtlingen geführte Organisationen;**
- **Religiöse Einrichtungen;**
- **Bildungseinrichtungen**
- **Unternehmen.**

Das Handbuch zielt darauf ab, die Herausforderungen der Integration auf umfassende Weise zu verbinden, zur Diskussion anzuregen und die Zivilgesellschaft zu stärken. Sowohl Organisationen als auch Akteur\*innen, die Dienstleistungen für Flüchtlinge erbringen, sollen mit dem Handbuch ihre Organisationskultur und -struktur evaluieren und verbessern.

## WOZU DIENT DIESES HANDBUCH?

- **Selbsteinschätzung:** Akteur\*innen im Bereich Flüchtlingsintegration können dieses Handbuch nutzen, um **ihre Tätigkeit besser zu analysieren** und danach die wichtigsten Ergebnisse intern (innerhalb des Teams) und extern (mit ihren Partner\*innen und Interessengruppen, einschließlich der Flüchtlinge selbst) zu besprechen und zu reflektieren.

Wir laden Akteur\*innen ein, sei es als Serviceanbieter\*innen oder als Geldgeber\*innen, dieses Handbuch **bei allen Maßnahmen und Tätigkeiten** anzuwenden.

Aus diesem Grund enthält das Handbuch einen benutzerfreundlichen Leitfaden, in dem jeder einzelne Schritt erläutert und Beispiele für die Anwendung und den Erfolg des jeweiligen Ansatzes gegeben werden.

- **Selbstreflexion und Selbsteinschätzung:** Die Verwendung dieses Handbuchs hilft lokalen Akteur\*innen dabei, ihre Tätigkeit mit „neuen Augen“ zu betrachten. Sie können ermitteln, was bereits gut funktioniert und wo es noch Verbesserungsbedarf gibt.

Das Handbuch enthält auch ein umfassendes Konzept für Integration und Inklusion in unterschiedlichen Bereichen, was auch bei der **Planung von neuen Aktivitäten** und bei der **Entwicklung von Projekten hilft**. Es enthält etwa **Good-Practice**-Beispiele, die Anstöße für künftige Aktivitäten und Projekte zur Integration und Inklusion von Flüchtlingen geben, **sowie Verweise** auf zusätzliche Ressourcen, mit denen das Wissen zu den Themen und Vorgehensweisen vertieft werden kann.



## 5. SCHLÜSSELKRITERIEN FÜR EIN UMFASSENDES INTEGRATIONS- UND INKLUSIONSKONZEPT

Die Integration von Flüchtlingen ist ein dynamischer und komplexer wechselseitiger Prozess, der auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten jedes und jeder Einzelnen und der jeweiligen Aufnahmegemeinschaft abgestimmt werden muss.<sup>2</sup> Dies erfordert große Bemühungen einerseits von der Aufnahmegesellschaft und öffentlichen und privaten Einrichtungen, die Flüchtlinge willkommen zu heißen und ihre Bedürfnisse zu erfüllen, und andererseits von den Flüchtlingen selbst, sich an die neue Umgebung anzupassen, ohne ihre eigene kulturelle Identität aufzugeben.

Wenn sich Flüchtlinge sicher, hoffnungsvoll und willkommen fühlen, sind sie in der Lage, sich in ihrem neuen Aufenthaltsland einzubringen und einen wertvollen Beitrag für die Gesellschaft zu leisten. Von angemessener Unterstützung, Motivation, Vertrautheit mit der lokalen Kultur und Akzeptanz des neuen sozialen Umfelds profitieren beide Seiten gleichermaßen.

---

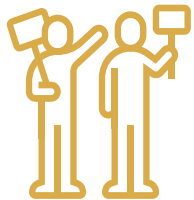
<sup>2</sup> Beschluss Nr. 104 des UNHCR-Exekutivkomitees über die Integration vor Ort: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&doid=585a98294>.

Einem erfolgreichen und weitreichenden Integrationsmodell zufolge sind sechs Schlüsselaspekte für den Erfolg von Serviceleistungen für Flüchtlinge wesentlich:



**1. KLARHEIT ÜBER DIE VON FLÜCHTLINGEN BENÖTIGTE UNTERSTÜTZUNG**

Den Bedarf kontinuierlich ermitteln, auf Zugangsbarrieren Rücksicht nehmen und die Hilfsleistungen auf Grundlage von Feedback und regelmäßigen Evaluierungen anpassen.



**2. UNTERSTÜTZUNG LEISTEN, DIE ALLEN GERECHT WIRD**

Hilfsleistungen vereinheitlichen, um unterschiedlichen Gruppen den gleichen Zugang und eine maßgeschneiderte Unterstützung zu ermöglichen.



**3. SCHAFFUNG EINER LANGFRISTIGEN UNTERSTÜTZUNG**

Inklusion als langfristige Perspektive, die über die Aufnahme- und frühe Integrationsphase hinausgeht.



**4. NICHT NUR FÜR MENSCHEN ARBEITEN, SONDERN MIT IHNEN**

Flüchtlinge in Planung, Durchführung und Evaluierung miteinbeziehen, ihr Feedback wertschätzen und sie laufend informieren.



**5. DIE ZIVILGESELLSCHAFT EINBINDEN UND FREIWILLIGENARBEIT UNTERSTÜTZEN**

Ressourcen der Aufnahmegesellschaft mobilisieren sowie Vertrauen und positive Identifikation fördern.



**6. BREITGEFÄCHERTE UNTERSTÜTZUNG BEI INTEGRATION UND INKLUSION ANSTREBEN**

Sich mit anderen Akteur\*innen vernetzen und abstimmen, um Lücken im System zu schließen.

# 5.1. KLARHEIT ÜBER DIE VON FLÜCHTLINGEN BENÖTIGTE UNTERSTÜTZUNG

## Kontinuierliche Bedarfsermittlung, Erkennen von Zugangsbarrieren und Anpassung der Hilfsleistungen auf Grundlage regelmäßiger Evaluierungen

Um die Integration von Flüchtlingen in die Gesellschaft nachhaltig zu fördern, ist es von entscheidender Bedeutung, ihre Talente, Fähigkeiten und Bedürfnisse einzubeziehen. Dies ist vom frühen Stadium der Planung und Entwicklung aller Maßnahmen und Serviceleistungen bis zu ihrer endgültigen Durchführung und Evaluierung erforderlich. Ziel der Integrationsunterstützung muss es sein, Flüchtlinge zu stärken und auf gewisse Herausforderungen vorzubereiten, damit sie lernen können, damit umzugehen. In der Integrationsarbeit soll Flüchtlingen gezeigt werden, wie sie riskante Verhaltensweisen vermeiden, Stresssituationen bewältigen und Chancen, die zu dauerhaften Lösungen führen, nutzen können.

Serviceanbieter\*innen und lokale Behörden müssen einen integrierten Zugang zu Planung, Umsetzung und Weiterentwicklung ihrer Unterstützungsmaßnahmen finden, und die erfolgreiche Teilnahme von Flüchtlingen bis zum Abschluss der Programme und Hilfsleistungen fördern. Oberstes Ziel muss sein, Flüchtlinge darin zu bestärken, aktive Mitglieder der Gemeinschaft zu werden und selbstständig auf wirtschaftliche und soziale Ressourcen zugreifen zu können.

### VORTEILE EINES UMFASSENDEN VERSTÄNDNISSES DER BENÖTIGTEN UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN

- Förderung der sozialen und wirtschaftlichen Kompetenzen, damit Flüchtlinge ihre Grundbedürfnisse unabhängig, nachhaltig und würdevoll decken können;
- Besseres Verständnis der Erfordernisse, Ressourcen, Hürden und Chancen zur Integration von Flüchtlingen;
- Individuelle Unterstützung und Strategien im Hinblick auf die speziellen Bedürfnisse von Flüchtlingen;
- Unterstützung der Flüchtlinge bei der Vermeidung, Bewältigung und Erholung von schwierigen Situationen;
- Verminderte Vulnerabilität und Abhängigkeit von humanitärer und externer Hilfe.



## ERFOLGSFAKTOREN: KRITERIEN FÜR GOOD PRACTICE



**Regelmäßige Bedarfsermittlung:** Unterstützung entsprechend einer regelmäßigen und umfassenden Beurteilung des Bedarfs und der Defizite anpassen; regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Maßnahmen unter Berücksichtigung der sich ändernden Umstände;



**Bedarfsanalyse aus mehreren Quellen:** Evaluierung der Bedürfnisse von Flüchtlingen auf Grundlage aller verfügbaren Daten und unterschiedlicher Informationsquellen;



**Barrierefreie Serviceleistungen:** Unterstützung ohne Sprachbarrieren und bürokratische Hürden;



**Leicht herausfindbare und gezielte Informationen:** Einfachen Zugang zu Leistungen ermöglichen und klare Informationen zur Verfügung stellen, wie Unterstützung bezogen werden kann;



**Individuelle Unterstützung bereitet den Weg zur langfristigen Integration:** Bereitstellung von gezielter Integrationsunterstützung, die einen regulären Zugang zu Bildung, Arbeitsmarkt, Wohnraum und dem gesellschaftlichen Leben vor Ort ermöglicht.





## CHECKLISTE ZUM VERSTÄNDNIS DER BENÖTIGTEN UNTERSTÜTZUNG

Die folgende Checkliste bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für Organisationen. Sie hilft bei der Planung und Identifizierung aller notwendigen Aufgaben und verschafft Klarheit über den Unterstützungsbedarf von Flüchtlingen.



Zur Planung der Integrationsstrategien und der zu erbringenden Leistungen **sammeln Sie alle relevanten verfügbaren Informationen**, um die spezielle Situation der Flüchtlinge zu ermitteln. Führen Sie auch Gespräche mit ihnen (weitere Einzelheiten finden Sie in Schlüsselbereich 4), und evaluieren Sie die Resultate und Entwicklungen bei der Integration von Flüchtlingen;



**Ermitteln Sie den bestehenden Bedarf zur Integration, ebenso wie neue potenzielle Herausforderungen** bei der Umsetzung Ihrer Unterstützungsleistungen. Zum Beispiel hat die COVID-19-Pandemie bei Serviceanbieter\*innen und Flüchtlingen neue Schwierigkeiten aufgeworfen (z.B. Probleme beim Fernunterricht in Integrationskursen aufgrund mangelnder IT-Kenntnisse);



**Passen Sie die Services, Pläne und Strategien** gemäß dem ermittelten Bedarf und den Herausforderungen bei der Integration an. Suchen Sie die Beteiligung der Flüchtlinge, schaffen Sie eine offene Atmosphäre und gute Beziehungen, um neue und oft verdeckte Integrationsbedürfnisse zu ermitteln (weitere Einzelheiten siehe Schlüsselbereich 4);



**Suchen Sie nach den Ursachen von Integrationsproblemen** und beseitigen Sie Diskriminierung und andere Hindernisse, um in Zukunft besser agieren zu können. Probleme können auf lokale Gegebenheiten, institutionelle Vorurteile oder strukturelle Hindernisse zurückgehen;



**Finden Sie Möglichkeiten, Flüchtlinge dabei zu unterstützen, ihre Integrationsbedürfnisse zu decken und ihren Zugang zu sozioökonomischer Inklusion zu sichern.**

Flüchtlinge und ihre Communitys haben große Fähigkeiten und Kapazitäten, auf die sie aufbauen können. Wenn sie sich ihrer Fähigkeiten bewusst sind, können sie diese dementsprechend effektiv nutzen und stärken;





**Sorgen Sie für die Möglichkeit zu Feedback und Beschwerden** über Ihre Aktivitäten, indem Sie unabhängige Feedback-Kanäle einrichten (z.B. anonyme schriftliche Rückmeldungen über leicht zugängliche Boxen an Ausgabestellen, Büros, Gesundheitszentren, Schulen usw.);



Bedenken Sie die **Zugänglichkeit Ihrer Services** und mögliche **Hürden**, auf die Flüchtlinge stoßen könnten, wenn sie darauf zurückgreifen möchten;



**Berücksichtigen Sie die religiöse Vielfalt und bedenken Sie sprachliche und kulturelle Barrieren**, die den Zugang zu Ihren Services erschweren könnten; stellen Sie beispielsweise mehrsprachige Materialien in verschiedenen Formaten oder Dolmetschdienste als Unterstützung bei Beratungs- und Orientierungsgesprächen bereit;

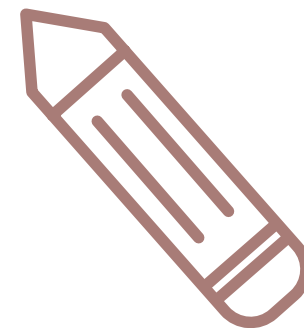


**Beseitigen Sie hinderliche Dokumentationsanforderungen** für den Zugang zu Ihren Hilfsleistungen, basierend auf Vorschriften und Voraussetzungen, die neu ankommende Flüchtlinge nicht erfüllen können;



**Bauen Sie Brücken und teilen Sie regelmäßig Informationen**, damit Flüchtlinge, die Ihr Angebot noch nicht kennen, nicht alleine gelassen werden.

---



## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE FÜR EINEN ERLEICHTERTEN ZUGANG ZU UNTERSTÜTZUNG FÜR FLÜCHTLINGE



### INDIVIDUELLE UNTERSTÜTZUNG FÜR EINE LANGFRISTIGE INTEGRATION

In Finnland werden für neu ankommende Flüchtlinge Evaluierungsgespräche zum „Übergang“ von anfänglichen Sonderleistungen zu Standardleistungen organisiert. Dies bedeutet, dass nach einem bestimmten Zeitraum (3 Jahre) von speziellen Hilfsleistungen ein „Übergabegespräch“ stattfindet, bei dem die wichtigsten Daten zur Situation der Flüchtlinge (d.h. besonderer Bedarf etc.) von den zuständigen Behörden erhoben werden, sodass sie nicht erneut erfasst werden müssen. Damit soll vermieden werden, dass „Sonderleistungen“ nach einer anfänglich intensiven Unterstützungsphase weiterhin in Anspruch genommen werden müssen. Grundgedanke ist, Flüchtlinge darauf vorzubereiten, vollwertige Mitglieder der Gesellschaft zu werden, genau wie finnische Bürger\*innen, und zwar durch die Schaffung eines sicheren, geschützten Umfelds und einer Gemeinschaft, an der sie teilhaben und in der sie ein normales Leben führen können.

In Lublin, Polen, sind die Familienhilfe-Zentren eine der erfolgreichsten kommunalen Einrichtungen zur Integration von Flüchtlingen. Sie erhalten regelmäßig Unterstützung aus EU-Mitteln. Flüchtlinge haben die Möglichkeit in einer von drei

betreuten Wohngemeinschaften vom Städtischen Zentrum für Familienförderung in Lublin für bis zu 24 Monate zu leben. Betreutes Wohnen kann Menschen in besonders schwierigen Situationen helfen und sie dabei unterstützen, sich ein unabhängiges Leben in der lokalen Gemeinschaft aufzubauen.

In der Türkei verfolgt die Istanbul Metropolitan Municipality (IMM) einen Integrationsansatz, bei dem die Inklusion von Flüchtlingen in verschiedene Bereiche, wie soziale Dienste, Existenzsicherung, Selbstbestimmung und Partizipation, im Vordergrund steht. Das Women Empowerment Centre, Gemeindezentren und Kindertagesstätten von Yuvamız Istanbul (Istanbul is Our Home) bieten Serviceleistungen für Mitglieder der Flüchtlings- und Aufnahmegemeinschaft an. Ebenso können Flüchtlinge von den Ausbildungszentren und Arbeitsämtern der IMM profitieren. UNHCR unterstützte ISMEK (Istanbul Metropolitan Municipality Art and Vocational Training Courses) bei der Digitalisierung ihrer Kurse im Rahmen der Pandemiebekämpfung. Das Ausbildungszentrum ISMEK bietet diverse Offline-Lernmodule in arabischer Sprache an, darunter Türkisch, Informationstechnologien und soziale Kompetenzen. Die Stadtverwaltung von Istanbul fördert zudem im Rahmen des Istanbul City Council, einer Bürger\*innenbeteiligungsplattform, eine Arbeitsgruppe für Flüchtlinge, bei der sie ihr Feedback an IMM übermitteln können.



### LAUFENDE BEDARFSERMITTLUNG

Humans in the Loop (HITL) ist ein preisgekröntes gemeinnütziges Unternehmen in Bulgarien, das 2017 mit der Vision gegründet wurde, konfliktbelastete Communitys durch Schulungen und Arbeitsplätze in der IT-Branche zu stärken. HITL ist sehr aktiv bei der Evaluierung des Bedarfs und der Lebenssituation der Hilfesuchenden. Das Unternehmen ermittelt potenzielle Bedürfnisse und Herausforderungen in einem kontinuierlichen Evaluierungsprozess. HITL befragt die Leistungsempfänger\*innen zu ihren Arbeitsbedingungen und ihren persönlichen Erfahrungen während der Ausbildungs- und Weiterbildungsprogramme sowie der Beschäftigungsprogramme. HITL verwendet Umfragen und einfache Fragebögen zur effizienten Erfassung und Beseitigung neuer Bedarfssituationen oder potenzieller Hindernisse bei Arbeit und Ausbildung. Die Umfragen enthalten auch einen gesonderten Feedback-Teil, in dem die Unterstützungsempfänger\*innen (auch anonym) persönliche

Probleme äußern können. Diese Erhebungen werden später von der Abteilung Social Impact ausgewertet und dokumentiert, wobei alle von den Unterstützungsempfänger\*innen aufgeworfenen Fragen mit der verantwortlichen Person oder Abteilung abgeklärt werden.

In Griechenland führt die Development Agency of Karditsa (ANKA) Programme und Projekte in den ländlichen und städtischen Gebieten des Bezirks Karditsa durch. Bei der Umsetzung wird viel Wert auf das Feedback von Flüchtlingen gelegt. So richtete ANKA zum Beispiel Schwerpunktgruppen mit Vertreter\*innen der in der Stadt ansässigen Flüchtlingscommunity ein. Ziel der Schwerpunktgruppen ist es, Feedback über die Aktivitäten, Aufgaben und Projekte von ANKA zu sammeln, Flüchtlinge und Migrant\*innen-Communitys in den Entscheidungsprozess einzubeziehen und ihre Meinungen anzuhören.

In Polen setzt sich der Verein „For the Earth“, eine kleine Basisorganisation, in einem der polnischen Flüchtlingsunterkünfte für die Integration von Flüchtlingen ein. Alle Maßnahmen werden mit den Flüchtlingen abgesprochen oder auf ihre Anregungen hin unternommen, wie z.B. Treffen mit einem Ernährungsberater, Fahrradfahren lernen, Sammelaktionen für Brillen oder Computer (die die Kinder während der COVID-19-Pandemie für die Schule benötigen).



## LEICHT ZUGÄNGLICHE UND GEZIELTE INFORMATIONEN

Die Sofia Development Association (SDA) ist eine städtische Stiftung in Bulgarien, die im September 2021 das erste Informations- und Unterstützungsbüro für Drittstaatsangehörige in Sofia eröffnete.

Es ist eine Anlaufstelle im Zentrum von Sofia, die den dort ansässigen Migrant\*innen und Flüchtlingen direkte Informationen und Integrationshilfen bietet. Das Büro ist eine gemeinsame Initiative von SDA, Stadtverwaltung Sofia, UNHCR, dem bulgarischen Roten Kreuz und 13 NGOs, die sich um die Integration von Flüchtlingen und Migrant\*innen kümmern. Zu den Zielen des Büros gehört, den vielfältigen Gruppen einen gleichberechtigten und einfachen Zugang zu den angebotenen Hilfsleistungen zu ermöglichen und sie auf lokaler Ebene zu unterstützen. Den Flüchtlingen und Migrant\*innen werden leicht verständliche Broschüren in unterschiedlichen Sprachen wie Englisch, Arabisch, Farsi, Paschtu usw. zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus ist eine Website geplant, auf der die Unterstützungsleistungen des Büros angeführt werden; aktuelle Informationen werden regelmäßig über soziale Medien geteilt. Das Büro ist Teil eines von der EU finanzierten Projekts. Zusätzlich hat die SDA eine vierjährige Partnerschaftvereinbarung mit der Stadtverwaltung Sofia unterzeichnet, um den Fortbestand des Projekts über die aktuelle Finanzierungsphase hinaus zu gewährleisten.

In Polen können Migrant\*innen dank einer für sie geschaffenen Infoline per Telefon oder E-Mail schnell Informationen zu Unterstützungsleistungen in Gdańsk erhalten. Alle Informationen sind in mehreren Sprachen verfügbar. Der Einrichtung der Helpline ging eine Umfrage zu den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf das Leben der Migrant\*innen voraus.



## BARRIEREFREIE HILFSLEISTUNGEN

In Finnland bietet die Stadt Hämeenlinna auf der Website [MyIntegration.fi](https://myintegration.fi) Informationen über Verfahren, Strategien und Dienstleistungen für Migrant\*innen, in der Stadt oder in ganz Finnland. Der Inhalt der Website ist sowohl auf Finnisch, Englisch, Arabisch, Somali als auch auf Russisch verfügbar. Die Beiträge sind ebenso in Audioform verfügbar und können über ReadSpeaker auf Finnisch, Englisch, Arabisch und Russisch angehört werden. Die Inhalte auf der Homepage werden von Migrant\*innen selbst erstellt. Schließlich können sie die Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen besser einschätzen und darauf eingehen. Zudem können Leser\*innen in verschiedenen Sprachen Feedback geben. Auf dem Blog der Website finden sich Erfahrungsberichte von Freiwilligen und Migrant\*innen, die ihre Integrationserlebnisse mit anderen teilen möchten. Die Administrator\*innen der Website stehen in ständigem Kontakt mit den lokalen Behörden und Dienstleistenden, um die Inhalte zu aktualisieren.



## LEARN MORE: USEFUL MATERIALS, REFERENCES

---

OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, (2018), OECD Publishing, Paris.

*Dieser Bericht legt dar, was bei einem ortsbezogenen Integrationsansatz für die gemeinsamen Bemühungen zwischen Regierungsebenen und nichtstaatlichen Akteur\*innen wichtig ist. Er enthält eine 12-Punkte-Checkliste, ein Toolkit, das jede Stadt oder Region – in Europa, der OECD oder darüber hinaus – nutzen kann. Er hilft bei der Zusammenarbeit auf unterschiedlichen Regierungsebenen und mit lokalen Akteur\*innen, um für eine bessere Integration von Migrant\*innen zu sorgen.*

---

PandPAS, Pre and post - Arrival schemes - To facilitate inclusion and prevent xenophobia and radicalisation, “Welcome!” Collection of good practices already existing for refugees’ welcoming and first inclusion, 2018

*Dieser Bericht enthält Good Practice-Beispiele für die Integration von Flüchtlingen im Rahmen des PandPAS-Projekts „Pre and Post Arrival Schemes to facilitate inclusion and prevent xenophobia and radicalisation“.*

---

Piłat A. & Potkańska D., Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration, NIEM analyses, Institute of Public Affairs and Migration Policy Group, Warsaw/Brussels, 2017

*Diese Publikation zeigt und analysiert die gegenwärtige Integrationspolitik für Asylsuchende und Flüchtlinge in Polen auf lokaler Ebene und beschreibt die Aufnahme-, Vorintegrations- und Integrationsmaßnahmen, Programme und Aktivitäten, die sowohl von öffentlichen als auch von nichtstaatlichen Akteur\*innen durchgeführt werden.*

---

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

*Dieser UNHCR-Bericht bietet eine Anleitung für die Umsetzung des Grundsatzes der Rechenschaftspflicht gegenüber Betroffenen (Accountability to Affected People, AAP), der als „Verpflichtung zur zielgerichteten und systematischen Einbeziehung der geäußerten Bedürfnisse, Anliegen, Fähigkeiten und Ansichten der Betroffenen in ihrer Vielfalt und Verantwortlichkeit für unsere organisatorischen Entscheidungen und Handlungen der Mitwirkenden bei allen Schutz-, Hilfs- und Lösungsmaßnahmen und -programmen“ beschrieben wird.*

---

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

*Dieses UNHCR-Tool beschreibt eine Reihe von Schritten, die bei der Durchführung einer partizipativen Evaluierung mit Flüchtlingen oder anderen Betroffenen zu beachten sind. Die partizipative Bewertung wird beschrieben als „Prozess zur Schaffung partnerschaftlicher Beziehungen mit geflüchteten Frauen und Männern jeden Alters und Hintergrunds, mittels Förderung einer sinnvollen Beteiligung durch strukturierten Dialog“.*

## 5.2 UNTERSTÜTZUNG LEISTEN, DIE ALLEN GERECHT WIRD

Hilfsleistungen vereinheitlichen, um unterschiedlichen Gruppen den gleichen Zugang und eine maßgeschneiderte Unterstützung zu ermöglichen

Ein gleichberechtigter Zugang zu Hilfsleistungen für diverse und vulnerable Gruppen ist in allen Unterstützungsphasen von entscheidender Bedeutung. Zu den vulnerablen und diversen Gruppen gehören zum Beispiel Flüchtlinge und Migrant\*innen, Binnenvertriebene sowie Staatenlose, unbegleitete und von ihren Familien getrennte Kinder und Jugendliche, Opfer von Menschenhandel, Behinderte, LGBTIQ+-Personen, ältere Menschen, Obdachlose, gefährdete Frauen, Menschen mit psychischen und physischen Einschränkungen, Menschen aus ländlichen Gebieten sowie Minderheitengruppen. Strukturelle Ungleichheiten und (intersektionale) Diskriminierung in Verbindung mit anderen individuellen Gegebenheiten können den Zugang zu grundlegenden Leistungen und Hilfen beeinträchtigen.

Leistungen für alle zugänglich zu machen und auf die speziellen Bedürfnisse diverser Gruppen einzugehen, erfordert zusätzlichen Aufwand und gezielte Unterstützung. Zu diesem Zweck müssen Integrations- und Inklusionsakteur\*innen Ressourcen und Fachwissen vorweisen können, um eine Identifizierung, Beurteilung und gegebenenfalls Weiterverweisung von Personen mit besonderen Bedürfnissen zu ermöglichen und die richtigen Schritte und Verfahren zu gewährleisten.

### VORTEILE EINER UNTERSTÜTZUNG, DIE DEM BEDARF ALLER GERECHT WIRD

- Integration vulnerabler Personen in verschiedene Bereiche und Zugang für alle Gruppen zu Integrationsangeboten;
- Flüchtlinge, die stärker von Ausgrenzung bedroht sind, haben einen besseren Zugang zum Arbeitsmarkt, zu Integrationsprogrammen, zur Anerkennung ihrer Kompetenzen und zum sozialen Leben in der Aufnahmegesellschaft;
- Bessere Anpassung der Hilfsleistungen an die speziellen Bedürfnisse vulnerabler Personen;
- Schaffung einer Strategie und eines Teams mit mehreren Interessenvertreter\*innen;
- Überwindung von strukturellen Hindernissen, Diskriminierung und Vorurteilen gegenüber diversen Gruppen von Flüchtlingen;
- Vermeidung sozialer Ausgrenzung und Marginalisierung von Flüchtlingen;
- Flüchtlinge erlangen ihr Selbstwertgefühl, ihr Selbstvertrauen sowie ihre Selbstbestimmung wieder;
- Aufbau von Netzwerken zwischen vulnerablen Personen und der Aufnahmegesellschaft und relevanten Institutionen (z.B. lokalen oder nationalen Behindertenorganisationen).



## ERFOLGSFAKTOREN: KRITERIEN FÜR GOOD PRACTICE



**Sicherheit und Unterstützung:** Gehen Sie effektiv und rechtzeitig auf Vulnerabilitäten und mögliche Risiken während des gesamten Integrationsprozesses ein.



**Interdisziplinäre und qualifizierte Fachleute:** Stellen Sie sicher, dass interdisziplinäre und qualifizierte Fachkräfte mit den diversen vulnerablen Flüchtlingsgruppen arbeiten.



**Zugänglichkeit:** Stellen Sie sicher, dass alle Leistungen und Einrichtungen leicht zugänglich und inklusiv sind (entgegenkommend, flexible Formate und barrierefreie Kommunikation) und dass alle Beteiligten in Diversität geschult sind.



**Zusammenarbeit bei der Leistungserbringung:** Arbeiten Sie mit lokalen Behörden, NGOs, Gesundheits- und Sozialdiensten zusammen, um vulnerable Flüchtlinge mit spezieller Hilfe unterstützen zu können.





## CHECKLISTE FÜR DIE GEWÄHRLEISTUNG EINER BEDARFSGERECHTEN HILFE FÜR ALLE

Die folgende Checkliste bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für Organisationen. Sie hilft bei der Planung und Ermittlung aller notwendigen Aufgaben und stellt sicher, dass die Unterstützung den Bedürfnissen aller gerecht wird.



**Befragen Sie Menschen aus diversen Gruppen und ermutigen Sie sie zur Teilnahme an der Mitgestaltung** der Serviceleistungen;



Bemühen Sie sich, vulnerable Gruppen **zu identifizieren, zu lokalisieren, miteinzubeziehen und zu betreuen**;



Stellen Sie sicher, dass alle Frauen und Männer jeden Alters **präzise, leicht verständliche und zugängliche Informationen** über Ihre Services in verschiedenen Formaten erhalten (Radio, Mundpropaganda, Informationsbroschüren in „leicht lesbarer Sprache“, Texte mit Symbolen und Bildern, audiovisuelles Material für Flüchtlingskinder mit geistiger Behinderung etc.);



**Schaffen Sie eine ausgewogene und gleichberechtigte Vertretung** diverser Gruppen bei der Vorbereitung Ihrer Hilfsleistungen;



**Berücksichtigen Sie die unterschiedlichen Bedürfnisse, Anliegen und Werte** der diversen Flüchtlingsgruppen bei der Gestaltung und Umsetzung Ihrer Services;



Richten Sie **besondere Verfahren ein, schaffen Sie „Safe Spaces“ und Foren**, um den gleichen Zugang und die Unterstützung diverser Gruppen zu fördern; so können etwa informelle Begegnungsorte einen sicheren Raum für Frauen und Mädchen schaffen, wo sie Schutz finden, fundierten Rat einholen und frei über ihre Erfahrungen, Herausforderungen und Traumata sprechen können;



**Gestalten Sie Ihre Hilfsleistungen so, dass die Fähigkeiten und Kapazitäten aller, einschließlich besonders vulnerabler Personengruppen** optimal eingebracht werden;





**Schulen Sie im Gesundheits- und Sozialwesen tätige Personen dahingehend**, vulnerable Gruppen vorrangig einzubeziehen, und **helfen Sie ihnen dabei, das Programm eigenständig umzusetzen**;



**Sorgen Sie dafür, dass an den Schulungen und Workshops auch Vertreter\*innen der lokalen Community und Netzwerke**, wie Jugendgruppen, Frauen-, LGBTIQ+- und Behindertenorganisationen sowie andere Vereinigungen teilnehmen;



**Achten Sie darauf, dass Serviceanbieter\*innen und potenzielle Partnerorganisationen spezielle**, für vulnerable Gruppen zugängliche **Unterstützung** anbieten, z.B. die Bereitstellung geeigneter Unterkünfte und Hilfsmittel für die Mobilität von Flüchtlingen mit Behinderung;



Gewährleisten Sie **flexible Hilfestellung** bei der Planung und Durchführung von Projekten, da viele Flüchtlinge außerhalb der üblichen Bürozeiten arbeiten, und sorgen Sie für eine angepasste informelle Unterstützung der Flüchtlinge (z.B. Buddys/ Mentoren, Ressourcen/Räume außerhalb der Dienstzeiten);



**Stellen Sie** bei der Evaluierung Ihrer Leistungen **spezielle Fragen zu den Bedürfnissen diverser Gruppen** und nutzen Sie die gesammelten Daten zur Klärung und Neuausrichtung der Hilfsleistungen entsprechend den Anforderungen der vulnerablen Personen;



Stellen Sie sicher, dass alle Frauen und Männer ungeachtet ihres Alters die **Gelegenheit haben, sich zu äußern**, und ihren Beitrag und ihr Feedback zu den angebotenen Hilfsleistungen einbringen können;



**Schaffen Sie Bewusstsein** und **sprechen Sie über** die besonderen Bedürfnisse von Personen aus vulnerablen Gruppen, wenn Sie deren Angelegenheiten mit nationalen und lokalen Behörden, Sicherheitsbeamt\*innen, Gesundheitseinrichtungen, anderen humanitären Organisationen und Medien besprechen;



**Richten Sie Pläne zur Gleichstellung ein**, insbesondere im öffentlichen Dienst und bei lokalen Behörden, und legen Sie konkrete Maßnahmen zur Bekämpfung von Diskriminierung und Förderung der Gleichstellung fest.

## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE ZUR SICHERSTELLUNG EINER BEDARFSGERECHTEN BETREUUNG



### ZUGÄNGLICHKEIT

MigrantLife.bg ist eine Online-Selbsthilfeplattform in Bulgarien, die darauf abzielt, in Bulgarien lebende Migrant\*innen und Flüchtlinge mit umfassenden, aktuellen und zuverlässigen Informationen zu versorgen und zu unterstützen. Ihr Service umfasst unter anderem die Bereiche Rechtsbeistand, Arbeitssuche, Ausbildung, Sozialleistungen, Eheschließungen mit bulgarischen Staatsbürgern, Staatsbürgerschaftsanträge, Menschenhandel, Inhaftierung, freiwillige Rückkehr und Wiedereingliederung. Das Angebot ist derzeit in 7 Sprachen verfügbar – Bulgarisch, Englisch, Arabisch, Farsi, Urdu, Paschtu und Russisch. Auf der Plattform können die 7 gängigsten von Flüchtlingen und Migrant\*innen in Bulgarien gesprochenen Sprachen ausgewählt werden. So werden Sprachbarrieren weitestgehend abgebaut. Darüber hinaus gibt es die Funktion „Hilfe anfordern“, auf dem die Nutzer\*innen ihre Fragen stellen können, die vom Team der Foundation for Access to Rights (FAR) per Telefon, Zoom oder E-Mail beantwortet werden. Auf diese Weise können auch Flüchtlinge und Migrant\*innen, die sich außerhalb von Sofia aufhalten, wo keine auf Migrationsrecht spezialisierte Rechtsberatung verfügbar ist, von einem professionellen Rechtsbeistand profitieren. Die Funktionen der Plattform sind leicht verständlich und werden schrittweise erklärt.

In Finnland bietet die Stadt Hämeenlinna Kurse für Migrant\*innen an, die z.B. aufgrund ihres Gesundheitszustandes, ihrer Lebenssituation oder Elternschaft keine formale Ausbildung absolvieren können. Ziel dieser Kurse ist es, die finnischen Sprachkenntnisse zu fördern, die Lese- und Schreibfähigkeiten zu verbessern und muttersprachliche Informationen über die finnische Gesellschaft zu vermitteln. Die Teilnehmer\*innen können auch persönliche Ziele verfolgen, wie z.B. die Strukturierung ihres Tagesablaufs, die Begegnung mit anderen Menschen und Freizeitaktivitäten. Da viele Teilnehmer\*innen unter gesundheitlichen Problemen leiden, werden während der Kurse mehrere Pausen eingelegt und verschiedene Arten von Lernaktivitäten angeboten. Die Anzahl der Wochenstunden ist geringer als in der formalen Bildung, damit der Unterricht für die Teilnehmenden nicht zu ermüdend und überfordernd ist.

In Schweden hat die Gemeinde Vänernborg eine spezielle Aufnahmestelle für Flüchtlinge eingerichtet. Sie ist an zwei Wochentagen geöffnet und stellt Flüchtlingen leicht zugänglich Informationen über alle Leistungen, die sie beantragen können, zur Verfügung. Den Flüchtlingen wird eine Kontaktperson zugewiesen, die sie in praktischen Fragen berät und unterstützt, z.B. bei der Anmeldung

zu einem Schwedisch-Sprachkurs, bei der Anmeldung ihrer Kinder in der Schule, bei der Eröffnung eines Bankkontos oder einer Bankkarte, bei der Suche nach geeigneten Möbeln oder einfach nur, um die Flüchtlinge in der Stadt herumzuführen.

In der schwedischen Gemeinde Västra Götaland haben die Sozialdienste ihre schriftliche und mündliche Kommunikation überarbeitet, um sie zugänglicher und weniger bürokratisch zu gestalten. Dadurch verstehen die Antragsteller\*innen besser, warum ihnen Sozialhilfe gewährt oder verweigert wird.



## INTERDISZIPLINÄRE UND QUALIFIZIERTE FACHLEUTE

In Serbien hat eine Zusammenarbeit zwischen der Group 484 und dem Olympischen Komitee begonnen, um die Integration von Migrant\*innenkindern in das Bildungssystem des Landes zu verbessern. Konkret wurde 2018 ein Programm entwickelt, das zu einer intensiven und dynamischen Sozialisierung von Migrant\*innenkindern und einheimischen Kindern beitragen soll und verschiedene Aktivitäten im Unterricht als auch außerhalb der Schule einschließt. Das Programm umfasst ein Seminar und die Einrichtung einer „Olympischen Klasse“. Ziel des Seminars ist es, die fachlichen Kompetenzen für die Arbeit mit Migrant\*innenkindern zu stärken und außerschulische Freizeitaktivitäten für sie zu gestalten. Dabei werden Profisportler\*innen und Sportlehrer\*innen mit dem psycho-emotionalen Zustand der Migrant\*innenkinder als auch mit der Kultur in deren Herkunftsländern vertraut gemacht und bekommen so die Möglichkeit, sich über Erfahrungen mit Unterrichtsmethoden und -ansätzen sowie über die Art der didaktischen Materialien auszutauschen. Dies leistet einen wertvollen Beitrag zur Inklusion von Migrant\*innenkindern im Grundschulalter in Serbien und fördert zudem Toleranz, Verständnis und Akzeptanz im Hinblick auf unterschiedliche Identitäten, kulturelle Vielfalt und interkulturelle Zusammenarbeit.

In Finnland organisiert die Volkshochschule von Turku regelmäßig individuelle Beratungsgespräche. Zu Beginn, in der Mitte und am Ende des 10-monatigen Integrationskurses führen die Integrationslehrer\*innen mit allen Teilnehmenden persönliche Beratungsgespräche. Bei diesen vertraulichen Gesprächen erörtern die Teilnehmenden gemeinsam mit den Lehrenden verschiedene Aspekte des Lebens, der Karriere und Zukunftspläne. Diese Gespräche helfen den Teilnehmenden, ihre Ansichten und Gefühle in Bezug auf den Integrationsprozess zum Ausdruck zu bringen und ihren eigenen Weg zu finden, sich in die Aufnahmegesellschaft zu integrieren.



## SICHERHEIT UND UNTERSTÜTZUNG

In Serbien betreibt der Jesuiten-Flüchtlingsdienst (JRS) das Integrationshaus ‚Pedro Arrupe‘. Hier werden vulnerable Gruppen von unbegleiteten Kindern und Jugendlichen bis 14 Jahren, die von ihren Familien getrennt sind, untergebracht. Die Einrichtung bietet für einen begrenzten Zeitraum Platz für bis zu 20 Personen. Neben den Grundbedürfnissen wie Unterkunft, Verpflegung, Kleidung und medizinische Versorgung werden gemeinsame Aktivitäten organisiert und eine individuelle psychologische Betreuung durch Mitarbeiter\*innen und Partnerorganisationen angeboten. Während ihres Aufenthalts werden all jene, die länger als einen Monat bleiben, in das Bildungssystem integriert und außerschulische Lehrmethoden und kreative Workshops eingesetzt, um die Eingliederung in das Bildungssystem zu fördern. Betreut werden auch die vulnerabelsten Gruppen von Kindern: Opfer von physischer, psychischer und sexueller Gewalt, Kinder, die von Menschenhandel, verschiedenen Formen der Ausbeutung und Schlepperei bedroht sind und bei denen eine Herauslösung aus größeren Gruppen notwendig ist. Im Umgang mit den Kindern werden bestimmte Gefahrenquellen berücksichtigt und Informationen über die Hausordnung und die im Integrationshaus angebotene Unterstützung in verschiedenen Sprachen zur Verfügung gestellt.

In Polen fördert das von der Ocalenie-Stiftung durchgeführte Projekt „My Chance in Poland“ die Grundfertigkeiten von Ausländer\*innen, die eine Arbeitserlaubnis haben. Dabei werden deren Bedürfnisse ermittelt sowie Schulungen, Beratung und psychologischer Beistand angeboten. Alle Teilnehmer\*innen erhalten pädagogische Unterstützung in Form einer theoretischen und praktischen Ausbildung. Zur zusätzlichen Motivation wird allen eine Tutorin oder ein Tutor zur Seite gestellt. Aufbauend auf das Mentoring gibt es Coaching, Entwicklungsunterstützung und Beratung. Die Teilnehmenden können zudem eine kostenlose Kinderbetreuung während der Schulungen in Anspruch nehmen. Bei Bedarf steht auch psychologische Betreuung auf zwei verschiedene Arten zur Verfügung: psychologische Einzelgespräche und Selbsthilfegruppen.

In Griechenland bietet die Hauptstadt Athen ein Pilotprogramm zur Förderung der Integration junger Flüchtlinge an, das Sprachkurse, individuelle Berufs- und Wohnberatung sowie Schulungen zu Computeranwendungen und audiovisueller Kunst umfasst.

In Griechenland führt Therapy Center for Dependent Individuals (KETHEA) in Athen ein Programm durch, das speziell auf die Bereitstellung von Informationen, Beratung, psychologische Unterstützung und Rückfallprävention für suchtkranke Migrant\*innen und Flüchtlinge ausgerichtet ist.

In Griechenland hat die Caritas Athen ein Tageszentrum für Flüchtlingsfamilien eingerichtet, ein sicherer und einladender Ort, der wie ein normales Zuhause gestaltet ist und über einen Ruhe- und Kinderbereich, einen Fernseher, eine Küche, einen Familienraum, Toiletten und Duschen verfügt. Frauen können hier essen, schlafen, sich ausruhen, stillen, warm duschen, ihre Kinder versorgen, saubere Kleidung und Hygieneartikel bekommen und den Internetzugang benutzen, um mit ihren Familien zu kommunizieren und um Sozialarbeiter\*innen zu konsultieren. Ziel dieser Einrichtung ist, dass sich Frauen und Kinder sicher, willkommen, respektiert und „zu Hause“ fühlen.

In Deutschland unterstützt und finanziert die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration der Stadt Hamburg den „EmpowerVan“, einen mobilen Informations- und Beratungsdienst, der regelmäßig Aufnahmezentren und Unterbringungseinrichtungen anfährt. Ziel ist es, dem mangelnden Schutz von Mädchen und Frauen in Aufnahme- und Unterbringungszentren, in denen es oft keinen sicheren und privaten Raum für sie gibt, entgegenzuwirken. Der Bus dient als Safe Space für Frauen und hilft in vielen Bereichen – von Arztterminen bis hin zur Suche nach einer neuen Unterkunft, wenn eine Frau Missbrauch erfahren hat.



## MEHR ERFAHREN: NÜTZLICHE MATERIALIEN, ERWEISE

---

Versammlung der Regionen Europas (VRE), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, 2019

*Dieser Bericht zeigt auf, wie ein effizientes Management bei der Aufnahme und Integration von Flüchtlingen, Asylsuchenden und Migrant\*innen mit Behinderung in der EU unterstützt werden kann.*

---

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD) Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy, 2018

*In diesem Bericht werden Lücken und Herausforderungen im derzeitigen Umgang mit behinderten Migrant\*innen und bei der ihnen angebotenen Unterstützung in Österreich, Griechenland, Finnland und Italien aufgeführt und analysiert. Die Ergebnisse aller nationalen Berichte fließen in die Entwicklung des Leitfadens zur Bedarfsbestimmung ein, mit dem die speziellen*

*Bedürfnisse der jeweiligen vulnerablen Gruppe bewertet und ermittelt werden.*

---

Handicap International, Disability Checklist for emergency response Adapted from Disability Task Force

*Dieses Dokument enthält eine Checkliste zum Thema Notfallmaßnahmen für Menschen mit Behinderung und allgemeine Leitlinien zum Schutz und zur Inklusion von verletzten und behinderten Personen.*

---

Agentur der Europäischen Union für Grundrechte (FRA), Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges, 2018

*Der Bericht der FRA zeigt Beispiele von erfolgreichen Integrationsprogrammen für junge Flüchtlinge (Kinder und Jugendliche zwischen 16 und 24 Jahren) in der EU auf.*

---

Inter-Agency Standing Committee (IASC), Gender Handbook for Humanitarian Action, 2017

*Dieses Handbuch bietet einen kompakten Leitfaden; basierend auf den Erfahrungen der humanitären Gemeinschaft spiegelt er die wichtigsten Herausforderungen wider, die während der humanitären Planung und Projektgestaltung im Sinne einer Gleichstellung der Geschlechter berücksichtigt werden müssen.*

---

UNFPA, Women and Girls Safe Spaces Guidance, 2015

*Dieser Leitfaden bietet eine Erklärung zu den Safe Spaces und führt die Grundprinzipien an, die bei der Einrichtung solcher Räume im humanitären Kontext und nach Krisensituationen beachtet werden müssen.*

---

UNHCR-IDC, Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems, 2016

*Dieses Screening-Tool zur Erkennung und Bewältigung besonderer Schutzbedürftigkeit ist in Zusammenarbeit zwischen UNHCR und IDC entstanden. Es soll Mitarbeiter\*innen und Entscheidungsträger\*innen anleiten, Faktoren der Schutzbedürftigkeit bei Entscheidungen über die Inhaftnahme, die Zuweisung an alternative Einrichtungen, offene Aufnahmezentren, einer lokalen Unterbringung und bei Unterstützungsmöglichkeiten im Rahmen von Asyl- und Migrationsverfahren zu berücksichtigen.*

---

UNHCR, Age, Gender and Diversity Policy, 2018

*Dieser Leitfaden zeigt, wie UNHCR einen alters-, geschlechts- und diversitätsspezifischen Ansatz auf alle Aspekte seiner Arbeit anwendet, um sicherzustellen, dass betroffene Personen ihre Rechte gleichberechtigt wahrnehmen können und in den Entscheidungen betreffend ihr Leben, ihre Familien und ihre Gemeinschaften miteinbezogen werden.*

---

UNHCR, A Framework for the Protection of Children, 2012

*Dieser von UNHCR entwickelte Maßnahmenkatalog bietet einen systematischen Ansatz zum Schutz von Kindern. Er beinhaltet Maßnahmen auf allen Ebenen – Familie, Gesellschaft, national und international –, um die Risiken, denen Kinder ausgesetzt sind, zu minimieren.*

---

UNICEF, Guidance on Including Children with Disabilities in Humanitarian Action (2017)

*Dieser von UNICEF entwickelte Leitfaden trägt dazu bei, dass Kinder und Jugendliche mit Behinderung in alle Phasen der humanitären Hilfe einbezogen werden, von der Vorbereitung auf Nothilfeinsätze bis hin zur Krisenbewältigung.*



## 5.3 SCHAFFUNG EINER LANGFRISTIGEN UNTERSTÜTZUNG

### Inklusion als langfristige Perspektive, die über die Aufnahme- und frühe Integrationsphase hinausgeht

Die Bedürfnisse von Flüchtlingen müssen verstanden und über die Aufnahme- und frühe Integrationsphase hinaus von Serviceanbieter\*innen, lokalen Behörden und deren Mitarbeiter\*innen (wie Schulen, Arbeitsvermittlungsstellen, Sozialfürsorge, Krankenhäusern und anderen Behörden) erfüllt werden. Das Fehlen einer langfristigen Perspektive birgt die Gefahr von noch größerer Armut und verstärkter sozioökonomischer Ausgrenzung.

Integrationsprogramme müssen mit gezielten Maßnahmen auf die speziellen Bedürfnisse von Flüchtlingen eingehen und die langfristige Ansiedlung und soziale Mobilität unterstützen (z.B. Zugang zu Sprachkursen auf höherem Niveau, Kompetenzfeststellungen, Nostrifikationen und Qualifizierungen, Unterstützung bei Hochschulbildung etc.). Integrationsmaßnahmen müssen in allen relevanten Bereichen koordiniert und angepasst werden, um den Herausforderungen der heutigen Migrationsgesellschaften gerecht zu werden. Die Bereitstellung langfristiger Unterstützung und Möglichkeiten zur sozioökonomischen Eingliederung von Flüchtlingen ist für die Verwirklichung eines ganzheitlichen Integrationskonzepts von entscheidender Bedeutung. Dies erfordert eine Verlagerung weg von zeitlich begrenzten, unzusammenhängenden und einem (externen) Investor abhängigen projektbezogenen Initiativen hin zu einer umfassenden mehrjährigen Integrationsstrategie – auf Grundlage gesicherter Mittel oder alternativer Finanzierungsmöglichkeiten.

#### VORTEILE EINER LANGFRISTIGEN UNTERSTÜTZUNG:

- Angemessene Anerkennung der Fähigkeiten, Qualifikationen und des Stellenwerts von Flüchtlingen;
- Verhinderung einer soziokulturellen Abgrenzung in Wohnvierteln, lokalen Einrichtungen und Aufnahmegemeinschaften;
- Besserer und geregelter Zugang zu Bildung, Wohnraum, Gesundheit und Arbeit für Flüchtlinge;
- Förderung einer multikulturellen und mehrsprachigen Gemeinschaft, die den sozialen Zusammenhalt fördert;
- Regelmäßige Interaktion zwischen neu ankommenden Flüchtlingen und der ansässigen Bevölkerung;
- Integrationserfolge, die das sozioökonomische Gefälle zwischen den neu ankommenden Flüchtlingen und der ansässigen Bevölkerung reduzieren.





## ERFOLGSFAKTOREN: KRITERIEN FÜR GOOD PRACTICE



**Horizontale mehrstufige Koordinierung:** Aufbau effektiver horizontaler Mechanismen zur Koordinierung zwischen den wichtigsten Akteur\*innen einschließlich lokaler Behörden und NGOs/privater Dienstleistungsunternehmen;



**Diversität im öffentlichen Dienst:** Die Bevölkerungsvielfalt bei der Zusammensetzung des Personals auf allen Ebenen des öffentlichen Dienstes abbilden;



**Kontinuierliche Anpassungen an die Bedürfnisse einer diversen Gesellschaft:** Diversität in der Verwaltung von sozialen Diensten und sozialer Infrastruktur wie Schulen, Früherziehung, Sozialfürsorge, sozialer Wohnbau und Gesundheitsdiensten;



**Langfristige Integrationsziele:** Einführung wirksamer regionaler oder lokaler Integrationspläne oder -strategien, die durch ein fixes Budget und die Einbeziehung der Interessengruppen (Zivilgesellschaft, lokale und regionale Ebene etc.) abgesichert werden;



**Interkulturelle Kompetenz:** Verbesserung der interkulturellen Sensibilität sowie des Verständnisses für Diversität bei der Durchführung von Serviceleistungen, insbesondere - bei Bedarf - durch ein mehrsprachiges Informations- und Sprachangebot.





## CHECKLISTE FÜR DIE SCHAFFUNG LANGFRISTIGER UNTERSTÜTZUNG

Die folgende Checkliste bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für Organisationen. Sie hilft bei der Planung und Bestimmung aller notwendigen Maßnahmen zur Schaffung langfristiger Unterstützung.<sup>3</sup>



**Erstellen Sie eine Bedarfsanalyse** und ermitteln Sie vorausschauend künftige Engpässe und künftigen Bedarf von Flüchtlingen in Ihrer Region (siehe Schlüsselbereich 1);



**Koordinieren und verteilen Sie Ihre Mittel ausgewogen** unter verschiedenen Einrichtungen und Bereichen (z.B. Kinderbetreuung, Bildung, Wohnbau) in einer bestimmten Region und sorgen Sie für Komplementarität; **geben Sie sozialen Investitionen** und einer adäquaten **sozialen Infrastruktur den Vorrang**;



Bieten Sie nach der anfänglichen Integrationsphase bedarfsorientierte **Sprachkurse** auf fortgeschrittenem Niveau an, um Flüchtlinge mit bereits längerem Aufenthalt zu unterstützen;



**Ermöglichen Sie eine gezielte Berufsausbildung für Flüchtlinge** mit begleitenden Angeboten zur regulären Weiterbildung, nach Ermittlung und Anerkennung von Fähigkeiten oder Qualifikationen;



**Unterstützen Sie Flüchtlingskinder und ihre Eltern in der Schule**; Beziehen Sie Eltern in den Lernprozess ihrer Kinder mit ein, da diese nicht nur für die schulischen Leistungen der Kinder sondern auch für ihre langfristige soziale Entwicklung eine entscheidende Rolle spielen;



Ermöglichen und fördern Sie Mentoring- und Buddy-Programme, um die soziale Inklusion zu erleichtern (siehe Schlüsselbereich 5 für weitere Details);



**Unterstützen Sie Initiativen zur Aufnahme von Flüchtlingen an Hochschulen**;



**Erleichtern Sie den Zugang zur Gesundheitsversorgung**, insbesondere im Hinblick auf psychische Gesundheit und Pflege älterer Menschen;

<sup>3</sup> Beachten Sie, dass einige Aufgaben nicht für NGOs gelten und daher bei deren Bewertungsprozess nicht zum Tragen kommen.



---

Unterstützen Sie Flüchtlinge beim Umzug von der Aufnahmeeinrichtung für Asylsuchende in eine eigene Wohnung; **verschaffen Sie Flüchtlingen Zugang** zu vorhandenen **Wohnbeihilfen oder Sozialwohnungen**;



---

**Stellen Sie die erforderlichen Mittel für lokale und kleine NGOs bereit**, die eine langfristige Integration von Flüchtlingen unterstützen;



---

**Investieren Sie** öffentliche Mittel in (und verteilen Sie diese an) **einkommensschwache Stadtviertel mit unterschiedlichen Bevölkerungsschichten**;



---

**Stimmen Sie Planungen in sozialer und räumlicher (städtebaulicher) Hinsicht** aufeinander ab, sowohl in horizontaler als auch vertikaler Richtung über verschiedene Regierungsebenen hinweg;



---

Stellen Sie sicher, dass die angebotene Leistungskapazität den Bedürfnissen der Bevölkerung in Ihrer Region entspricht;



---

**Fördern Sie ein neues positives Bild von Flüchtlingen** in Regionen, in denen die Sozialausgaben stagnieren oder rückläufig sind;



---

**Erschließen Sie neue Fördermittel zur langfristigen Integration** und unterstützen Sie Anträge von Dienstleistenden, da die EU im Zeitraum 2021-2027 insgesamt mehr und für lokale Behörden leichter zugängliche Mittel für die Integration von Flüchtlingen bereitstellen wird, insbesondere aus dem Europäischen Sozialfonds, dem wichtigsten EU-Finanzierungsinstrument für Inklusion und Arbeitsmarktintegration zur Förderung der langfristigen Integration;



---

**Passen Sie Ihre Unterstützungsleistungen an die speziellen Bedürfnisse von Flüchtlingen an**, um eine dauerhafte Inklusion sicherzustellen und eine langfristige Abhängigkeit von externer Hilfe zu vermeiden;



---

**Informieren Sie Flüchtlinge über die langfristigen Vorteile Ihrer Unterstützung und vermeiden Sie Ausfälle**; z.B. können während der COVID-19-Pandemie neue Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme mit Flüchtlingen geschaffen werden (Treffen können im Freien organisiert werden, nutzen Sie regelmäßig soziale Medien, WhatsApp etc.); Verschaffen Sie Flüchtlingen Zugang zu Ihren Angeboten (indem Sie ihnen Laptops, Tablets, Internet etc. zur Verfügung stellen).

---

## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE FÜR DIE UNTERSTÜTZUNG VON FLÜCHTLINGEN NACH DER ERSTAUFNAHME



### LANGFRISTIGE INTEGRATIONSZIELE

Tandem in Italien ist ein vom CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus) durchgeführtes Wohnprojekt, das sich an Italiener\*innen sowie Migrant\*innen mit internationalem Schutzstatus (jeweils im Alter zwischen 19 und 30 Jahren) richtet und interkulturelle Beziehungen, gegenseitige Unterstützung und Autonomie fördern soll. Das Tandem-Projekt soll Flüchtlinge nach ihrem Verlassen des Aufnahmезentrums dabei unterstützen, angemessenen Wohnraum zu finden, persönliche Netzwerke aufzubauen und ihren Zugang zu Informationen zu verbessern. Finanzielle Unterstützung zur Deckung der Lebenshaltungskosten kann bei einem für das Projekt eingerichteten Büro in Anspruch genommen werden. Die Mitarbeiter\*innen dieses Büros erstellen zudem Zeitpläne. Die Bewohner\*innen des Tandem-Projekts nehmen auch an monatlich stattfindenden gemeinsamen Treffen teil. Die Verwaltung der Wohnungen übernehmen die Betreuer\*innen, deren ständige Anwesenheit dazu beiträgt, die Beziehung zu den Bewohner\*innen zu verbessern und mögliche Hürden zu erkennen. Tandem ist ein innovatives Konzept zur Bewältigung von Herausforderungen, denen Flüchtlinge bei der Wohnungssuche und beim Knüpfen persönlicher Beziehungen im Aufnahmeland begegnen.

In Italien wirkt das internationale Projekt SiforREF der Gefahr entgegen, dass Flüchtlinge nach der Aufnahme phase Exklusionserfahrungen machen. Durchgeführt wird es von der öffentlichen Gesellschaft für personenbezogene Dienstleistungen (ASP) der Stadt Bologna. Ziel des Projekts ist es, das Zusammenwirken politischer Entscheidungsträger\*innen, Interessengruppen, lokaler Institutionen und der Flüchtlinge selbst bei der Integration zu fördern. Informationen über den Integrationsbedarf und lokale Ressourcen werden durch Befragungen (Fragebögen, strukturierte Interviews, Fokusgruppen) unter Einbeziehung von Flüchtlingen und Migrant\*innenvereinen gesammelt. Im Anschluss daran organisiert ASP mehrere Workshops und Community Labs zu vier Schwerpunktthemen (Ankommen, Sozialisierung, Arbeit und Selbstbestimmung), um die persönlichen Netzwerke der Flüchtlinge und ihren Zugang zu Informationen zu erleichtern. Um miteinander in Kontakt zu bleiben und die Teilnahme an den Aktivitäten leichter zugänglich zu machen, wurden zudem eine spezielle WhatsApp-Nummer und eine E-Mail-Adresse eingerichtet. Es ist dabei möglich, in allen Sprachen Nachrichten zu verfassen und Informationen anzufordern (z.B. Zeit- und Ortsangaben der Workshops). Der Zeitplan der Aktivitäten wird sowohl Flüchtlingen als auch Einheimischen zugänglich gemacht.



## INTERKULTURELLE KOMPETENZ

In Schweden hat die Gemeinde Botkyrka das UNESCO-Pilotprojekt LUCS zur interkulturellen Aufnahme von Flüchtlingen entwickelt. Die Ergebnisse des Pilotprojekts zeigen eine Steigerung der interkulturellen Akzeptanz sowohl bei der Begegnung mit Flüchtlingen und Neuankömmlingen als auch auf struktureller Organisationsebene.

In Ungarn hat die Central European University die Open Learning Initiative (OLive) ins Leben gerufen, die gemeinsam mit anderen Universitäten in mehreren europäischen Ländern Bildungsprogramme auf Voll- oder Teilzeitebene anbietet, um Flüchtlingen den Zugang zu Hochschulbildung zu erleichtern. OLive zielt jedoch nicht nur darauf ab, akademische Fähigkeiten und fachliche Kompetenz zu vermitteln, sondern fördert auch die Entwicklung von Sprachkenntnissen, die für eine akademische Laufbahn erforderlich sind. Darüber hinaus unterstützt OLive geflüchtete Studierende beim Ausbau ihrer Fähigkeiten im Hinblick auf Lobbying und Karriere in Ergänzung ihrer akademischen Vorbereitung.

In Deutschland organisiert der Landkreis Heilbronn, Germany ehrenamtliche oder bezahlte Mentor\*innen für Eltern, um dem Mangel an Dialog und Zusammenarbeit zwischen Schulen und Migrant\*inneneltern entgegenzuwirken. Dafür sucht der Landkreis nach Personen, die neben Deutsch noch eine weitere Sprache sprechen und bereit sind, zugezogene Eltern über das Schulsystem zu informieren. Die Mentor\*innen besuchen im Rahmen der Tätigkeit Schulen und Kindergärten, die ihre Services anfordern, und erhalten dafür eine Aufwandsentschädigung.



## KONTINUIERLICHE ANPASSUNG AN DIE BEDÜRFNISSE EINER VIELFÄLTIGEN GESELLSCHAFT

Das Pilotprojekt 'Welcome Home' in Polen setzt sich für einen besseren Zugang zu Wohnraum für Flüchtlinge ein, da die Mieten auf dem privaten Markt oftmals für Neuankömmlinge unbezahlbar und die Wartelisten für Sozialwohnungen sehr lang sind. Die Organisation schließt dabei zunächst langfristige (über zwei Jahre) Mietverträge mit Vermieter\*innen zum Marktpreis ab und vermietet die Wohnungen anschließend zu einem niedrigeren Preis an von Obdachlosigkeit bedrohte Flüchtlingsfamilien. Darüber hinaus nehmen die Familien während ihres Aufenthaltes in den Wohnungen an einem Integrationsprogramm teil, das ihren Bedürfnissen entspricht und Sprachunterricht, Unterstützung auf dem Arbeitsmarkt, interkulturelles Mentoring etc. umfasst. Mit zunehmender Selbstständigkeit wird die Miete schrittweise erhöht, bis die Familien die marktüblichen Preise zahlen können.

In Polen sind die Familienhilfszentren auf Gemeindeebene für die Auszahlung von Geldleistungen und die Verteilung von Sachunterstützung an Flüchtlinge zuständig. Einige dieser Zentren haben außergewöhnliche Programme initiiert, um Unterstützung leisten zu können, die den Betroffenen besser gerecht wird. Zum Beispiel gewährt das vom Warschauer Zentrum für Familienhilfe durchgeführte Programm „Witek“ ausgewählten Familien nach Abschluss eines einjährigen individuellen Integrationsprogramms zusätzliche Unterstützung. Eine weitere bemerkenswerte Initiative mit dem Titel „Integration zur Selbstständigkeit“ bietet kostenlose Fachberatung und Hilfe bei der Suche nach einem Arbeitsplatz, einer Mietwohnung und beim Kontakt zu Bildungseinrichtungen, Sozialhilfzentren und Gesundheitseinrichtungen an.



## MEHR ERFAHREN: NÜTZLICHE MATERIALIEN UND HINWEISE

---

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020

*Der Bericht gibt einen Überblick über städtische Integrationsmaßnahmen und zeigt die wichtigsten Zukunftskonzepte zur Integration von Migrant\*innen in Städten auf.*

---

Europarat, Policy Lab on Inclusive Integration Inclusive integration strategies: towards a shared model, 2019

*Diese Publikation umreißt die allgemeinen Grundsätze inklusiver Integrationsstrategien, die sich an den Normen und Werten der Mitgliedstaaten des Europarates orientieren. Sie gibt den grundlegenden Rahmen für eine solche zielgerichtete, evidenzbasierte und wirksame Strategie vor.*

---

Europarat, The intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration (2014)

*Dieser Leitfaden gibt einen kurzen Überblick über das Konzept interkultureller Integration sowie Ratschläge für Maßnahmen, die den Städten bei der Entwicklung einer interkulturellen Strategie helfen können und veranschaulicht die Elemente einer solchen Strategie anhand analytischer Fragestellungen, Vorschlägen und Praxisbeispielen aus verschiedenen Städten in und außerhalb Europas.*

---

EWSI Editorial Team, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, European Website on Integration, 2020.

*In diesem Bericht werden die Ergebnisse der Untersuchung des EWSI Editorial-Teams vorgestellt. Das Team forschte zu Indikatoren für eine langfristige*

*Integration in EU-Mitgliedstaaten und dem Vereinigten Königreich, wobei es insbesondere die Verfügbarkeit spezieller Strategien und Maßnahmen für Flüchtlinge betrachtete.*

---

OECD, Financial education and the long-term integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016

*In diesem Bericht wird untersucht, wie Konzepte zur finanziellen Bildung in eine langfristige Strategie eingebunden werden können, um die Integration von Flüchtlingen nach Krisensituationen zu erleichtern.*

---

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

*Dieser UNHCR-Bericht bietet eine Anleitung zur Umsetzung des Grundsatzes der Rechenschaftspflicht gegenüber Betroffenen (Accountability to Affected People, AAP), dargestellt als „Verpflichtung zur zielgerichteten und systematischen Einbeziehung*

*ihrer vielfältig geäußerten Bedürfnisse, Anliegen, Fähigkeiten und Ansichten, die von UNHCR-Mitarbeiter\*innen bei sämtlichen organisatorischen Entscheidungen und Handlungen in allen Schutz-, Hilfs- sowie Lösungsmaßnahmen und -programmen zu berücksichtigen sind.*

---

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

*In diesem UNHCR-Handbuch werden eine Reihe von Aspekten, die bei der Durchführung einer partizipativen Evaluierung mit Flüchtlingen oder anderen Betroffenen zu beachten sind, beschrieben. Eine solche Begutachtung soll einen „Prozess des Aufbaus partnerschaftlicher Beziehungen zu Flüchtlingen jeden Alters und Hintergrunds infolge sinnvoller Beteiligung durch strukturierten Dialog“ anregen.*

## 5.4 NICHT NUR FÜR MENSCHEN ARBEITEN, SONDERN MIT IHNEN

### Einbeziehung von Flüchtlingen in Planung, Durchführung und Evaluierung, unter Wertschätzung ihres Feedbacks.

Die Einbeziehung von Flüchtlingen in die Gestaltung, Umsetzung, Kontrolle und Evaluierung der für sie erbrachten Leistungen ist ein Schlüsselfaktor für einen ganzheitlichen Integrationsansatz. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Interessen, Zukunftsperspektiven, Bedürfnisse und Fähigkeiten von Flüchtlingen berücksichtigt und die Inklusion sowie die Eigenverantwortung gefördert werden. Darüber hinaus können Beziehungen zu den zuständigen Behörden gestärkt und mögliche Barrieren zwischen Entscheidungsträger\*innen und Flüchtlingen abgebaut werden. Flüchtlinge werden so ermutigt, aktiv am Entscheidungsprozess teilzunehmen und empfinden sich nicht nur als Empfänger\*innen von Unterstützungsleistungen. Eine derartige Beteiligungsform sollte weit über die Praxis einzelner Projekte hinaus auf die politische Ebene ausgedehnt werden, um den Bedürfnissen von Geflüchteten gerecht zu werden.

Folglich sollten verschiedene Wege und Verfahren angeboten werden, um alle Menschen, unabhängig von ihrer Aufenthaltsdauer, ihrem sozialen Hintergrund und Aufenthaltsstatus, ihren Sprachkenntnissen und Fortschritten bei der Einbürgerung, erreichen zu können.



#### VORTEILE DER EINBEZIEHUNG VON FLÜCHTLINGEN

- Besser informierte Entscheidungen auf der Grundlage von Erfahrungen, Kenntnissen und Fähigkeiten von Flüchtlingen;
- Strukturelle Partnerschaften mit diversen Flüchtlingsgruppen zur Vorbeugung potenzieller Risiken der Ausgrenzung aufgrund von Alter, Geschlecht oder Verschiedenartigkeit;
- Stärkung des Verständnisses für die Integrationsbedürfnisse von Flüchtlingen;
- Schnelleres Erkennen der für Geflüchtete und Aufnahmegemeinschaften bestehenden Integrationshürden und der dahinterliegenden Ursachen;
- Effektivere und effizientere Programme und Unterstützungsangebote;
- Genauere Evaluierung der Zufriedenheit mit dem Einsatz der Unterstützer\*innen, den lokalen Behörden und den erbrachten Leistungen;
- Verbesserte Rechenschaftspflicht und Transparenz lokaler Behörden und Dienstleister\*innen gegenüber Flüchtlingen und Geldgeber\*innen;
- Stärkung des Selbstwertgefühls, des Selbstbewusstseins und des Gefühls der Kontrolle von Flüchtlingen;
- Ausbau des sozialen Engagements und der Solidarität unter Flüchtlingen.



## ERFOLGSFAKTOREN: KRITERIEN FÜR GOOD PRACTICE



**Ein repräsentatives Spektrum:** Durch die Einbindung und Befragung unterschiedlicher Flüchtlinge – etwa betreffend Geschlecht, Altersgruppe, Nationalität, Behinderungsgrad oder Bildungsniveau – bei der Konzeption und Gestaltung von Integrationsangeboten wird sichergestellt, dass alle Sichtweisen gleichermaßen vertreten sind;



**Kontinuität:** Denken und gestalten Sie diesen Prozess mit einer langfristigen Perspektive, nicht als einmalige Übung; betrachten und vermitteln Sie die Befragung als regelmäßige Aufgabe;



**Eigenverantwortung und Engagement:** Schaffen Sie Vertrauen und erläutern Sie die Vorteile der Teilnahme an den Konsultationen. Sprechen sie die Flüchtlinge als Expert\*innen und nicht als passive Serviceempfänger\*innen an;



**Niederschwellige Kommunikation:** Führen Sie die Befragungen in einer Sprache und einem Format durch, die den Flüchtlingen vertraut ist und eine repräsentative Beteiligung ermöglicht;



**Zugänglichkeit:** Fördern Sie die Teilnahme der Flüchtlinge an den Konsultationen, indem Sie die notwendigen materiellen und organisatorischen Rahmenbedingungen schaffen.





## CHECKLISTE FÜR SERVICEANBIETER\*INNEN ZUR ARBEIT MIT FLÜCHTLINGEN

Die folgende Checkliste bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für Organisationen. Sie hilft bei der Planung und Bestimmung aller notwendigen Aspekte bei der Arbeit mit Flüchtlingen.



**Sammeln Sie** vor Beginn der Befragung **Hintergrundinformationen und Daten** über die Flüchtlinge und erheben Sie den Stand ihrer Integration;



**Ermitteln Sie Aufenthaltsorte und Bedürfnisse der Flüchtlinge**, richten Sie Ihr Augenmerk auf vulnerable und diverse soziale Gruppen;



**Analysieren Sie die erhobenen Daten** über den gesamten Projektzyklus hinweg;



**Betonen Sie** bei der Erstellung des Projektbudgets **in Gesprächen mit Geldgeber\*innen und Spender\*innen**, wie wichtig es ist, die Beteiligung von Flüchtlingen und kulturellen Mediator\*innen zu fördern;



**Beziehen Sie Flüchtlinge in die Gestaltung und Umsetzung** der Initiativen mit ein;



**Bieten Sie Flüchtlingen eine Fahrtkostenerstattung an**, wenn diese Ihre Dienste in Anspruch nehmen möchten, aber mit großen finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen haben;



**Bieten Sie** für die Zeit der Beratungsgespräche **Kinderbetreuung an**. Dies kann vor allem für Frauen wichtig sein, die oftmals aufgrund familiärer Verpflichtungen keine Zeit für zusätzliche Projekte haben;



**Gestalten Sie Ihre Kommunikation einfach und leicht verständlich** in den Sprachen und Formaten, mit denen Flüchtlinge vertraut sind, wenn sie über Projekte und Programme für die Flüchtlings- und Migrant\*innen-Community informieren;



**Bitten Sie ehemalige Empfänger\*innen** Ihrer Serviceangebote **um Feedback**; dieses könnte etwa die Bitte enthalten, einer anderen Kontaktperson in Ihrer Organisation zugeteilt zu werden (Sozialdienste, NGOs etc.) oder die Gründe für eine nicht zufriedenstellende Entscheidung zu erläutern (lokale oder regionale Behörden / Einrichtungen);



Händigen Sie Flüchtlingen **mindestens zweimal im Jahr Fragebögen** aus, um Feedback zu Ihren Services zu erhalten;



**Lesen Sie das Feedback aufmerksam durch und ergreifen Sie Maßnahmen**, um die gemeldeten Mängel in Ihren Arbeitsabläufen schrittweise zu beheben;



**Binden Sie Flüchtlinge in die Sozialforschung ein**, als Mitgestalter\*innen, Berater\*innen, in der Forschungsassistenz und als Interviewer\*innen;



Richten Sie Feedback-Kanäle ein, um Flüchtlinge regelmäßig darüber zu informieren, wie ihre Beiträge zur Gestaltung, Korrektur oder Verbesserung von Integrationsinitiativen aufgenommen wurden und wie die endgültigen/angepassten Serviceleistungen aussehen;



**Bedenken Sie immer, dass Flüchtlinge ein Recht haben, ihre Meinung** zur Qualität Ihrer Serviceangebote **zu äußern**, und **richten Sie vertrauenswürdige Stellen ein, wo sie ihr Feedback abgeben können**. Flüchtlinge können zum Beispiel um ein Treffen mit dem Personal oder der/dem Leiter\*in einer Abteilung bitten, die ein bestimmtes Service anbietet.



## SPEZIELLE CHECKLISTE FÜR LOKALE BEHÖRDEN ZUR ARBEIT MIT FLÜCHTLINGEN

Die lokalen Behörden spielen eine entscheidende Rolle bei der Integration von Flüchtlingen und benötigen spezielle Leitlinien, wie sie Betroffene in ihre Arbeit und Services einbeziehen können. Diese Checkliste weist auf grundlegende Aspekte hin, die lokale Behörden zur Etablierung eines noch inklusiveren Ansatzes in der Verwaltung und Abwicklung berücksichtigen sollten.



**Sorgen Sie dafür, dass auch Personen** mit Migrations- oder Fluchtgeschichte in regionalen und lokalen Institutionen, Parlamenten und anderen Entscheidungsgremien so vertreten sind, wie es ihrem tatsächlichen Anteil an der Bevölkerung entspricht;



**Lassen Sie Flüchtlinge und Migrant\*innen partizipativ an der Entscheidungsfindung auf lokaler Ebene** (Bürgerforen, Konsultationsprozesse, Nachbarschaftsentwicklung etc.) teilhaben;



**Schaffen Sie auf lokaler Ebene unabhängige Beratungsstellen**, die auf die Bedürfnisse und Interessen der Betroffenen eingehen;



**Vermitteln Sie bei den Aktivitäten zur sozialen Orientierung auch Informationen über die Möglichkeiten bürgerlicher und politischer Beteiligung;**



**Fügen Sie eine gesonderte Klausel, die die soziale Inklusion von Flüchtlingen regelt**, als zwingende Voraussetzung ein, wenn Sie externe Unternehmen mit der Konzeption/Durchführung der Serviceleistungen beauftragen.





## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE LOKALER BEHÖRDEN BEI DER PARTIZIPATION VON FLÜCHTLINGEN



### REPRÄSENTATION

Die Schaffung von Orten und Begegnungspunkten für Gespräche ist der erste Schritt zu einer effektiven Arbeit mit Flüchtlingen. In Italien änderte die Stadt Ravenna die Gemeindeordnung, um das „Interkulturelle Netzwerk für Einwanderung“ als offiziellen Ansprechpartner zu bestimmen. Alle Bürger\*innen sind eingeladen, sich dem Interkulturellen Netz für Einwanderung anzuschließen, insbesondere Migrant\*innen und Flüchtlinge.

Eine weitere Initiative der Stadt Ravenna zur Inklusion von Flüchtlingen ist die Einrichtung von Fokusgruppen und World Cafés, wo Informationen zu potenziellen Hürden gesammelt werden können. Bei der Organisation einer Fokusgruppe ist die Sprache sehr wichtig: Alle Teilnehmenden müssen die gleiche Sprache sprechen oder sie zumindest so weit beherrschen, dass sie nicht nur mit den Moderator\*innen sondern auch miteinander kommunizieren können. Am Ende einer jeden Diskussionsrunde sollte außerdem Zeit bleiben, um auf die Bedürfnisse der Teilnehmer\*innen einzugehen und ihnen individuelle psychologische oder technische Unterstützung anzubieten.



### NIEDERSCHWELIGE KOMMUNIKATION

In Norwegen veranstaltet der für Diversität zuständige Vizebürgermeister von Oslo wöchentlich virtuelle Meetings mit NGOs, die sich für Minderheiten einsetzen, um ein besseres Verständnis für die Situation zu gewinnen, Bedürfnisse zu erörtern und Maßnahmen zu vereinbaren, um sicherzustellen, dass sich alle an die Sicherheitsmaßnahmen und Vorschriften betreffend Social Distancing halten. Oslo hat eine Online-Informationsseite in mehreren Sprachen eingerichtet. Die Stadtverwaltung unterstützt zudem NGOs, die vulnerable Gruppen von Minderheiten vertreten, mit speziellen Informationsplakaten und Social-Media-Kampagnen. Außerdem wurden in Geschäften, Moscheen, Kirchen und anderen Einrichtungen Info-Poster angebracht, um alle Einwohner\*innen mit aktuellen und korrekten Informationen zu versorgen. Besondere Maßnahmen wurden ergriffen, damit Auskünfte und Unterstützung auch die Roma-Community und Migrant\*innen ohne Papiere erreichen.



## EIGENVERANTWORTUNG UND ENGAGEMENT

In Finnland ist das Advisory Board for Ethnic Relations (ETNO) ein gutes Beispiel für die Einbeziehung von Einwander\*innen, Flüchtlingen und ethnischen Minderheiten in Beratungsprozesse. Dabei handelt es sich um ein Netzwerk von Expert\*innen für Integration, Migrant\*innen und ethnische Minderheiten. Es setzt sich zusammen aus einem nationalen- und sieben regionalen Beiräten, die alle vier Jahre gewählt werden, sowie aus 300 Vertreter\*innen von zivilgesellschaftlichen Organisationen, Migrant\*innen- und multikulturellen Vereinen sowie Initiativen ethnischer und religiöser Minderheiten, politischen Parteien, Arbeitsmarktverbänden, Ministerien, regionalen Behörden und Gemeinden.

In Malta hat Teatru Salesjan ein Feedback-System zu den bestehenden Projekten eingerichtet, um Erfahrungsberichte und Rückmeldungen von Frauen im Rahmen des Capcapcaplaq-Projekts zu sammeln. Dies umfasst regelmäßige Befragungen von Flüchtlingen, um ihre Vorschläge und Ansichten zur Qualität der Serviceleistungen während des gesamten Programmzyklus zu berücksichtigen. Außerdem werden zu Analyse- und Monitoringzwecken systematisch Leistungskennzahlen der Projekte erhoben.

In Polen richtete die Stadt Danzig den ersten polnischen Zuwanderungsrat ein, dessen Aufgabe es ist, den Bürgermeister und die lokalen Behörden in Fragen der Integration von Migrant\*innen und Flüchtlingen zu beraten. Lebensumstände, Bildungsniveau und Glaubensbekenntnis der dafür ausgewählten Freiwilligen sind dabei unterschiedlich, um ihre Vielfalt herauszustreichen. Trotz beschränkter Befugnisse und fehlendem Eigenbudget erwies sich der Zuwanderungsrat besonders während der COVID-19-Pandemie als hilfreich, da er Informationen aus erster Hand über die Bedürfnisse der Betroffenen lieferte.

Das Gdansk Centre for Equal Treatment ist ein geschützter Ort, an dem Beschwerden über Diskriminierung aufgrund von Nationalität, Rasse oder Religion eingebracht werden können. Das Zentrum hat sieben Abteilungen, die von verschiedenen NGOs betrieben werden, sodass auch hier eine gewisse Vielfalt gewahrt bleibt.

2016 erstellte das Rathaus von Warschau den „Active Inhabitant Guide“, der ins Englische, Ukrainische und Vietnamesische übersetzt wurde. Dieser ermöglichte es Migrant\*innen und Flüchtlingen, sich unabhängig von ihrem rechtlichen Status an den Aktivitäten der Stadt zu beteiligen (z.B. Bürger\*innenrat und lokale Initiativen).

## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE VON NGOS UND SERVICEANBIETER\*INNEN, DIE MIT FLÜCHTLINGEN ARBEITEN



### LEICHTE ZUGÄNGLICHKEIT

In der Türkei führt das Zentrum für Familie, Frauen und Behinderte (AKDEM) der Gemeinde Zeytinburnu verschiedene Programme zum sozialen Schutz, zur Sicherung des Lebensunterhalts, Stärkung des sozialen Zusammenhalts und Koordination der Flüchtlinge in den Gemeindebezirken durch. AKDEM ist ein Gemeinschaftszentrum für Angehörige benachteiligter Gruppen, das eine ganzheitliche Perspektive verfolgt, unabhängig vom rechtlichen Status und der Staatsangehörigkeit der Betroffenen. Im Rahmen des Tätigkeitsbereichs und des integrativen Ansatzes von AKDEM werden Flüchtlingsfrauen und -kinder in soziale Schutzprogramme und Empowerment-Aktivitäten des Zentrums integriert; Mütter können an Textilwerkstätten und Türkisch-Kursen teilnehmen. Die Services stehen in mehreren Sprachen zur Verfügung, auch um der Vielfalt unter Miteinbeziehung der Flüchtlinge aus Syrien und Afghanistan gerecht zu werden.

Ein Fragebogen, der beim Mazovian Voivodeship Office (Amt der Woiwodschaft Masowien) aufliegt, richtet sich an Menschen, die ihren Aufenthalt in Polen legalisieren möchten. Er enthält unter anderem Fragen nach der Zufriedenheit mit dem Service des Mazovian Voivodeship Office.

Die Stelle zum Schutz der Rechte von Migrant\*innen wurde im Centrum Wspierania Imigrantów i Imigrantek in Gdańsk eingerichtet und bietet Hilfe für Personen, die aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit, etwa betreffend Arbeit, Wohnung, Sicherheit, Schule und Behördenangelegenheiten, benachteiligt werden.



### REPRÄSENTATION

Eine kleine Basisorganisation in Polen ist der Verein „For the Earth“, der sich in einem Flüchtlingszentrum für die Integration von Flüchtlingen einsetzt. Alle Maßnahmen werden vorweg mit den Betroffenen abgesprochen. Um speziell geflüchteten Frauen zu helfen, wurde der Women's Meeting Club gegründet, wo sie von polnischen Frauen handwerkliche Fähigkeiten lernen. Zukünftig soll ein soziales Unternehmen gegründet werden, in dem Flüchtlingsfrauen ihr Kunsthandwerk herstellen und verkaufen und so finanzielle Unabhängigkeit erlangen können.

Die „Foundation for Somalia“ ist eine multikulturelle Organisation, die allen Migrant\*innen unabhängig von ihrer Nationalität oder Religion offensteht und unter gemeinsamer Leitung von Migrant\*innen verschiedener Nationen und Pol\*innen betrieben wird. Dabei werden folgende Projekte in enger Zusammenarbeit mit Flüchtlingen durchgeführt:

- 1) Nichts über uns ohne uns hat zum Ziel, auf die Bedürfnisse von Migrant\*innen einzugehen und Lösungen für ihre Probleme vorzuschlagen;
- 2) Intercultural Incubator of Migrant Organisation unterstützt Zugewanderte bei der Gründung und Führung ihrer eigenen Organisation;
- 3) ABC des Unternehmertums ist ein umfassender Kurs über die Gründung und Führung eines Unternehmens. Nach Abschluss der Kurse erhalten die Teilnehmenden weitere individuelle Unterstützung.



## MEHR ERFAHREN: NÜTZLICHE MATERIALIEN UND HINWEISE

---

European Coalition of Cities against Racism, [ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism](#), 2017

*Dieses Handbuch soll Städte bei der Umsetzung von Maßnahmen zur erfolgreichen Bekämpfung von Rassismus und Diskriminierung und bei der Verbesserung bestehender Instrumente unterstützen.*

---

SHARE Network webinar, [Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU](#), 15. Dezember 2020

*Das SHARE-Network stellt 10 Kernprinzipien und Überlegungen zur Umsetzung von partizipativen und Co-Creation-Ansätzen mit Flüchtlingen und Migrant\*innen vor.*

---

Torfa M., [Refugee-led organisations \(RLOs\) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges](#), ECRE Working Paper, 2019

*In diesem Dokument wird der Frage nachgegangen, ob von Flüchtlingen geführte Organisationen einen positiven Beitrag zur Entwicklung politischer und praktischer Lösungen für die Herausforderungen von Fluchtbewegungen leisten können und warum sie in der Praxis nicht in die Entwicklung, Bewertung und Diskussion der Asyl- und Integrationspolitik/-praxis auf EU-Ebene einbezogen werden.*

---

UNHCR, [Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK](#), 2020

*Dieser Bericht präsentiert die Resultate einer partizipativen Evaluierung der Situation betreffend Flüchtlingsschutz und Integration von geflüchteten Frauen, die im Rahmen des Resettlement-Programms der britischen Regierung in das Vereinigte Königreich kamen.*

---

UNHCR, [Besserer Schutz für Flüchtlinge in der EU und Weltweit: Vorschläge von UNHCR zur Wiederherstellung von Vertrauen durch besseres Management, Partnerschaft und Solidarität](#), 2016.

*In diesem Dokument legt UNHCR dar, wie die Vision einer umfassenden Asyl- und Flüchtlingspolitik sowohl innerhalb der EU als auch weltweit erreicht werden kann, um auf lange Sicht die Entwicklung von EU-weiten Vereinbarungen zu fördern und so effektive Lösungen für Flüchtlingsbewegungen zu finden.*

---

UNHCR, [The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006

*Dieses UNHCR-Handbuch beschreibt eine Reihe von Schritten, die bei der Durchführung einer partizipativen Evaluierung mit Flüchtlingen oder anderen Betroffenen zu beachten sind. Es soll dabei helfen, einen „Prozess zur Schaffung partnerschaftlicher Beziehungen mit Flüchtlingen jeden Alters und jeder Herkunft durch sinnvolle Beteiligung und strukturierten Dialog“ anzuregen.*

## 5.5 DIE ZIVILGESELLSCHAFT EINBINDEN UND FREIWILLIGENARBEIT UNTERSTÜTZEN

### Ressourcen der Aufnahmegesellschaft aktivieren sowie Vertrauen und positive Identifikation fördern

Die Mitwirkung der lokalen Gemeinschaft ist für einen umfassenden Ansatz von entscheidender Bedeutung, denn Integration ist ein wechselseitiger Prozess, der die Unterstützung und aktive Beteiligung der Aufnahmegesellschaft erfordert. Integrationsbeauftragte sollten die Rolle und Verantwortung der Bevölkerung betonen und einheimische Initiativen fördern. Das übergeordnete Ziel ist die Schaffung eines einladenden gesellschaftlichen Klimas, frei von Rassismus und Diskriminierung. Die Unterstützung von Freiwilligeninitiativen zur Integration von Flüchtlingen ist dabei für lokale Behörden und Serviceanbieter\*innen ein wichtiger Schritt, um dieses Ziel zu erreichen.

Ehrenamtliche Tätigkeiten helfen bei der Entwicklung der Fähigkeiten und Netzwerke von Flüchtlingen und Migrant\*innen, tragen so wesentlich zur Integration bei und ergänzen (bzw. ersetzen oftmals) die staatliche Integrationspolitik. Diese Initiativen begünstigen die soziale, wirtschaftliche und kulturelle Integration, indem sich die Betroffenen mit der lokalen Sprache und Kultur befassen müssen und zugleich individuelle Unterstützung erfahren. Sie sind nicht nur in der Ankunfts- und Aufnahmephase wichtig, wenn es gilt, für Unterkunft und anfängliche Orientierung zu sorgen, sondern auch bei der Unterstützung der langfristigen Integration.



#### VORTEILE DER UNTERSTÜTZUNG EHRENAMTLICHER TÄTIGKEITEN

- Oftmals zugänglicher und innovativer als herkömmliche Integrationsprogramme;
- Einfach zu erproben und umzusetzen aufgrund einer größeren Vielfalt an Akteur\*innen, die mit Menschen arbeiten;
- Berufliche Erfahrung und Ortskenntnis der freiwilligen Helfer\*innen und Einheimischen können für die gesamte Gemeinschaft von Nutzen sein;
- Schnelle, flexible und partnerschaftliche „Start-up“-Strukturen ermöglichen Bottom-up-Initiativen und virtuelle Teilnahme;
- Lösungen auf der Grundlage von Bürger\*innenbeteiligung und Crowdsourcing;
- Regelmäßige Nutzung privater sozialer Netzwerke und neuer Technologien wie Apps und Online-Plattformen;
- Größere Sichtbarkeit und Reichweite durch stärkeren Fokus auf Kommunikation verglichen mit herkömmlichen Integrationsprogrammen.

## SUCCESS FACTORS: CRITERIA FOR ACHIEVING GOOD PRACTICES



**Individuelle und kontinuierliche Unterstützung:** Unterstützung einer langfristigen sozialen Inklusion durch kontinuierliche Einzel-/Peer-to-Peer-Betreuung; dies schafft Vertrauen und ermöglicht den Aufbau einer dauerhaften Beziehung;



**Nutzung mehrerer Fördermodelle:** Nutzen und kombinieren Sie gezielt alle Formen von ehrenamtlichen Tätigkeiten, wie etwa in den Bereichen Freizeit, Bildung, Arbeit, Familie und Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten;



**Förderung der interkulturellen Kompetenz aller Beteiligten:** Planen Sie Aktivitäten, die die interkulturellen Kompetenzen und das Verständnis sowohl der freiwilligen Helfer\*innen als auch jener, die unterstützt werden, stärken;



**Mitwirkung bereits integrierter Personen:** Fordern Sie Flüchtlinge und Einwohner\*innen mit Migrationsgeschichte, die sich bereits eingelebt haben, auf, als Brückenbauer\*innen und Vermittler\*innen interkultureller Kompetenz zu agieren.



**Verknüpfung von Unterstützung und Bewusstseinsbildung:** Verbessern Sie die öffentliche Meinung zu Integration und fördern Sie eine „Willkommenskultur“, indem Sie die Freiwilligenarbeit als Beitrag der Zivilgesellschaft stärken und die Beteiligung von Flüchtlingen und Migrant\*innen an zivilgesellschaftlichen Aktivitäten hervorheben;



**Abstimmung der Unterstützungsangebote auf die konkreten Bedürfnisse von Flüchtlingen:** Verwenden Sie Online-Leitfäden und Freiwilligen-Datenbanken, um Unterstützer\*innen an verschiedenen Standorten systematisch zusammenbringen und Hilfsaktivitäten koordinieren zu können;



**Zeit und Ort an die Gegebenheiten anpassen:** Planen Sie Freizeitaktivitäten (an Wochenenden, am Abend) nahe der Wohnorte und Aufnahmezentren von Geflüchteten.



## CHECKLISTE ZUR FÖRDERUNG FREIWILLIGER INITIATIVEN

Die folgende Checkliste bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für Organisationen. Sie hilft bei der Planung und Bestimmung aller notwendigen Aufgaben für die Förderung der Freiwilligenarbeit.



**Bilden Sie ehrenamtliche Mentor\*innen** aus und koordinieren Sie Kontakte zu Flüchtlingen und Migrant\*innen, die in deren Nähe leben und einen vergleichbaren Beruf ausüben oder ähnliche Interessen haben



**Konzentrieren Sie sich auf lernorientierte Initiativen** zur Förderung des Spracherwerbs und des Zugangs zu beruflicher und höherer Bildung und versuchen Sie, Angebote zu schaffen, die Sprachunterricht und soziale Orientierung durch etablierte Integrationsmaßnahmen ergänzen



**Stellen Sie Peer-Coaches für die Ausbildung bereit**, besonders zur Unterstützung von Schüler\*innen bei Hausaufgaben, Prüfungen und Übergängen innerhalb der Schule und beim Berufseinstieg



**Fördern Sie gemischte Lern-, Kultur- und Freizeitaktivitäten** basierend auf den Talenten und Interessen der ehrenamtlichen Helfer\*innen, Flüchtlingen und Migrant\*innen, z.B. Kochen, Sport, Kunst und Handwerk, um soziale und kulturelle Ressourcen zu wecken und interkulturelles Lernen zu fördern



**Fördern Sie Mentor\*innenprogramme zur Arbeitssuche und Selbstständigkeit**, wobei der Schwerpunkt auf Motivation, Vorbildern, beruflichen Kontakten, sozialen Kompetenzen und den besonderen Ansprüchen etwa von jungen Erwachsenen und Frauen liegen sollte



**Schaffen Sie Patenschaftsprogramme**, damit getrennte Familien und allein lebende Kinder wieder familiäre Bindungen eingehen können; bieten Sie unbegleiteten Kindern und Jugendlichen emotionalen Beistand und Beratung, damit sie sich willkommen fühlen, sowie rechtliche Vertretung



**Fördern Sie begleitende Maßnahmen für Neuankömmlinge zur Bewältigung bürokratischer Hürden** bei Registrierung und Niederlassung. Setzen Sie dabei ehrenamtliche Helfer\*innen ein, die sich bei den entsprechenden staatlichen und lokalen Stellen auskennen, um auf die individuellen Bedürfnisse und Interessen der Ankommenden einzugehen.



**Nutzen Sie das Potenzial von Online-Diensten, Orientierungs- und Übersetzungstools bzw. -Leitfäden;**



**Bekunden Sie Ihre Unterstützung, nehmen Sie an öffentlichen Debatten teil und versuchen Sie, die Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit und der Medien zu gewinnen.**

---



## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE IM BEREICH FREIWILLIGENARBEIT



### INDIVIDUELLE UND KONTINUIERLICHE UNTERSTÜTZUNG

In Finnland bietet, Womento seit 2012 Peer-Coaches für ausgebildete Migrantinnen an. Die Angestellten von Womento suchen eine\*n Mentor\*in für eine Migrantin aus, die/der ihr die finnische Arbeitskultur oder finnisches Vokabular im Zusammenhang mit ihrem Berufsfeld näherbringt oder beim Schreiben von Bewerbungen und Lebensläufen hilft. Jedes Paar arbeitet individuell und der Service ist kostenlos.

In Serbien gibt es seit April 2021 das Pilotprojekt Refugees for Refugees (R4R), das vom Belgrader Zentrum für Menschenrechte in Partnerschaft mit dem UNHCR-Büro in Serbien durchgeführt wird. Bei R4R geht es um den Erfahrungsaustausch zwischen Flüchtlingen, die bereits seit längerem im Land leben, und Flüchtlingen und Asylsuchenden, die zusätzliche Unterstützung bei der Integration in die serbische Gesellschaft benötigen. Die mitwirkenden Flüchtlinge können Menschen, die sich in einer ähnlichen Situation befinden, Integrationsmöglichkeiten aufzeigen und wie man am besten Auskunft über seine Rechte und Pflichten erhält. Sie können ihnen dabei helfen, ein neues Leben in Serbien zu beginnen, indem sie ihre eigenen Erfahrungen und Fähigkeiten sowie ihr Wissen mit den Neuankömmlingen teilen.



### NUTZUNG EINER REIHE VON FÖRDERMODELLEN

In Finnland gibt es Let's Read Together als nationales Netzwerk, das seit 2004 Lese- und Schreibkompetenz sowie finnische Sprachkenntnisse bei zugewanderten Frauen und Mädchen fördert und sie ermutigt, sich in die finnische Gesellschaft zu integrieren. Die Lerngruppen finden einmal pro Woche für jeweils zwei Stunden statt. Das Netzwerk veranstaltet auch Seminare und Workshops und veröffentlicht Lehrmaterial.



### VERKNÜPFUNG VON UNTERSTÜTZUNG UND BEWUSSTSEINSBILDUNG

In Estland haben die Konzerte von Tolerant Estonia ein großes Publikum erreicht und mit Kampagnen großer Medien öffentliche Debatten angeregt. Durch die direkte Beteiligung und Sichtbarkeit von selbst geflüchteten Musiker\*innen und Kunstschaffenden, die im Zentrum vieler Initiativen im Kulturbereich standen, bekam der abstrakte Begriff der Fluchtbewegung ein menschliches Gesicht und verdeutlichte das Schicksal einzelner Personen.



## GENAUE ABSTIMMUNG VON FREIWILLIGENARBEIT AUF KONKRETE BEDÜRFNISSE VON FLÜCHTLINGEN

In Finnland sind mehrsprachige One-Stop-Shop-Apps als lokale Initiativen entstanden (z.B. bietet Choose Your Future einen einfachen und schnellen mobilen Service für Migrant\*innen, mit dem sie ihre neue Heimatstadt entdecken, interessante Veranstaltungen finden und Menschen treffen können); das Start-up Funzi bietet eine „Lernpaket“-App für Asylsuchende und liefert per Mobiltelefon zuverlässige Informationen, um ihre Integration in Finnland zu erleichtern.

Das Startup Refugees hat in Finnland Hunderte von Migrant\*innen und Flüchtlingen dabei unterstützt, ihren Traum vom Unternehmertum zu verwirklichen. Das Programm wird von bekannten Unternehmer\*innen geleitet, die ein Netz von 300 Partner\*innen aus der Wirtschaft und dem öffentlichen Sektor sowie NGOs miteinbeziehen. Zudem wird es von 300 Freiwilligen unterstützt, die in Aufnahmezentren unternehmerische Talente erfassen, Mentor\*innen vermitteln und Gründungszentren einrichten.



## FÖRDERUNG INTERKULTURELLER KOMPETENZ ALLER BETEILIGTEN

In Deutschland hat die Kiron University eine Online-Lernplattform für Flüchtlinge weltweit sowie bedürftige Communitys im Nahen Osten geschaffen. 1.500 Studienanwärter\*innen haben sich für zweijährige Online-Studiengänge in den Bereichen Informatik, Ingenieurwesen, Wirtschaft und Sozialwissenschaften eingeschrieben. Die Studierenden unterstützen sich gegenseitig in Online-Studiengruppen sowie bei persönlichen Treffen und können, wenn sie die erste Online-Phase bestehen, an 22 Partneruniversitäten studieren.

## MEHR ERFAHREN: NÜTZLICHE MATERIALIEN UND VERWEISE

---

EESC Brochure, How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize, 2017

*Diese Publikation gibt einen allgemeinen Überblick über die Initiativen der Zivilgesellschaft zur erfolgreichen Integration von Flüchtlingen und Migrant\*innen in der EU.*

---

EWSI Editorial Team, Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015, European Website on Integration, 2016

*Die Europäische Website zur Integration bietet eine Analyse und einen Überblick über die Freiwilligen-Initiativen in EU-Mitgliedsstaaten, aufgeschlüsselt nach Ländern. Neuere Projekte werden erfasst, mit den wenigen schon länger bestehenden verglichen und einer Analyse in Bezug auf Innovation, Mehrwert und potenzielle Auswirkungen auf die Integration unterzogen.*

---

Sirius Network, Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot? 2014

*In diesem Kurzbericht werden die Vorteile von Mentoring und die Professionalität der jeweiligen Organisationen untersucht. Weiters wird gezeigt, wie politische Entscheidungsträger\*innen solche Initiativen und andere Projekte zur Förderung von Bildung so gestalten können, dass sie zu einem festen Bestandteil der Bildungslandschaft werden. Außerdem werden Beispiele für erfolgreiche Mentoring-Erfahrungen vorgestellt, die ihren Schwerpunkt auf der Förderung verborgener Talente und des Potenzials von Migrant\*innenkindern haben.*

---

UNHCR, A Community-based Approach in UNHCR Operations, 2008

*Dieses UNHCR-Handbuch soll die Mitarbeiter\*innen bei der Umsetzung eines Community-basierten Ansatzes unterstützen, um sicherzustellen, dass die Betroffenen in den Mittelpunkt*

*aller Entscheidungen gestellt werden, die sich auf ihr Leben beziehen.*

---

UN-Flüchtlingshochkommissariat (UNHCR), Internationales Olympisches Komitee (IOC) und Terre des hommes (Tdh), Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting, 2018

*Dieses Handbuch dient als Leitfaden für die Arbeit der Olympischen Stiftung für Flüchtlinge und kann von einem breiten Spektrum an Organisationen und Akteur\*innen genutzt werden, um wirksame Sportprogramme zum Schutz von Flüchtlingen besser zu verstehen und umzusetzen.*

---

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries, Warsaw/Brussels, 2019

*Dieser NIEM-Bericht enthält eine vergleichende, indikatorgestützte Bewertung der in 14 EU-*

*Mitgliedstaaten bestehenden Rahmenbedingungen für die Integration von Flüchtlingen. Die Analyse konzentriert sich vor allem auf rechtliche und politische Indikatoren sowie auf jene, die Mainstreaming, politische Koordination sowie Bemühungen um Beteiligung und Einbeziehung der Aufnahmegesellschaft messen.*





## 5.6 BREITGEFÄCHERTE UNTERSTÜTZUNG BEI INTEGRATION UND INKLUSION ANSTREBEN

Vernetzung und Abstimmung mit anderen Akteur\*innen, um Lücken im System zu schließen

Ein umfassendes Konzept zur Integration von Flüchtlingen erfordert den vollen Einsatz sowohl des Staates als auch der gesamten Gesellschaft. Eine nachhaltige und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten, inklusive nationaler, regionaler und lokaler Behörden, öffentlicher Dienste, Sozialpartner\*innen und der Zivilgesellschaft ist unerlässlich. Dies beinhaltet auch eine strukturelle und langfristige Finanzierung der Integrationsmaßnahmen sowie den kontinuierlichen Zugang zu Mitteln auf lokaler Ebene und für zivilgesellschaftliche Organisationen. Zusammenarbeit und gemeinsame Konzepte führen letztlich zu einer systematischeren Umsetzung, die den Bedürfnissen und Perspektiven der Flüchtlinge besser gerecht wird.

Wenn die Unterstützung durch breitere Beteiligung einen Rückhalt erfährt und mehr zivilgesellschaftliche und lokale/regionale Akteur\*innen eine Rolle übernehmen, kann die Umsetzung auch nachhaltiger gestaltet und eine stärkere Wirkung erzielt werden. Eine aktive Unterstützung der Behörden für ihre Hilfstätigkeiten ermöglicht es den NGOs, einen Beitrag zur langfristigen Eingliederung von Flüchtlingen in die Aufnahmegesellschaft zu leisten.

### VORTEILE DER ARBEIT MIT FLÜCHTLINGEN

- Stabile langfristige Multi-Stakeholder-Partnerschaften auf mehreren Verwaltungsebenen, die es den Akteur\*innen ermöglicht, den Integrationsprozess von Flüchtlingen zu fördern
- Integration und Diversitätsmanagement als Bogen, der alle entsprechenden Gebiete, Services und Maßnahmenbereiche umspannt
- Stärkere Koordination zwischen regionalen und lokalen Behörden bei der Integration von Flüchtlingen
- Verbesserte Zusammenarbeit zwischen lokalen Behörden und Einrichtungen/Ausschüssen/Dienstleister\*innen in den Bereichen Arbeit, Gesundheit, Wohnen und Bildung
- Kontinuierliche Bereitstellung von Ressourcen und Unterstützung für lokale Behörden, NGOs und gemeinnützige Hilfsorganisationen für die langfristige Integration von Flüchtlingen



## ERFOLGSFAKTOREN: KRITERIEN FÜR GOOD PRACTICE



**Multi-Stakeholder und Multi-Level-Strategie:** Entwickeln Sie gemeinsam eine umfassende Integrationsstrategie unter Einbeziehung von regionalen und lokalen Behörden, Serviceanbieter\*innen und Zivilgesellschaft.



**Einbindung der Aufnahmegesellschaft:** Betrachten Sie Integration als wechselseitigen Prozess und fördern Sie eine aktive Rolle der Aufnahmegesellschaft zur besseren Umsetzung öffentlicher Maßnahmen auf kommunaler Ebene.



**Eigenverantwortung und Partizipation:** Unterstützen Sie regelmäßiges Engagement und Mitbestimmung von Flüchtlingen bei gemeinnützigen Tätigkeiten, im sozialen Leben und bei Entscheidungsprozessen auf Gemeindeebene.



**Bereitstellung eines strukturellen Finanzierungskonzepts:** Stellen Sie dauerhafte, unterschiedliche und ausreichende Mittel für die Planung anhaltender und erweiterter Integrationsmaßnahmen sicher. In vielen Ländern und Situationen bedeutet dies, dass lokale Behörden, die Zivilgesellschaft und von Flüchtlingen geleitete Organisationen Zugang zu EU-Fördermitteln erhalten.





## CHECKLISTE BETREFFEND ZUSAMMENSCHLUSS UND KOORDINATION MIT ANDEREN DIENSTLEISTENDEN SOWIE SCHLIESSEN VON LÜCKEN IM SYSTEM

Die folgende Checkliste bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für Organisationen zur Planung und Festlegung aller notwendigen Aufgaben für eine gute Zusammenarbeit und Abstimmung mit anderen Dienstleistenden.



**Entwickeln Sie Strategien**, die die **Aufnahmegesellschaft dazu** veranlassen oder verpflichten, sich aktiv einzubringen und die Betroffenen aufzunehmen



**Erarbeiten Sie Strategien** zur Förderung der Integration von Flüchtlingen unter Beteiligung **regionaler und lokaler Behörden sowie von Serviceanbieter\*innen** und stellen Sie die Mittel zur Umsetzung bereit



**Schaffen Sie einen Multi- Stakeholder-Mechanismus** zur gemeinsamen Entwicklung umfassender Strategien für Integration und Inklusion sowie zur Überprüfung von Maßnahmen, Methoden, Services und Integrationserfolgen in Abstimmung mit relevanten Partner\*innen (lokalen Behörden, NGOs, Sozialpartner\*innen, Forschung, Institutionen usw.)



**Knüpfen Sie regionale Partnerschaften**, um die Inklusion und Integration von Flüchtlingen und Migrant\*innen in ländlichen Gebieten sicherzustellen, wo sie wegen Abgeschlossenheit, Isolation sowie erschwerten Zugangs zu gezielten Services benachteiligt sein könnten



**Fördern Sie ehrenamtliche Initiativen** zur Ergänzung staatlicher Maßnahmen, indem Sie die Koordination solcher Initiativen finanziell unterstützen, sodass sie zu einem Teil der Standard-Integrationsangebote für Flüchtlinge werden (weitere Informationen: 5.5 Einbeziehung lokaler Gemeinschaften und Unterstützung von Freiwilligenarbeit)



**Fördern Sie die Beteiligung von Flüchtlingen** an zivilgesellschaftlichen Aktivitäten durch gezielte Informationen über ihr Recht und die Möglichkeiten einer Teilnahme und stellen Sie Mittel für Organisationen zur Verfügung, um Flüchtlinge erreichen zu können



**Richten Sie eine Stelle ein, die Flüchtlinge bei Fragen** bezüglich Integration und Inklusion aufsuchen können, mit Flüchtlingsvereinen oder gewählten Vertreter\*innen als ständigen Mitgliedern, und stellen Sie die für einen dauerhaften Betrieb von Beratungsstellen benötigten Mittel bereit



**Organisieren und finanzieren Sie regelmäßig Kampagnen** zur Sensibilisierung der Aufnahmegesellschaft für die Situation von Flüchtlingen, zur Bekämpfung von Diskriminierung und zum Abbau von Vorurteilen und falscher Wahrnehmung



**Gewähren Sie** als öffentliche Stelle, die EU-Fördermittel verwaltet oder auszahlt, zivilgesellschaftlichen Organisationen und lokalen Behörden **Zugang zu EU-Förderungen**. Informieren Sie diese Akteur\*innen über Finanzierungsmöglichkeiten und binden Sie sie als Partner\*innen in den nationalen Projektplanungsprozess für die entsprechenden Fördergelder ein



**Nutzen Sie EU- oder andere internationale Finanzmittel strategisch**, um Lücken im Unterstützungsangebot zu schließen, neue Initiativen zu erproben und aus bestehenden Modellen und Erfahrungen zu lernen. Schöpfen Sie alle verfügbaren Förderinstrumente aus, einschließlich des Europäischen Sozialfonds (ESF) und des Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF)



## GOOD-PRACTICE-BEISPIELE FÜR EINEN UMFASSENDE ANSATZ



### MULTI-STAKEHOLDER UND MULTI-LEVEL-STRATEGIE:

In Serbien wird mit lokalen Aktionsplänen (Local Action Plans - LAPs) versucht, die Lebensbedingungen und sozioökonomischen Standards bestimmter Gruppen von Vertriebenen und Migrant\*innen zu verbessern. Sie sollen Probleme systematisch und langfristig lösen, und zwar mit Maßnahmen und Aktivitäten, die voll und ganz auf ihre tatsächlichen Bedürfnisse abgestimmt sind. Die Vernetzung der betreffenden lokalen Einrichtungen und anderer Partner\*innen vor Ort ermöglicht eine kostengünstigere Nutzung der vorhandenen Ressourcen (auf materieller, technischer, personeller und institutioneller Ebene). Die LAPs umfassen für jede Kategorie von Flüchtlingen Daten über Alter, Geschlecht und Bildungsbedarf und benennen jene, denen eine höhere Priorität eingeräumt wird, oder besonders vulnerable Gruppen. Die Kommunalverwaltung erhebt die Probleme und Bedürfnisse der Betroffenen genau und plant oder schlägt entsprechende Lösungen vor. Für jede erfasste Kategorie von Flüchtlingen werden spezielle Ziele festgelegt. Im the LAP of the municipality of Bačka Topola besteht zum Beispiel für den Zeitraum 2020 bis 2024 ein Ziel darin, Maßnahmen für Toleranz und

Verständnis für die Bedürfnisse von Asylsuchenden und Migrant\*innen in Not zu fördern. Zu diesem Zweck werden die Lebensbedingungen der lokalen Bevölkerung verbessert, Raum für Services u.a. im Bereich Gesundheit, Bildung und Kultur geschaffen sowie Spiel- und Sportplätze eingerichtet. In jeder Gemeinde werden LAPs in Zusammenarbeit mit den zuständigen Institutionen erstellt und in Partnerschaft mit verschiedenen Interessengruppen umgesetzt.

In Polen brachte der Council for the Model of Migrants' Integration in der Woiwodschaft Masowien verschiedene Einrichtungen zusammen, die sich mit der Integration von Flüchtlingen und Migrant\*innen befassen: das Amt der Woiwodschaft Masowien, die Schulbehörde, das Sozialhilfezentrum, das Warschauer Arbeitsamt, Caritas Polen, die Stiftung Polnisches Migrationsforum, die Stiftung für Somalia, die Linguae Mundi Stiftung für das Erlernen von Fremdsprachen, der Verband für juristische Intervention und die Stiftung für Dialog und Toleranz. Ziel des Gremiums war es, die Situation und die Bedürfnisse von Flüchtlingen und Migrant\*innen in verschiedenen Integrationsbereichen zu

untersuchen und Empfehlungen auszuarbeiten. Die Ergebnisse aus den Beratungen des Rates wurden in „Foreigners in Poland. A handbook for people working with migrants“ veröffentlicht. Darüberhinaus wurde ein Dokument mit dem Titel „Assumptions for the strategy for integration of migrants in the Mazowieckie voivodeship“ verfasst. Diese Publikationen unterstützen die Integrationsbemühungen in der Woiwodschaft Masowien und werden bei der Erstellung einer landesweiten Strategie für die Integration von Zuwander\*innen miteinbezogen.

In Schweden legt die Skane Partnership einen besonders starken Fokus auf langfristige Arbeitsperspektiven im Hinblick auf Partizipation und Know-how der neu angekommenen Migrant\*innen. Bei dieser Partnerschaft handelt es sich um eine regionale Initiative (auf Landkreisebene), an der zahlreiche Gemeinden beteiligt sind. In der Skåne Partnership haben sich die für die Aufnahme und Niederlassung von Neuankömmlingen in Skåne zuständigen Einrichtungen zusammengeschlossen, um gemeinsam Methoden zu entwickeln und die Voraussetzungen zur Deckung der Grundbedürfnisse

zu schaffen. Hierfür ist eine regionale Zusammenarbeit und Koordinierung der Mittel erforderlich.

In Bulgarien ist der Bezirk Oboriste in Sofia eine der ersten und einzigen lokalen Behörden im Land, die die staatliche Integrationspolitik betreffend Flüchtlinge umsetzen. So nimmt Oboriste eine große Zahl von Flüchtlingsfamilien auf, die sich in Sofia niederlassen wollen, und bietet ihnen im Rahmen der Möglichkeiten der Bezirksverwaltung bis zu sechs Monate lang Erstunterstützung bei ihrer Integration an. Diese umfasst Unterbringung, Hilfe bei der Einschreibung in die örtlichen öffentlichen Schulen sowie gegebenenfalls Sozialhilfe von der Gemeinde. Oboristes Bemühungen zur Integration von Flüchtlingen begannen 2020 mit der Neuansiedlung von 2 großen Familien, die in Bulgarien um Asyl ansuchten (insgesamt 15 Mitglieder). In 2021 nahm Oboriste 5 Familien (insgesamt 27 Personen) im Rahmen eines AMIF-finanzierten Projekts mit dem Titel „Together for Integration“ auf. Das Projekt basiert auf einem Multi-Stakeholder-Ansatz und wird vom Bulgarischen Roten Kreuz und zwei weiteren Partner\*innen geleitet: Dem Bezirk Vitosha von Sofia und dem

Foundation Center Nadya. Das bulgarische Rote Kreuz stellt Sozialarbeiter\*innen und Dolmetscher\*innen zur Verfügung, das Zentrum Nadya Psycholog\*innen. Dieses Projekt läuft bis Dezember 2022, und um die Aufrechterhaltung zu sichern, hat das Team bereits zwei weitere Projekte mit europäischer und internationaler Finanzierung beantragt.

In Finnland koordiniert und entwickelt das Finnische Rote Kreuz ein Netzwerk für NGOs. Die Teilnehmenden kommen vier Mal im Jahr zusammen, um sachbezogene Themen zu Aufnahme und Integration zu erörtern. Bei den Netzwerktreffen sind auch einige Ministerien vertreten, sodass der Informationsaustausch zwischen dem ehrenamtlichen Sektor und den Behörden und umgekehrt unterstützt wird. Eines der Tools, an denen das Netzwerk mitgewirkt hat, ist eine Integrationsplattform für Organisationen (kotoutumistarjotin). Diese gibt Aufschluss darüber, welche Aktivitäten ehrenamtliche Akteur\*innen in der lokalen Umgebung anbieten und so den Neuankömmlingen beim Integrationsprozess helfen. Die Plattform hilft bei der Unterscheidung zwischen

den Aktivitäten des dritten Sektors und jenen der öffentlichen Hand, z.B. auf kommunaler Ebene.

In Litauen erfordert der Aktionsplan 2018-2020 zur Integration von Ausländer\*innen in die litauische Gesellschaft eine regelmäßige Zusammenarbeit und Koordinierung zwischen NGOs, dem Verband der lokalen Gebietskörperschaften, Bildungs-, Sozial- und Gesundheitsdiensten, um eine erfolgreiche Integration von Flüchtlingen in die Gesellschaft zu gewährleisten. Der Aktionsplan fordert die Bildungsbehörden und -einrichtungen auf regionaler und lokaler Ebene auf, Schulungen für Bildungspersonal anzubieten, um interkulturelle Kompetenzen zu verbessern, Vorurteile abzubauen und Werte wie Achtung von Vielfalt und Gleichheit zu fördern. Auch für Arbeitgeber\*innen sind Bildungsveranstaltungen vorgesehen, um sie über den Integrationsbedarf von Flüchtlingen und die Vielfalt in Bezug auf Geschlecht, Alter, Herkunftsland und Familienstand zu informieren. Der Plan zielt darauf ab, Integrationsprozesse und -maßnahmen durch die Erhebung quantitativer und qualitativer Daten zu überwachen und diese bei den staatlichen Behörden zu registrieren.



## EINBINDUNG DER AUFNAHMEGESELLSCHAFT

In Italien zielt das Projekt „Diffondere diversita' rafforzare comunita'“ auf die Schaffung von Arbeitsmöglichkeiten für Flüchtlinge und Asylsuchende in der Landwirtschaft und Entwicklungsförderung in ländlichen Gebieten ab. An dem Projekt sind zwei Gemeinden (Losine und Cerveno) und das Bio Distretto von Valcamonica beteiligt, ein Netzwerk von 40 Kleinbetrieben mit ökologischer Landwirtschaft. Das Projekt fördert eine einfache, aber effektive Form der Arbeitsteilung, bei der zwei oder mehr Unternehmen ihre Ressourcen und Arbeitskräfte zusammenlegen. In der Praxis werden die Dienste von Landarbeiter\*innen unter regulären Bedingungen von einer Gruppe von Arbeitgeber\*innen über das Jahr hinweg gemeinsam genutzt. Diese Vereinbarung senkt die Lohnkosten, schafft neue Beschäftigungsmöglichkeiten und unterstützt die Förderung von Arbeitsplätzen in der Landwirtschaft unter fairen Arbeitsbedingungen. Darüber hinaus werden die landwirtschaftlichen Betriebe Teil eines Netzwerks, das den teilnehmenden Unternehmen Vorteile verschafft. Sie sieht auch eine aktive Rolle der Aufnahme-gesellschaft bei der Umsetzung vor, indem durch den freiwilligen Zusammenschluss von kleinen landwirtschaftlichen Unternehmen, die

sich gegenseitig unterstützen, junge Landwirt\*innen mit ihren Familien einen aktiven Beitrag zum Integrationsprozess von Migrant\*innen leisten.

Die Region Emilia-Romagna in Italien fördert systematisch das Erlernen einer zweiten Sprache und interkulturelle Mediation, um die Inklusion von Migrant\*innen und Flüchtlingen, deren Zahl in den letzten Jahren stark gestiegen ist, zu verbessern. Zu diesem Zweck kooperiert die Region mit öffentlichen Schulen, gemeinnützigen Vereinen, Gemeinden, anderen öffentlichen Einrichtungen und den lokalen Communitys. Die Zusammenarbeit zwischen der Zivilgesellschaft und den Organisationen erfolgt über eine mehrstufig strukturierte Partnerschaft.

In Belgien wurde in der Hauptstadt Brüssel der Aktionsplan gegen Rassismus und Diskriminierung 2019-2020 verabschiedet, um Bewusstsein zu schaffen und Minister\*innen sowie Staatssekretär\*innen für den Kampf gegen Rassismus und Diskriminierung zu sensibilisieren. Der Plan stützt sich auf 23 konkrete politische Maßnahmen zur Bildung einer Gesellschaft, in der Toleranz und Solidarität zwischen den Bevölkerungsgruppen eine zentrale Rolle einnehmen. Es wurde eine Beratungs-Plattform für Organisationen der Zivilgesellschaft in

Brüssel eingerichtet, die Teil dieses Aktionsplans sein möchten.

In Finnland zielt das Projekt „Föreningsliv för alla“ darauf ab, die soziale Beteiligung von Migrant\*innen zu unterstützen, indem sie bestärkt werden, sich in finnischen Vereinen zu engagieren. Dieses Projekt bietet Migrant\*innen die Möglichkeit, eine neue Sprache außerhalb des schulischen Umfelds zu erlernen, ihre eigenen Netzwerke aufzubauen und neue Kontakte zu knüpfen. Als Ergebnis des Projekts wählt die Region Jakobstad ein „wechselseitiges“ Integrationsmodell, indem der dritte Sektor und Vereine miteinbezogen werden.

In der Türkei hat 2014 die Abteilung für Frauen, Familie, Bildung und soziale Dienste der Stadtverwaltung von Gaziantep das Ensar Community Centre eingerichtet. Das Zentrum wurde als „Safe Space“ sowohl für Mitglieder der türkischen Aufnahmegemeinden als auch für Flüchtlinge entwickelt, um miteinander zu interagieren und neue Fähigkeiten zu erlernen. IOM unterstützt das Ensar Community Center seit 2017, indem es das Zentrum renovierte und wieder instand setzte. Seither werden dort



Aktivitäten zur sozialen Inklusion sowie außertourliche Projekte durchgeführt. Das Zentrum steht allen Altersgruppen, Geschlechtern und Nationalitäten offen. Die angebotenen Aktivitäten und Services wirken sich positiv auf die Gesellschaft aus, indem sie die Kommunikation zwischen Flüchtlingen und Aufnahmegemeinden stärken und durch soziale Unternehmungen bessere Beziehungen und die Interaktion miteinander fördern.



## EIGENVERANTWORTUNG UND PARTIZIPATION

Ein Beispiel für Good Practice im Bereich soziales Unternehmertum ist Yalla Trappan, in Schweden. Es handelt sich um ein von einem gemeinnützigen Verein in Malmö betriebenes soziales Unternehmen zur Arbeitsintegration und eine Frauen-Kooperative. Es werden Schulungen in drei Bereichen angeboten: Café und Catering Service, Nähen, Reinigung und Konferenzbetreuung. Yalla Trappan praktiziert das Modell „Learning by doing“, um die finanzielle Unabhängigkeit von Migrantinnen zu fördern, die auf dem Arbeitsmarkt einem hohen Risiko von Ausgrenzung ausgesetzt sind.

In Finnland organisiert der Finnische Flüchtlingsrat einen Kurs zur „Bürger\*innen-Orientierung“, der sich an kürzlich in Finnland angekommene erwachsene Migrant\*innen richtet. Der Kurs bietet umfassende Informationen bezüglich Wohnen, Leben und Arbeiten in Finnland. Er vermittelt die im Land benötigten staatsbürgerlichen Kompetenzen und macht die Migrant\*innen mit der Geschichte Finnlands vertraut. Ziel dieses Kurses ist es, den Flüchtlingen und Neuankömmlingen ein besseres Verständnis von der finnischen Gesellschaft zu vermitteln und sie über ihre eigenen Rechte und Pflichten in diesem Land aufzuklären. Jeder Kurs wird von Trainer\*innen geleitet, die die gleiche Sprache wie die Kursteilnehmer\*innen sprechen.

Die Konzepte, Lehrmethoden und Lehrbücher des Kurses stehen den Gemeinden und Bildungseinrichtungen uneingeschränkt zur Verfügung. In der Entwicklungsphase dieses Projekts wurden die wichtigsten Interessengruppen einbezogen, darunter die Gemeinden der Region Helsinki und das Ministerium für Beschäftigung und Wirtschaft.

Die Gemeinde Yıldırım in der Türkei unterstützt seit Beginn der syrischen Fluchtbewegung Flüchtlinge, indem sie für Schutz, Lebensunterhalt und sozialen Zusammenhalt sorgt. Die Gemeinde hat ein Zentrum für sozialen Zusammenhalt eingerichtet, eine der ersten kommunalen Initiativen, die die Einbeziehung von Flüchtlingen in die angebotenen Services zum Ziel hat. Das Zentrum sorgt durch strukturierte Aktivitäten wie einer Spieltherapie dafür, dass Mitglieder von Flüchtlings- und Gastgemeinden zusammenkommen, Bindungen aufgebaut, Brücken geschlagen und die Fähigkeit, Probleme zu lösen, gestärkt werden können. Es werden auch Aktivitäten zur Bewusstseinsbildung sowie zur Weitergabe von Informationen über den Zugang zu Serviceleistungen organisiert. Darüber hinaus unterstützt das Zentrum Frauenkooperativen, zu denen auch geflüchtete Frauen gehören, um ihnen so Möglichkeiten zur Selbstbestimmung und Selbstständigkeit zu gewähren.

## MEHR ERFAHREN: NÜTZLICHE MATERIALIEN, VERWEISE

Versammlung der Regionen Europas (VRE), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, Access to Services for Migrants with Disabilities \(AMiD\)](#), 2019

*Dieser Bericht zeigt auf, wie ein effizientes Management bei der Aufnahme und Integration von Flüchtlingen, Asylsuchenden und Migrant\*innen mit Behinderungen in der EU unterstützt werden kann.*

EU-Kommission, [Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background](#), 2018

*Dieses Handbuch soll nationalen und regionalen Förderstellen bei der Umsetzung von Integrationsmaßnahmen für Menschen mit Migrationsgeschichte durch die Verwendung von EU-Mitteln im Programmplanungszeitraum 2014-2020 helfen.*

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., [MIPEX Migrant Integration Policy Index](#), Barcelona/Brüssel, 2015

*Der Migrant Integration Policy Index (MIPEX) ist ein einzigartiges Langzeitprojekt, das die Maßnahmen der Regierungen zur Förderung der Integration von Migrant\*innen in allen EU-Mitgliedstaaten und mehreren Nicht-EU-Ländern bewertet und vergleicht.*

EWSI Editorial Team., [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) European Web Site on Integration, 2020

*Das EWSI Editorial Team untersuchte eine Reihe von Indikatoren für eine langfristige Integration in allen EU-Mitgliedsstaaten und im Vereinigten Königreich und verglich das Vorhandensein oder die Verfügbarkeit spezifischer Strategien und Maßnahmen für Flüchtlinge.*

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration in EU Rural Areas](#), Science for Policy report by the Joint Research Centre (JRC), Luxemburg, 2019

*Dieser Bericht gibt einen quantitativen Überblick über die Migration in ländlichen Gebieten der gesamten EU und trägt zur Bewusstseinsbildung über das wenig erforschte Phänomen von Migration auf dem Land bei.*

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#), RESOMA Discussion Policy Brief, 2019

*Dieser ReSOMA-Policy-Brief erläutert das Konzept eines umfassenden Integrationsansatzes und geht auf die speziellen Chancen – aber auch Einschränkungen – bei der Integration von Migrant\*innen auf lokaler Ebene ein. Er stellt zehn mögliche, konkrete und finanzierbare Schwerpunkte für die Umsetzung eines umfassenden und langfristigen Ansatzes in der Praxis vor.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Warschau/Brüssel, 2019

*Dieser NIEM-Bericht enthält eine vergleichende, auf Indikatoren basierende Bewertung der in 14 EU-Ländern bestehenden Rahmenbedingungen für die Integration von Flüchtlingen. In die Analyse fließen vor allem rechtliche und politische Indikatoren ein, sowie jene, die Mainstreaming, politische Koordinierung und Bemühungen um Beteiligung und Einbeziehung der Aufnahmegesellschaft messen.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries](#), [Evaluation 1: Comprehensive Report](#), 2020

*In diesem NIEM-Bericht werden die wichtigsten Daten und Entwicklungen zur Integration von Flüchtlingen für den Zeitraum 2017 bis 2019 vorgestellt. Grundlage sind die Ergebnisse der in den 14 teilnehmenden Ländern durchgeführten Studien.*

# 6. ÜBERGREIFENDE CHECKLISTE ZUR ENTWICKLUNG EINER UMFASSENDEN INTEGRATIONS- UND INKLUSIONSINITIATIVE:

- Evaluieren Sie regelmäßig Bedürfnisse und Potenzial von Flüchtlingen
- Beseitigen Sie sprachliche und bürokratische Hürden bei der Inanspruchnahme Ihrer Services
- Passen Sie Konzepte und Strategien an die Bedürfnisse, Fähigkeiten sowie an die Rückmeldungen von Flüchtlingen an
- Bieten Sie Flüchtlingen Unterstützung zur Förderung der sozioökonomischen Inklusion an, die über die anfängliche Aufnahmephase hinausgeht
- Diversifizieren Sie Finanzierungsmöglichkeiten für eine langfristige Integration
- Beziehen Sie Flüchtlinge bei der Bewertung, Planung, Umsetzung, Kontrolle, Anpassung und Evaluierung Ihrer Services mit ein
- Legen Sie besonderes Augenmerk auf die Einbeziehung von vulnerablen Gruppen in die Mitgestaltung Ihrer Dienstleistungen
- Stellen Sie sicher, dass vulnerable Personen den gleichen Zugang und dasselbe Maß an Unterstützung erhalten wie die anderen Flüchtlinge
- Bitten Sie Flüchtlinge um Rückmeldung, sobald die Unterstützungsleistung erbracht wurde, und halten Sie sie regelmäßig auf dem Laufenden
- Fördern Sie freiwillige Aktivitäten und die Einbeziehung der Bevölkerung vor Ort zur Stärkung der sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Integration von Flüchtlingen
- Unterstützen Sie lokale Initiativen für Flüchtlinge, z.B. in den Bereichen Freizeit, Bildung, Beschäftigung, Familie und Begleitung bei Behördengängen
- Schaffen Sie eine echte partnerschaftliche Zusammenarbeit unter Einbindung aller involvierten Integrationsakteur\*innen, einschließlich nationaler, regionaler und lokaler Behörden, öffentlicher Dienste, Sozialpartner und der Zivilgesellschaft
- Überprüfen Sie Ihre Maßnahmen, Vorgehensweisen, Services sowie die Fortschritte bei der Integration in Abstimmung mit den relevanten Partner\*innen

# 7. INDIKATOREN ZUR QUALITATIVEN BEWERTUNG DER INTEGRATIONSMASSNAHMEN

Die meisten in diesem Handbuch vorgestellten Good Practices wurden als beispielhaft ausgewählt und anhand der folgenden Liste von Kriterien und Indikatoren bewertet:

## 1. KOMPONENTE: INKLUSION UND PARTIZIPATION

Indikatoren

### **Stellt Ihre Vorgehensweise sicher, dass Ihre Services für unterschiedliche Gruppen gleichermaßen zugänglich sind?**

- Chancengleichheit für alle Zielgruppen (Frauen und Männer aller Altersgruppen, LGBTIQ+ je nach Zielgruppe, Menschen mit Behinderungen und besonderen Bedürfnissen)
- Anwendung eines partizipatorischen integrativen Ansatzes unter Berücksichtigung von Gender-Mainstreaming, Diversität und Alter
- Sicherstellung von Gleichberechtigung und Vielfalt als wesentliche Bestandteile bei der Erbringung der Serviceleistung, mit Bedacht auf unterschiedliche Bedürfnisse und Fähigkeiten
- Bereitstellung relevanter Informationen über alle Maßnahmen in verschiedenen Sprachen, Formaten und Kommunikationskanälen – zugeschnitten auf Alter, Geschlecht und Diversität der Leistungsempfänger\*innen
- Abstimmung der Hilfsleistungen auf die besonderen Bedürfnisse der Zielgruppen, (z.B. Kinderbetreuung für (alleinerziehende) Eltern, spezifische Vorkehrungen für Menschen mit Behinderungen, Angebot flexibler Services zu flexiblen Zeiten, adäquate und informelle Unterstützung für Flüchtlinge)

### **Beinhaltet Ihre Vorgehensweise eine aktive Beteiligung der Aufnahmegesellschaft?**

- Integration als wechselseitiger Prozess, der auch auf Veränderungen seitens der Aufnahmegesellschaft abzielt (Verhalten, Normen, Institutionen)
- Aktive Rolle der Aufnahmegesellschaft bei der Umsetzung (z.B. Freiwillige)
- Maßnahmen zur Förderung des Austauschs mit der Aufnahmegesellschaft

**Umfasst Ihre Vorgehensweise auch eine Befragung der Begünstigten und deren Einbeziehung in Bewertung, Planung, Durchführung, Kontrolle und Evaluierung der Maßnahmen?**

- Regelmäßige Beratungen mit Flüchtlingen, um ihren Input während des gesamten Zeitraums, von der Aufnahme bis hin zur Evaluierung, zu berücksichtigen
- Gewährung einer Aufwandsentschädigung zur Förderung ihrer Teilnahme an den Beratungsgesprächen
- Schaffung geeigneter Feedback-Mechanismen, damit die Leistungsempfänger\*innen ihre Meinung über die Qualität der Services in angemessener Weise zum Ausdruck bringen können

**2. KOMPONENTE: RELEVANZ UND KOMPLEMENTARITÄT**

Indikatoren

**Sind die Ziele Ihrer Vorgehensweise auf die Bedürfnisse der Zielgruppen abgestimmt?**

- Erfassung und Analyse der Bedürfnisse der Zielgruppe (Interviews/Befragungen der Zielgruppe, Recherche, Umfragen)

**Schließt Ihre Maßnahme eine Lücke bei der Integrationsunterstützung?**

- Erfassung und Analyse bestehender Defizite bei der Integrationsförderung und Entwicklung von Methoden, um diese Lücken zu schließen
- Ergänzung bestehender Maßnahmen, indem auf diese aufgebaut und abgestimmt wird
- Zusammenarbeit mit den Leistungsempfänger\*innen von Anfang an, um einen langfristigen Integrationsplan zu entwickeln und den Übergang zu regulären Programmen für sozialen Schutz, Integration und Inklusion zu erleichtern

**Stützt sich Ihre Vorgehensweise auf bestehende Strategien, Leitlinien, Tools und bewährte Verfahren auf nationaler und EU-/ internationaler Ebene?**

- Verwendung von/Verweis auf einschlägige/n Leitlinien und Tools auf nationaler und EU-/internationaler Ebene

**Führt Ihre Maßnahme zu einer systemischen Verbesserung, die den Bedürfnissen der Zielgruppe im Zielgebiet mehrheitlich gerecht wird?**

- Beitrag zur Stärkung der Kapazitäten von Flüchtlingen/ihrer Community
- Beitrag zum Ausbau der Ressourcen der zuständigen Institutionen zur Unterstützung der Integration (z.B. Änderung der Politik oder Strategie, Gesetzgebungsreformen, institutionelle Reformen, Reformen in der Verwaltung, verstärkte Rechenschaftspflicht für öffentliche Ausgaben oder verbesserte Methoden für öffentliche Konsultationen)
- Bekämpfung von Diskriminierung und Informationsdefiziten als Hürden für eine langfristige Integration
- Skalierbarkeit der Vorgehensweise inklusive konkreter Konzepte für eine künftige Ausweitung

### **3. KOMPONENTE: EFFEKTIVITÄT**

Indikatoren

**In welchem Maße sind die Ziele Ihrer Vorgehensweise realistisch und wie wurden sie überprüft, evaluiert und erreicht?**

- Erfüllung der angestrebten Ergebnisse mit konkreten Outputs und Outcomes
- Klarer Rahmen zur Erfassung von Ergebnissen und Wirksamkeit mit Hilfe intelligenter Indikatoren
- Berücksichtigung potenzieller Risiken bei der Konzepterstellung
- Systematische Erhebung wichtiger Leistungskennzahlen zur regelmäßigen Kontrolle und Analyse
- Bewertung und Überprüfung der Fortschritte der gewählten Vorgehensweise im Hinblick auf die Erreichung der angestrebten Ziele
- Analyse, ob die Maßnahmen zu langfristigen und nachhaltigen Veränderungen bei der Integration beitragen

### **4. KOMPONENTE: NACHHALTIGKEIT**

Indikatoren

**Waren die im Rahmen Ihrer Vorgehensweise erreichten Erfolge nach Abschluss der Maßnahmen weiterhin von Nutzen?**

- Ausarbeitung und Umsetzung eines genau definierten Übergangsplans, der nachhaltig positive Veränderungen und den Fortbestand der Erfolge/Ergebnisse sicherstellt

**Kann Ihre Vorgehensweise strukturelle Fördermittel, Unterstützung durch neue Sponsor\*innen oder eigene Ressourcen generieren?**

- Aufbau von Partnerschaften und Netzwerken mit relevanten Akteur\*innen als wesentlicher Bestandteil, um eine starke Unterstützung nach Auslaufen der Primärfinanzierung zu gewährleisten
- Diversifizierung der Finanzierungsquellen und Erschließung neuer EU-weiter oder nationaler Fördermittel für eine langfristige Integration (z.B. Verlagerung oder Planung des Übergangs von projektbasierten Initiativen, die zeitlich begrenzt und von einem (externen) Geber abhängig sind, zu einer umfassenden mehrjährigen Integrationsstrategie auf der Grundlage gesicherter Finanzierung oder verschiedener Finanzierungsmöglichkeiten)
- Sicherstellung von Arbeitskräften, Fachwissen und Infrastruktur zur Aufrechterhaltung der Services nach Beendigung der Maßnahmen

## 5. KOMPONENTE: PARTNERSCHAFT & ZUSAMMENARBEIT

Indikatoren

**Verfügen Sie über Kanäle zur Kommunikation und Koordination mit anderen relevanten Akteur\*innen, um die Integration von Migrant\*innen zu fördern? (z.B. Zivilgesellschaft, Behörden, Privatsektor)**

- Einbindung und Beteiligung der wichtigsten Interessengruppen in der Entwicklungsphase
- Entwicklung und Implementierung einer Strategie zur Partizipation

**Trägt Ihre Methode zu Diskussionen über die Verbesserung der Integrationspolitik bei?**

- Beiträge zur Entwicklung umfassender Integrationsstrategien mit Beteiligung von nationalen/regionalen/lokalen Behörden, Serviceanbieter\*innen und der Zivilgesellschaft
- Einrichtung einer koordinierten Vorgehensweise mit beteiligten Partner\*innen (lokalen Behörden, NGOs, Sozialpartnern, Forschung, Institutionen etc.), um gemeinsam Maßnahmen, Praktiken, Services und Integrationsergebnisse zu überprüfen

Dieses Selbsteinschätzungstool ist eine Adaptation des Bewertungskatalogs der MPG-Initiative Sustainable Practices of Integration (SPRING). Es ermöglicht Ihnen, Ihre kriteriengeprüften Good Practices auf einer europäischen Plattform vorzustellen ([www.integrationpractices.eu](http://www.integrationpractices.eu)).

# 8. GLOSSAR

**Asylsuchende\*r:** Ein\*e Asylsuchende\*r (je nach Land auch als Asylbewerber\*in oder Asylwerber\*in bezeichnet) ist eine Person, die internationalen Schutz sucht. In Ländern mit individualisierten Verfahren ist ein\*e Asylsuchende\*r eine Person, deren Asylantrag noch nicht endgültig von dem Land entschieden wurde, in dem sie ihn gestellt hat. Nicht jede\*r Asylsuchende\*r wird letztendlich als Flüchtling anerkannt, aber jeder Flüchtling ist zunächst ein\*e Asylsuchende\*r.

**Dauerhafte Lösungen:** Zufriedenstellende und dauerhafte Lösung für Flüchtlinge, indem der Schutz ihrer bürgerlichen, kulturellen, wirtschaftlichen, politischen und sozialen Rechte sichergestellt wird.

**Flüchtling:** Personen, die nach geltender Definition den Flüchtlingsstatus innehaben, wie er in internationalen oder regionalen Flüchtlingsabkommen, im Rahmen des UNHCR-Mandats und/oder in der nationalen Gesetzgebung festgelegt ist.

**Fokusgruppen-Diskussion:** Eine Methode zur Erhebung qualitativer Daten/Informationen von einer nach bestimmten Kriterien vorausgewählten Personengruppe.

**Good Practice:** Eine innovative, vielversprechende und vorbildhafte Umsetzung, die das Potenzial hat, auf andere Länder ganz oder teilweise übertragen zu werden. Die im Handbuch enthaltenen Good-Practice-Beispiele werden anhand der Schlüsselkriterien in den einzelnen Kapiteln und fünf allgemeinen Komponenten ermittelt: Inklusion und Partizipation; Relevanz und Komplementarität; Wirksamkeit; Nachhaltigkeit; Partnerschaft und Zusammenarbeit.

**Inklusion:** Prozess zur Förderung und Verbesserung der Teilhabe von Flüchtlingen an der Gesellschaft, indem ihnen die gleichen Rechte wie allen anderen Bürger\*innen gewährt werden, sie Beziehungen und Freundschaften knüpfen, sich für lokale Arbeitsplätze bewerben oder lokale Schulen besuchen und Zugang zu verschiedenen Serviceleistungen wie Wohnraum oder Gesundheitsversorgung erhalten. Im Aktionsplan für Integration und Eingliederung 2021-2027 der EU-Kommission heißt es: „Bei der Inklusion für alle geht es darum, sicherzustellen, dass Unterstützungsprogramme für alle zugänglich sind und allen dienen, einschließlich Migrant\*innen und EU-Bürger\*innen mit Migrationshintergrund. Dies bedeutet, dass die allgemeine politische Agenda an die Bedürfnisse einer vielfältigen Gesellschaft angepasst und umgestaltet werden muss, wobei die speziellen Herausforderungen und Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen zu berücksichtigen sind. Maßnahmen zur Unterstützung der Integration von Migrant\*innen müssen und sollen nicht zu Lasten anderer gefährdeter oder benachteiligter Gruppen oder Minderheiten gehen. Im Gegenteil, sie tragen dazu bei, dass die Politik insgesamt integrativer gestaltet wird.“



**Integration:** Die lokale Integration von Flüchtlingen ist ein dynamischer, vielschichtiger wechselseitiger Prozess, der den Einsatz aller Beteiligten erfordert. Dies beinhaltet auf der einen Seite die Bereitschaft der Flüchtlinge, sich an die Gesellschaft des Aufnahmelandes anzupassen, ohne ihre eigene kulturelle Identität aufzugeben und auf der anderen Seite die Bereitschaft der Aufnahmegemeinschaften und öffentlichen Einrichtungen, Flüchtlinge aufzunehmen und den Anforderungen einer vielfältigen Bevölkerung gerecht zu werden (Beschluss Nr. 104 (LVI) des UNHCR-Exekutivkomitees über die Integration vor Ort aus dem Jahr 2005).

**Komplementäre Aufnahmewege:** Sichere und geregelte Wege, ergänzend zum Resettlement von Flüchtlingen, über die Flüchtlinge in einem Land aufgenommen werden können, um ihnen den notwendigen internationalen Schutz zu gewähren, und wo sie im Sinne einer nachhaltigen und dauerhaften Lösung in der Lage sind, sich selbst zu versorgen.

**Migrant\*innen:** Personen, die sich entschlossen haben, internationale Grenzen zu überschreiten, nicht weil sie unmittelbar von Verfolgung, ernsthaftem Schaden oder Tod bedroht sind, sondern ausschließlich aus anderen Gründen, z.B. um ihre Lebensbedingungen zu verbessern, indem sie Arbeits- oder Bildungsangebote wahrnehmen oder um gemeinsam mit ihren Familienmitgliedern zu leben.

**Minderjährige:** Personen, die noch nicht volljährig und damit rechtlich unselbständig sind. Dieser Begriff schließt Jugendliche ein. Nach der UN-Kinderrechtskonvention (KRK) ist ein „Kind“ eine Person, die das achtzehnte Lebensjahr noch nicht vollendet hat, es sei denn, das geltende Recht sieht ein niedrigeres Alter vor. In der KRK wird „Kind“ mit "minderjährig" gleichgesetzt.

**Partizipativer Ansatz:** Ein Entwicklungskonzept und/oder politischer Ansatz, bei dem die wichtigsten Interessengruppen (und insbesondere die vorgeschlagenen Begünstigten) einer Politik oder Intervention eng in den Prozess der Identifizierung von Problemen und Prioritäten eingebunden sind und ein entscheidendes Mitspracherecht bei Analyse, Planung, Umsetzung und Monitoring der Lösungen haben.

**Resettlement (auch Neuansiedlung genannt):** Die Überstellung von Flüchtlingen aus dem Land, in dem sie Zuflucht gesucht haben, in ein anderes, das sich bereit erklärt hat, diese Flüchtlinge aufzunehmen. Den Flüchtlingen wird in der Regel Asyl oder eine andere Form des langfristigen Aufenthaltsrechts gewährt, und in vielen Fällen haben sie die Möglichkeit der Einbürgerung. Aus diesen Gründen ist Resettlement eine dauerhafte Lösung und ein Instrument zum Schutz von Flüchtlingen. Es ist auch ein anschauliches Beispiel für international geteilte Last und Verantwortung.

**Schutz:** Sammelbegriff für alle Aktivitäten, die darauf abzielen, die Rechte des Einzelnen gemäß dem Wortlaut und dem Geist der Menschenrechte, des Flüchtlingsrechts und des humanitären Völkerrechts zu wahren. Der Begriff umfasst die Schaffung eines von Respekt getragenen Umfeldes, das Missbrauch verhindert und/oder lindert, sowie die Wiederherstellung menschenwürdiger Lebensbedingungen durch Wiedergutmachung, Entschädigung und Rehabilitation.

**UNHCR-Mandat:** Die Rolle und Aufgabe von des UN-Flüchtlingshochkommissariats UNHCR, wie sie in der UNHCR-Satzung und in den Resolutionen der Generalversammlung der Vereinten Nationen festgelegt ist. Das Mandat von UNHCR besteht laut Satzung darin, internationalen Schutz zu gewähren und dauerhafte Lösungen für Flüchtlinge zu schaffen. UNHCR hat ein zusätzliches Mandat für Fälle von Staatenlosigkeit, da ihm gemäß Artikel 11 des Übereinkommens zur Verminderung der Staatenlosigkeit von 1961 eine besondere Rolle zugewiesen wurde. UNHCR wurde von der Generalversammlung auch beauftragt, die Übereinkommen von 1954 und 1961 über Staatenlosigkeit zu unterstützen und Staatenlosigkeit zu verhindern, indem es den Staaten technische und beratende Unterstützung bei Gesetzgebung und Praxis betreffend Staatsangehörigkeit zur Verfügung stellt.

**Unter das UNHCR-Mandat fallende Personen:** Alle Personen, für die UNHCR das Mandat hat, Schutz, Lösungen und Unterstützung zu bieten. Dazu gehören Flüchtlinge, Asylsuchende, Flüchtlingsrückkehrer\*innen, Staatenlose und in vielen Fällen auch Binnenvertriebene, einschließlich derer, die auch Schutz und Hilfe vom Staat oder anderen Partnern erhalten.

**Unter internationalem Schutz stehen:** Personen, deren Flüchtlingsstatus bereits anerkannt wurde oder denen ein anderer Schutzstatus zugesprochen wurde. In diesem Handbuch wird der Begriff „Flüchtling“ für beide Kategorien verwendet.

**Unter subsidiärem Schutz stehen:** Personen, die nach EU-Recht nicht als Flüchtlinge gelten, denen aber bei einer Rückkehr in ihr Herkunftsland ein ernsthafter Schaden droht und die den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen können.

**Vulnerable Personen:** Körperlich, geistig oder sozial benachteiligte Personen, die möglicherweise nicht in der Lage sind, ihre Grundbedürfnisse zu decken und daher einer besonderen Unterstützung bedürfen.



# 9. TESTIMONIALS

*„Dieses Handbuch ist ein nützliches Hilfsmittel für kommunale Behörden bei der Planung, Umsetzung und Evaluierung ihrer Integrationsmaßnahmen. Es bietet viele praktische Ideen, um die Begünstigten direkt in den Prozess einzubeziehen.“*

---

Katharina Bamberg, Politikberaterin für Migration & Integration bei EURO CITIES

*„Dieser Ratgeber bietet nützliche, auf die Integration und Inklusion abzielende Umsetzungstipps, die auf den Werten Selbstbestimmung, Mitgestaltung, Potenzialentfaltung und Vielfalt aufbauen. Eine sehr empfehlenswerte Lektüre sowohl für Fachpersonal als auch für Freiwillige in multikulturellen Städten weltweit.“*

---

Irena Guidikova, Leiterin der Inklusions- und Antidiskriminierungsprogramme im Europarat

*„Die kommunalen und regionalen Gebietskörperschaften spielen eine wichtige Rolle bei der Umsetzung einer erfolgreichen Integrationspolitik, doch sind sie bei der Durchführung dieser Politik allzu oft auf sich allein gestellt. Das UNHCR-Handbuch zur Integration ist in dieser Hinsicht von unschätzbarem Wert.“*

---

Antje Grotheer, Berichterstatterin des Europäischen Ausschusses der Regionen (AdR) zum Neuen Asyl- und Migrationspaket und Vizepräsidentin der Bremischen Bürgerschaft

**UNHCR-Mandat:** Die Rolle und Aufgabe des UN-Flüchtlingshochkommissariats UNHCR, wie sie in der UNHCR-Satzung und in den Resolutionen der Generalversammlung der Vereinten Nationen festgelegt ist. Das Mandat von UNHCR besteht laut Satzung darin, internationalen Schutz zu gewähren und dauerhafte Lösungen für Flüchtlinge zu schaffen. UNHCR hat ein zusätzliches Mandat für Fälle von Staatenlosigkeit, da ihm gemäß Artikel 11 des Übereinkommens zur Verminderung der Staatenlosigkeit von 1961 eine besondere Rolle zugewiesen wurde. UNHCR wurde von der Generalversammlung auch beauftragt, die Übereinkommen von 1954 und 1961 über Staatenlosigkeit zu unterstützen und Staatenlosigkeit zu verhindern, indem es den Staaten technische und beratende Unterstützung bei Gesetzgebung und Praxis betreffend Staatsangehörigkeit zur Verfügung stellt.

