

Erfahrungsbericht für

„Webforum Flüchtlinge in Landesaufnahmeeinrichtungen in NRW“ (WFL.NRW)

Email an: landesunterbringung@frnrw.de

ZUE Neuss (Landesunterkunft)

Obertorweg 1

40460 Neuss

(zuletzt geändert: 1. Februar 2020)

### 0) Vorbemerkung

a) Angaben beruhen auf persönlichen Erfahrungen und Auskünften von Flüchtlingen, Ehrenamtlern und Mitarbeitern der ZUE. Offizielle Informationen sind nur schwer zugänglich.

b) Die für die ZUE zuständigen Verbände können dem Netzheft des Flüchtlingsrats entnommen werden. Die Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern der betreuenden Verbände ist (wie auch bei vielen anderen staatlichen und kommunalen Unterkünften) für Außenstehende und ehrenamtliche Begleiter per Email und Telefon schwierig. Eine persönliche Kontaktaufnahme ist möglich (beim Pförtner anmelden, im Ankunftsraum warten, manchmal zwei Stunden, manchmal auch ohne Erfolg).

c) Die Kontaktaufnahme zur Bezirksregierung Düsseldorf ist (wie auch bei den anderen Bezirksregierungen) unproblematisch (auch hinsichtlich Verlegungen)

Dezernat 20 (Unterbringung von Flüchtlingen)

Zentrale Unterbringungseinrichtung Neuss

Sprechstunde: Mittwoch und Freitag 9 bis 11 Uhr

asyl.neuss@brd.nrw.de

Leitung: Susanne Wincek

Telefon: 0211 / 475 3090

Mobil: 0162 / 1330365

susanne.wincek@brd.nrw.de

### 1) Allgemeines zur Einrichtung

- Mehrere Neubauten in gutem Zustand, etwa 1000 Plätze, die lange Zeit nur zur Hälfte belegt waren. Nachdem einige ZUE, zB Niederkrüchten geschlossen wurden, und die Aufenthaltsdauer in den ZUE verlängert wurden, um die Kommunen im Wahljahr 2020 zu entlasten, sind die Plätze inzwischen voll belegt. Die Einrichtung ist umzäunt.
- Die Einrichtung liegt am Ortseingang von Neuss (Altstadt). Der nächste Supermarkt ist zu Fuss gut zu erreichen. Man kann zur Unterkunft per Auto (Parkplatz), Fahrrad und Strassenbahn kommen. Achtung beim Strassenbahn-Ticket nach Duesseldorf: ab Haltestelle Langemarckstr. 2,90 Euro, ab Haltestelle Obertorweg jedoch 6 Euro !
- Es ist nicht bekannt, ob es Wegweiser und Hinweise in der Einrichtung in verschiedenen Sprachen gibt.
- Ob Personen aus bestimmten Herkunftsstaaten verstärkt in der Einrichtung untergebracht sind, ist nicht bekannt (Es gibt zumindest Iraner, Araber, Afghanen und Armenier).
- Flüchtlinge werden bei der Ankunft im Ankunftsraum am Eingang registriert. Das Gepäck wird aus Sicherheitsgründen kontrolliert.

### 2) Unterbringung und Gewaltschutz

- Es gibt Zimmer für sechs, vier bzw. zwei Personen. Einzelne Männer sind separat in bewachten Gebäuden untergebracht. Einzelheiten der Unterbringung sind für Außenstehende nur schwer zu ermitteln (keine Website, Zutrittsverbot, Fotografierverbot in der Einrichtung). Es gibt daher viele offene Fragen:
- Wie ist der Schutz der Privatsphäre sichergestellt? Können die Zimmer abgeschlossen werden?

Welche Kriterien gelten bei der Zimmerbelegung?

- Gibt es Instrumente zum Erkennen von besonders schutzbedürftigen Personen, wie Traumatisierten, Opfern von Menschenhandel, Gewaltopfern, etc.? Gibt es Maßnahmen, die schutzbedürftige Personen bei der Unterbringung besonders berücksichtigen (abgetrennte bzw. geschützte Wohnbereiche für Frauen, Familien mit minderjährigen Kindern, Gewaltopfer, etc.)? Gibt es eigene Begegnungs-, Schutz- und Rückzugsräume für besonders schutzbedürftige Personen? Es gibt ein Gewaltschutzkonzept des Landes. Ein Gebäude ist nur für Familien vorgesehen. Weitere Einzelheiten zum Gewaltschutz sind nicht bekannt.
- Die mittlere Verweildauer lag bisher bei etwa drei Monaten (Median). Die Menschen müssen nun entgegen der bisherigen Erfahrungen bis zu zwei Jahre ohne Zuweisung an eine Kommune in der ZUE bleiben. Entsprechend sind die Aggressionsausbrüche derzeit hoch. Es gibt aber Ausnahmen, z.B. bei schwerer Krankheit, bei denen Personen schnell Gemeinden zugewiesen wurden.

### 3) Kinderbetreuung und Schule

- Recht auf Bildung: Haben die Kinder der Einrichtung Zugang zu Regelschulen? Nein
- Angebote für Kinder: Welche Angebote für Kinder (bspw. Kinderbetreuung, Freizeitangebote, Sportmöglichkeiten) hält die Einrichtung für welche Altersstufen vor? Es gibt Spielmöglichkeiten für Kinder sowie ein schulisches Angebot für Kinder von 7 bis 14 Jahren (Globus).
- zur schulischen Versorgung: fact sheet des Landesministeriums
- Es gibt Verwaltungsprobleme: z.B.: können BuT-Leistungen gewährt werden? Wenn ja, wer ist zuständig?

### 4) Versorgung und Betrieb

#### 4a) Soziale Versorgung

Über die Angebote der ZUE wird im Ankunftsraum über eine elektronische Informationstafel mehrsprachig informiert.

- Stehen ausreichend Ansprechpartnerinnen für die Bewohnerinnen zur Verfügung? Ja, Wie ist der Umgang mit den Untergebrachten? Freundlich
- Ist die „Rezeption“ 24 Std. geöffnet? Ja
- Gibt es eine Möglichkeit, eigenes Essen zuzubereiten? Nein. Flüchtlinge werden in der Unterkunft verpflegt (Kantine, kostenlos). Es gibt Probleme wegen der Öffnungszeiten. Wer z.B. an externen Deutschkursen vormittags teilnimmt, ist nicht rechtzeitig zu den Essenszeiten zurück. Außerdem wird die Qualität des Essens bemängelt. Es gibt daher Flüchtlinge, die außerhalb der Unterkunft in der Umgebung im Freien ein Feuer machen und kochen. Viele können sich wegen des schmalen Taschengelds eine Verpflegung außerhalb der Unterkunft nicht leisten und klagen über Magenprobleme wegen der ungewohnten Kantinenkost.
  - Wie ist der Kiosk der Einrichtung ausgestattet? Nicht bekannt
  - Gibt es reguläre Freizeitangebote (bspw. Sportraum, der genutzt werden kann)? Finden hauptamtlich begleitete Freizeitangebote statt (bspw. Sportkurse)?
- Es gibt Deutschkurse (Level 1 und 2 wochentags 15 Uhr 30 bis 17 Uhr 30 bzw. Level 3 und 4 von 18 Uhr 30 bis 20 Uhr 30). Es werden auch gemeinschaftliche Unternehmungen durchgeführt, zB Ausflüge in die Umgebung.
- Gibt es eine Jobbörse in der Einrichtung? Nicht bekannt
- Man erhält etwas Geld, wenn man in der Unterkunft arbeitet (Reinigung, Garten, Wäscherei, Friseur, Frauencafé, Kinderstube, Kleiderkammer).
- Kleiderspenden können an der Pforte NICHT abgegeben werden.

#### 4b) Medizinische Versorgung

- Wie oft und wie lange ist die Sanitätsstation geöffnet? Wie viele Ärztinnen sind dort wie oft zu erreichen?

Sanistation Montag bis Freitag 9 Uhr

Sanitätsdienst: Malteser 02131 73 82 -831 oder -426

Frau SaiZan: souzan.alhusaini@gmail.com

Teamleitung Malteser: Frau Anu Soykut, Teamleitung.neuss@malteser.org

Medikamentenausgabe 18 Uhr 30 im Aufenthaltsraum

- Wie gestaltet sich die Versorgung mit externen (Fach-)Ärztinnen? Besteht ein offener Zugang zu Ärztinnen außerhalb der Einrichtung? Termine werden vom Sanitätsdienst vergeben, wenn Flüchtlinge persönlich vorsprechen, ein Bedarf für den Besuch eines Facharztes anerkannt wird und eine Erklärung der Kostenübernahme für Krankenbehandlung vorliegt, zuständig:

Dagmar Schoelzel, Bezirksregierung Duesseldorf

Dezernat 20 – Unterbringung von Flüchtlingen

Am Bonneshof 35, 40474 Düsseldorf

dagmar.schoelzel@brd.nrw.de

Tel.: 0211 475-3433

Fax: 0211 475-2991

- vgl. Erfahrungsbericht zur medizinischen Versorgung in Unterkünften des Landes.

#### 4c) Allgemein

- Wie erfolgt die Verständigung – sind Dolmetscherinnen vor Ort?

Es gibt Dolmetscher für Englisch, Französisch, Arabisch und Farsi.

- Gibt es einen freien Zugang zum Internet bzw. WLAN in der Einrichtung?

Es gibt WLAN im Ankunftsraum.

- Wie sind die hygienischen Verhältnisse in der Einrichtung?

Nicht bekannt

#### 5) Freiheitsrechte und Datenschutz

- Wie ist die Besuchsregelung? Besucher erhalten einen Besucherausweis, dürfen aber nur den Ankunftsraum betreten.

- Ist ein Besuch in den Privaträumen möglich? nein

▪ Können alle BewohnerInnen die Einrichtung jederzeit verlassen? Wie werden das Verlassen und Betreten der Einrichtung registriert? Flüchtlinge dürfen die Unterkunft verlassen, müssen sich aber abmelden. Generell ist eine Abwesenheit von bis zu 72 Stunden aus der ZUE gestattet sei. Dafür braucht es keinen Antrag und keine Genehmigung.

▪ Wie lange dürfen sich die BewohnerInnen außerhalb der Einrichtung aufhalten? Sie können beim BAMF Düsseldorf (Erkrather Str. 389) für eine Woche eine Verlassenserlaubnis zum Besuch des Ehepartners (insgesamt zweimal, NICHT zu anderen Familienangehörigen) erhalten, wenn dieser außerhalb der ZUE, zB in Düsseldorf wohnt. Anderslautende Auskünfte von Mitarbeitern der ZUE (Besuchsurlaub bis zu einem Monat) sind NICHT zutreffend. Wenn der Ehepartner in einer kommunalen Unterkunft wohnt, ist ausserdem eine Besuchserlaubnis der Stadtverwaltung erforderlich.

▪ Gibt es unangekündigte Zimmerkontrollen? Es gibt zweimal täglich eine Zimmerkontrolle. Die Kontrolle ist gerechtfertigt, da offenbar innerhalb und ausserhalb der ZUE mit Drogen gehandelt wird.

- Ist die Einrichtung videoüberwacht? Nicht bekannt

▪ Bei zurückkehrenden Personen werden Taschen mit Einkäufen kontrolliert: Dosen mit Nüssen z.B. werden geöffnet und der Inhalt in Plastikbeutel umgefüllt, die dann mitgenommen werden dürfen. Andererseits darf Obst (Bananen, Mango) nicht mitgenommen werden, sondern muss in einer Mülltonne entsorgt werden. Die Taschenkontrolle führt gelegentlich zu heftigen Emotionen.

#### 6) Asylverfahrensberatung und zivilgesellschaftliche Anbindung

### 6a) Beratung und Information:

- Welche Informations- und Beratungsangebote stehen zur Verfügung?

Früher wurden Flyer mit Informationen verteilt (in verschiedenen Sprachen), das geschieht nicht mehr. Allerdings hängen im Eingangsbereich Infos aus zu Beschwerdemanagement, Inhalt der Verfahrensberatung, freiwillige Rückkehrberatung, Angebote für Freizeitaktivitäten, Deutschkurse. Malteser-Mitarbeiter stehen für alle Sprachen zur Verfügung. Es gibt einen Info Point, der für alle Fragen zuständig ist.

- Asylverfahrensberatung und Beschwerdemanagement

Die Diakonie Neuss bietet seit Oktober 2015 Asylverfahrensberatung und Beschwerdemanagement in der ZUE Neuss an. Die Asylbewerber werden über den Ablauf des Asylverfahrens sowie über ihre Rechte und Pflichten als Asylantragsteller beraten. In der Beratung werden auch Fragen aus dem sozialen Bereich wie z.B. Familienzusammenführung, Gesundheit, Bildung, Finanzen und Unterbringung geklärt.

Das Angebot

- Aufklärung und Beratung über Rechte und Pflichten im Asylverfahren
- Unterstützung in behördlichen Angelegenheiten
- Beratung zur Familienzusammenführung
- Vermittlung zwischen den Asylsuchenden und den jeweils betroffenen Behörden / Akteuren (Zentrale Ausländerbehörde, Bezirksregierung, BAMF etc.)
- Krisenintervention
- Unterstützung besonders schutzbedürftiger Menschen

Asylverfahrensberatung

ZUE Neuss

Obertorweg 1

41460 Neuss

E-Mail: [asylverfahrensberatung@diakonie-neuss.de](mailto:asylverfahrensberatung@diakonie-neuss.de)

Ansprechpartner/innen

Samir Bousalah 02131 5328974 E-Mail: [bousalah@diakonie-neuss.de](mailto:bousalah@diakonie-neuss.de)

Nadia Trumpis Mobil: 01590 4438285 E-Mail: [trumpis@diakonie-neuss.de](mailto:trumpis@diakonie-neuss.de)

Verfahrensberater sind ferner

Lavinia Bot-Jurca

Tel.: 02131/53 28 398

[lavinia.bot-jurca@drk-neuss.de](mailto:lavinia.bot-jurca@drk-neuss.de)

und

Gabriele Trockel

Dipl.-Sozialarbeiterin

Fachdienst für Integration und Migration

CaritasSozialdienste Rhein-Kreis Neuss GmbH

Tel.: 0172 / 2142867

[gaby.trockel@caritas-neuss.de](mailto:gaby.trockel@caritas-neuss.de)

<https://caritas.erzbistum-koeln.de/export/sites/caritas/neuss-cv/.content/.galleries/downloads/fim/Asylverfahrensberatung-Flyer-08.17.pdf>

# Beratung zu Asylverfahren und Mitwirkungspflicht

# Vorbereitung zur Anhörung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

# Unterstützung bei Familienzusammenführung

# Aufklärung über Rechte und Pflichten in Deutschland  
# Hilfestellung bei der Organisation von fehlenden Unterlagen und Dokumenten  
# Informationen zu den Themen Sprache, Bildung und Gesundheit

Sprechstunden:

Montag 08:00 - 17:00 Uhr

Dienstag 08:00 - 17:00 Uhr

Mittwoch 08:00 - 17:00 Uhr

Donnerstag 08:00 - 17:00 Uhr

Freitag 08:00 - 13:00 Uhr

▪ Beschwerdemanagement:

Simone Mecking (Diakonie)

01590 4438292

01590/44 38 296

mecking@diakonie-neuss.de

▪ Die Kontaktaufnahme ist für Außenstehende schwierig. Emails und Anrufe werden nicht beantwortet bzw. entgegengenommen. Man muss im Ankunftsraum den Malteserdienst ansprechen und versuchen, Kontakt mit der Diakonie im persönlichen Gespräch aufzunehmen.

▪ Ist bei Bedarf ein Zugang zu RechtsanwältInnen gewährleistet? Die Geflüchteten können Rechtsanwälte aufsuchen

▪ Gibt es Kooperationen bzw. Kontakte zu Fachberatungsstellen bspw. für Opfer von Menschenhandel oder Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (PSZ)?  
Ja, Einzelheiten sind nicht bekannt.

#### 6b) Zivilgesellschaftliche Anbindung:

▪ Gibt es einen freien Zugang bzw. welche Zugangsvoraussetzungen bestehen für Ehrenamtliche?  
Die Kontaktaufnahme mit den Mitarbeitern der Verbände ist schwierig (Schweigepflicht, Datenschutz, Zuständigkeiten, Urlaub, Krankheit, Sprechzeiten usw.).

▪ Welche Angebote gibt es durch Ehrenamtliche? Werden die Ehrenamtlichen koordiniert? Falls ja, durch wen? Es gibt Kontakte zum Raum der Kulturen Neuss e.V.

1. Vorsitzender: Hamdi Berdid

Web: [www.raum-der-kulturen.de](http://www.raum-der-kulturen.de)

E-Mail: [h.berdid@raum-der-kulturen.de](mailto:h.berdid@raum-der-kulturen.de)

[m.sukhni@raum-der-kulturen.de](mailto:m.sukhni@raum-der-kulturen.de))

Tel.: 02131-5250150

Mobil.: 0163-3621293

Es gibt verschiedene Angebote, die dem Deutschlernen dienen, jedoch erst nach der Urlaubszeit ab Anfang September.

Wichtige Ansprechpartnerin zu vielen Themen mit sehr vielen Kontakten ist:

Dorota Hegerath

[dorota.hegerath@caritas-neuss.de](mailto:dorota.hegerath@caritas-neuss.de)

Sie organisiert mit dem Familienforum Edith Stein und dem Raum der Kulturen Kochprojekte auch mit Menschen, die in der ZUE leben.

▪ Gelegentlich kommen Flüchtlinge auch nach Düsseldorf, zB ins Welcomecenter am Hbf (Beratung), zu einem Rechtsanwalt, ins Atrium am Hbf (sozialpsychiatrische Anlaufstelle), zu Hispi (Graf-Adolf-Str.) oder zum IIK (Deutschkurse), sonntags in eine Kirchengemeinde oder zum Besuch von Familienangehörigen.

- Gibt es aktive Bestrebungen die Anwohnerinnen einzubeziehen (Tag der offenen Tür, Informationsangebote, etc.)? Nicht bekannt

#### 7) Ausreise- und Rückkehrorientierung

- Findet in der Einrichtung eine „Rückkehrberatung“ durch staatliche Organisationen, bspw. durch die Zentrale Ausländerbehörde, statt? Nicht bekannt

- Finden Sprechstunden durch eine unabhängige Rückkehrberatungsstelle in der Einrichtung statt? Caritasverband Rhein-Kreis Neuss e.V.

Salzstraße 55

41460 Neuss

0151/29 12 06 75

Rückkehrberatung auch in der ZUE Neuss

- Gibt es Sanktionen, bspw. Leistungskürzungen, Verweigerung von Leistungen oder Angeboten? Aus welchen Gründen wird bspw. das Taschengeld nicht oder nicht vollständig gezahlt? Die Flüchtlinge erhalten ein wöchentliches Taschengeld (31,50 Euro, Dienstag 9 bis 12 Uhr). Das Geld muss persönlich während dieser Zeit entgegengenommen werden, eine Vertretung mit Vollmacht ist nicht möglich. Flüchtlinge, die zB einen externen Deutschkurs oder einen Arzt besuchen, erhalten dann kein Taschengeld.