
Mindeststandards betreffend die Dienstleistung „Information, Beratung und Betreuung“ im Rahmen der Grundversorgung in Österreich

Präambel

Die Richtlinie 2013/33/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2013 zur Festlegung von Normen für die Aufnahme von Personen, die internationalen Schutz beantragen, sowie die Vereinbarung zwischen den Bund und den Ländern gem. Art. 15a B-VG über gemeinsame Maßnahmen zur vorübergehenden Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde in Österreich bilden die rechtlichen Rahmenbedingungen.

Bund und Länder bekennen sich dazu, dass grundversorgten Fremden während der Dauer des Asylverfahrens im Rahmen einer sozialen Betreuung „Information, Beratung und Betreuung“ zukommen soll. Diese Maßnahmen dienen in erster Linie der leichteren Orientierung nach der Ankunft des Fremden in Österreich und einer schnelleren Eingewöhnung in die damit verbundenen neuen Lebensumstände sowie die Vermittlung der Werte und Rechtsgrundlagen der Aufnahmegesellschaft.

Bund und Länder können sich bei der Erfüllung der Aufgaben im Rahmen von IBB nach eigenen Maßgaben nicht-hoheitlicher Organisationen, Vereinen oder sonstigen Einrichtungen bedienen. Die Vorgabe von Standards zur Betreuung sowie die Kontrolle ihrer Einhaltung erfolgt über jene Stelle des Landes, die für die Umsetzung der Grundversorgungsvereinbarung zuständig ist.

Die Dienstleister im Bereich IBB haben auf die speziellen Bedürfnisse insbesondere von Frauen, minderjährigen Kindern, Menschen mit Behinderung Bedacht zu nehmen.

Die Rechtsberatung im Sinne der asyl- und fremdengesetzlichen Regelungen zählt nicht zu den Leistungen der IBB.

1. Leistungsumfang „Information, Beratung und Betreuung“ (IBB)

Die allgemeinen Beratungsleistungen umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:

- 1.1. Erstaufklärung und allgemein Information in der EAST
- 1.2. individuelle Perspektivenabklärung
- 1.3. Hilfestellung bei Problemen im sozialen Umfeld
- 1.4. Aufklärung über die Mitwirkungspflicht im asyl- und fremdenrechtlichen Verfahren
- 1.5. Rückkehrberatung unter Berücksichtigung der jeweiligen Rechtssituation
- 1.6. Aufklärung über allgemeine Rechte, Pflichten und Werte der Aufnahmegesellschaft
- 1.7. Aufklärung über Grundversorgungsleistungen und die damit verbundenen Rechte und Pflichten insb. Meldepflichten über Einkünfte, Vermögen, Wohnsitzwechsel, Eheschließung, etc.
- 1.8. Vermittlung grundsätzlicher rechtlicher Rahmenbedingungen (StGB, SMG, SPG, StVO, etc.)
- 1.9. Förderung eines gesellschaftlich verträglichen Klimas zwischen der Aufnahmegesellschaft und der Zielgruppe

- 1.10. Hilfestellung bei der Orientierung in der österreichischen Gesellschaft und Kultur
- 1.11. Hilfestellung bei Behördengängen und formalen Erfordernissen
- 1.12. Zusammenarbeit mit jener Stelle des Landes, die für die Umsetzung der Grundversorgungsvereinbarung zuständig ist sowie Behörden, UnterkunftgeberInnen, und allen anderen thematisch relevanten Einrichtungen
- 1.13. Information und individuelle Beratung über die dem Aufenthaltsstatus der Personen jeweils entsprechende Situation am Arbeits- und am Wohnungsmarkt und die Hilfestellung bei Problemen in diesen Bereichen
- 1.14. allgemeine Betreuung und Hilfestellung bei sozialen und wirtschaftlichen Belangen
- 1.15. Hilfestellung bei sozialen Problemen von Kindern in Schulen und Kindergärten, sowie allgemeine Hilfestellung bei Fragen zu Schulsystem, Schulpflicht und Kindergartenbesuch
- 1.16. Information und Beratung zu Fragen der Kinderbetreuung
- 1.17. Herstellen des Kontaktes zu und Weiterleiten an spezifische/n Beratungsstellen (zB rechtliche Beratung, gezielte Rückkehrberatung, Konfliktarbeit, Traumaarbeit, Schuldenregulierung, etc.)
- 1.18. Ergänzung/Bekanntgabe personenbezogener Angaben in der individuellen Dokumentation (ethnische, kulturelle und religiöse Zugehörigkeit, Schulausbildung, Berufsqualifikation) zur allfälligen weiteren Bearbeitung durch die jeweilige Stelle/Behörde
- 1.19. Information und Hilfestellung bei erforderlichen gesundheitlichen Maßnahmen
- 1.20. Berichtspflicht im Anlassfall über Vorkommnisse in Unterkünften oder bei privat wohnhaften Personen und die Erstattung von Vorschlägen für vorbeugende Maßnahmen an die jeweilige Behörde/Stelle
- 1.21. Erstattung von Vorschlägen bzw. die Übermittlung von Ansuchen für die Verlegung von Fremden in andere Quartiere
- 1.22. Unterstützung von Personen, die in private Unterkünfte wechseln wollen, und zwar durch geeignete Beratungsgespräche, das Entgegennehmen von dazu erforderlichen Ansuchen und Unterlagen sowie deren Weiterleitung an jene Stelle des Landes, die für die Umsetzung der Grundversorgungsvereinbarung zuständig ist
- 1.23. Unterstützung im Zusammenhang mit behördlichen Ladungen samt Organisation der Anreise (z.B. Ticketbeschaffung) zu den Behörden
- 1.24. Information und Beratung hinsichtlich des Zugangs zu Beschäftigungsmöglichkeiten
- 1.25. Spezielle/verstärkte Betreuung und Unterstützung von AsylberechtigtenInnen in den ersten vier Monaten nach Asylgewährung sowie von Subsidiär SchutzberechtigtenInnen mit dem Ziel der Integration und Zusammenarbeit mit den für Familienbeihilfe Arbeitsaufnahme etc. zuständigen Behörden, sowie etwaigen Integrationsprojekten

2. Rahmenbedingungen und Umfang

- 2.1. Bei der Durchführung der Aufgaben im Rahmen IBB sind Vorgaben jener Stelle, die für die Umsetzung der Grundversorgungsvereinbarung zuständig ist, einzuhalten.
- 2.2. Bei Medieninformationen über die Durchführung von Leistungen ist darauf hinzuweisen, dass die Finanzierung über Bund/Länder erfolgt.
- 2.3. Von den zur Durchführung der Leistungen eingesetzten Bediensteten dürfen im Zuge der Leistungserbringung keine Maßnahmen gesetzt werden, welche dem öffentlichen Interesse an einem geordneten Asyl- und Fremdenwesen widersprechen.
- 2.4. Die mit IBB betreuten Personen sind zur Verschwiegenheit im Zusammenhang mit ihrer Arbeit verpflichtet. Die Verschwiegenheitspflicht besteht nicht, sofern gesetzliche Melde- und Anzeigepflichten bestehen.
- 2.5. Die eingesetzten Bediensteten sind der Grundversorgungsstelle bekannt zu geben und deren Aufgaben, Tätigkeiten und das Beschäftigungsausmaß auf Verlangen vorzulegen.

- 2.6. Die zu leistende Betreuungsfrequenz und -intensität wird von den Grundversorgungsstellen nach Maßgabe der zu betreuenden Einheiten, Personengruppen, regionalen Begebenheiten und Erfahrungswerten gesondert festgelegt.
- 2.7. Die Grundversorgungsstelle kann neben der grundsätzlichen vereinbarten Vorgangsweise im Einzelfall oder aus besonderem Anlass besondere Aufträge/Anordnungen hinsichtlich der Leistungserbringung erteilen.

3. Berichtswesen und Kontrolle

- 3.1. Die durchgeführten Leistungen sind so zu dokumentieren, dass entsprechende Berichte auf Anfrage der Grundversorgungsstelle vorgelegt werden können.
- 3.2. In besonderen Einzelfällen und in sonstiger Notwendigkeit sowie über Aufforderung der Grundversorgungsstelle ist umgehend zu berichten.
- 3.3. Die Grundversorgungsstelle kann zur Überprüfung von Umfang und Inhalt sowie hinsichtlich der Einhaltung der erfolgten Vorgaben der erbrachten IBB-Leistung weitere Kontrollverfahren einsetzen.

4. Personal - Qualifikation

- 4.1. Die IBB-Leistung ist von fachlich qualifiziertem Personal durchzuführen. Als fachlich qualifiziert gelten insb. Personen mit einschlägigen sozialbetreuerischen oder pädagogischen Ausbildungen bzw. entsprechender mehrjähriger Berufserfahrung.
- 4.2. Das Personal hat neben sozialer Kompetenz, eigenverantwortlicher Arbeitsweise und ausreichenden Deutschkenntnissen in Wort und Schrift nach Möglichkeit auch über einschlägige Sprachkenntnisse (zumindest Englisch) zu verfügen.
- 4.3. Bei außerordentlicher persönlicher Eignung der einzusetzenden Person kann im Einzelfall von diesen Qualifikationserfordernissen abgesehen werden.
- 4.4. Die LeistungserbringerInnen haben Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen des Personals zu fördern. Dazu zählen insb. Workshops zu Krisenmanagement, Kommunikations- und Konfliktmanagement, interkultureller Kompetenz, fachspezifische Schulungsmaßnahmen für den Bereich Asyl- und Fremdwesen etc.
- 4.5. Zur Qualitätssicherung der Leistungserbringung sind von den LeistungserbringerInnen insb. Supervision und Intervision im Bedarfsfall anzubieten.

24.09.2014

2. LandesflüchtlingsreferentInnenkonferenz 2014