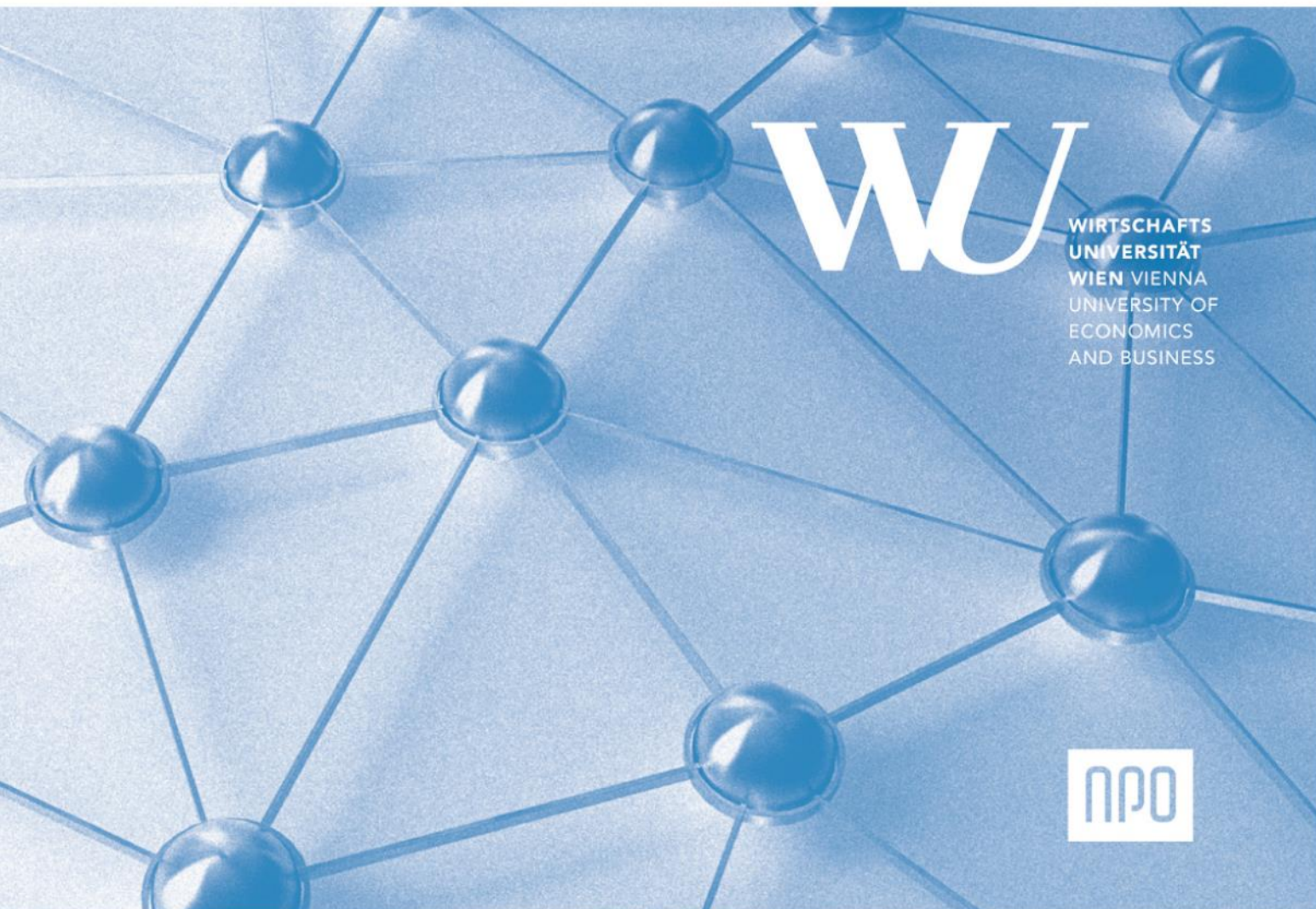


Beiträge der Zivilgesellschaft zur Bewältigung der Flüchtlingskrise – Leistungen und Lernchancen

Ruth Simsa (Projektleitung), Maian Auf, Sara-Maria Bratke, Osama Hazzi, Michael Herndler, Marielisa Hoff, Judith Kieninger, Michael Meyer, Mouhanad Mourad, Ina Pervan Al-Soqauer, Paul Rameder, Julia Rothbauer

Februar 2016



Das Projekt wurde finanziert von den Organisationen der Bundesarbeitsgemeinschaft soziale Dienste, also dem Österreichischen Roten Kreuz, der Diakonie Österreich, der Volkshilfe Österreich, dem Österreichischen Hilfswerk und der Caritas Österreich, sowie dem Österreichischen Samariterbund. Weiters hat sich das Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Entrepreneurship der WU Wien finanziell und personell beteiligt. Durchgeführt wurde es am Department Sozioökonomie der WU Wien.

Wien, Februar 2016

Kontakt: Ruth Simsa
ruth.simsa@wu.ac.at

<p>Department Sozioökonomie Welthandelsplatz 1 1020 Wien Tel.: 01 31336 4857</p> <p>https://www.wu.ac.at/sozio/institut</p>	<p>NPO & SE Kompetenzzentrum Welthandelsplatz 1 1020 Wien Tel.: 01 31336 5878</p> <p>www.npo.or.at</p>
---	---

VORWORT

Selten gab es während der Laufzeit eines Projektes so viele Änderungen, selten war ein Projekt auch so aktuell und spannend für uns.

Die Änderungen betreffen erstens die politischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen. Während zu Beginn des Projektes noch die Willkommenskultur gefeiert wurde, wird gegenwärtig explizit von politischer Seite deren Ende ausgerufen. Während das Land im Oktober noch stolz auf seine Leistungen und seine Menschlichkeit war, verschärfte sich das Klima danach zusehends, Ressentiments, Ängste und Fremdenfeindlichkeit nahmen zu. Damit ändern sich auch die Bedingungen für das zivilgesellschaftliche Engagement.

Die Änderungen betrafen zweitens auch die Zivilgesellschaft selbst, hier gab es rasante Entwicklungen, die betreffenden NPOs haben extrem schnell gelernt und sich auf neue Situationen eingestellt. Vorschläge und Learnings, die sich aus manchen Interviews ergeben hatten, waren oft schon umgesetzt, bevor wir sie in den Bericht aufgenommen hatten.

Spannend war das Projekt, weil es viele unterschiedliche Themen berührt. Zum einen geht es um gesamtgesellschaftliche Themen, etwa die Aufgabenverteilung zwischen Staat und Zivilgesellschaft, der Umgang mit Fremdem, die Art politischer Entscheidungsprozesse oder des Ausstragens von gesellschaftlichen Widersprüchen etc. Weiters geht es um organisationale Fragen. Wie können Organisationen möglichst gut auf ungewisse und neue Situationen eingehen, wo braucht es Struktur und Klarheit, wo eher Flexibilität und Offenheit. NPOs stehen meist vor der Herausforderung, unterschiedliche Logiken zu vereinbaren, in der gegenwärtigen Situation scheint dies noch viel stärker der Fall zu sein. Die sprunghafte Zunahme freiwilligen Engagements war eine wichtige und notwendige Ressource, gleichzeitig verdeutlichte sie Herausforderungen des Freiwilligenmanagements in besonderem Maße. Neben organisationalen und gesellschaftlichen Aspekten spielen auch persönliche Emotionen in der gegenwärtigen Situation eine große Rolle, seien dies Ängste, Traumatisierungen, Belastungen oder auch das Glück, helfen zu können.

Wir schreiben diesen Bericht also, während er gleichzeitig zum Teil von der Wirklichkeit überholt wird. Dennoch hoffen wir, dass er zweierlei bewirken kann:

Erstens sollen die großartigen Leistungen der Zivilgesellschaft in Zusammenhang mit der Bewältigung der Flüchtlingskrise dokumentiert werden. Die Zivilgesellschaft leistet in Österreich generell wichtige Beiträge zum Alltagsleben, zu sozialer Stabilität und auch zur wirtschaftlichen Entwicklung. In der gegenwärtigen Ausnahmesituation sind ihre Beiträge noch wichtiger geworden, ohne die Leistungen zivilgesellschaftlicher Organisationen und Freiwilliger wäre es in Österreich im Herbst 2015 zu einer humanitären Katastrophe gekommen.

Zweitens sollen auch Möglichkeiten des Lernens aus der Situation genutzt werden. Es ist anzunehmen, dass wir auch in Zukunft mit ungewissen, turbulenten und krisenhaften Situationen konfrontiert sein werden, es steht auch außer Zweifel, dass wir zu deren Bewältigung eine aktive und effektive Zivilgesellschaft brauchen werden.

Wir bedanken uns bei der Bundesarbeitsgemeinschaft Soziale Dienste und dem Samariterbund für den Auftrag zur Durchführung der Studie, bei den Studierenden des Masterlehrgangs Sozioökonomie für wichtige Diskussionen und Inputs und bei Petra Gepl für wertvolle Unterstützung beim Layout des Berichts.

Ruth Simsa (Projektleitung), Maian Auf, Sara-Maria Bratke, Osama Hazzi, Michael Herndler, Marielisa Hoff, Judith Kieninger, Michael Meyer, Mouhanad Mourad, Ina Pervan Al-Soquar, Paul Rameder, Julia Rothbauer

INHALT

EXECUTIVE SUMMARY	1
PROJEKTZIELE	4
1 METHODIK.....	5
2 HINTERGRÜNDE	6
2.1 CHRONOLOGIE	6
3 RAHMENBEDINGUNGEN.....	11
3.1 GESELLSCHAFTLICHE STIMMUNG	11
3.2 POLITISCHE RAHMENBEDINGUNGEN.....	11
3.3 DIE SITUATION DER ASYLWERBERINNEN	13
4 MAPPING UND AKTIVITÄTEN	15
4.1 WESENTLICHE PLAYER	15
4.2 DIE GELEISTETEN AKTIVITÄTEN ZIVILGESELLSCHAFTLICHER AKTEURINNEN....	16
4.3 QUANTITATIVE ASPEKTE DER AKTIVITÄTEN.....	18
5 FREIWILLIGENMANAGEMENT	21
5.1 AKTIVITÄTEN UND TÄTIGKEITEN DER FREIWILLIGEN.....	21
5.2 MOTIVE DER FREIWILLIGEN.....	22
5.3 MOBILISIERUNG UND GEWINNUNG VON FREIWILLIGEN.....	23
5.4 SOCIAL MEDIA UND WEB 2.0 ALS INFORMATIONS- UND KOORDINATIONSTRUMENTE	24
5.5 HERAUSFORDERUNGEN DER KOORDINATION UND DES MANagements DER FREIWILLIGEN.....	25
5.5.1 Schwierigkeit der Bedarfsplanung	25
5.5.2 Temporäres Überangebot.....	26
5.5.3 Eingeschränkte Selektionsmöglichkeiten	26
5.5.4 Eingeschränkte Ressourcen für Einschulung und Orientierung	27
5.5.5 Match und Mismatch von Aufgaben, Ansprüchen und Kompetenzen.....	28
5.5.6 Koordinations- und Führungsvakuum im dynamischen Umfeld	29
5.5.7 Herausforderung „Kommunikation und Wissensmanagement“.....	30
5.5.8 Verzögerter Aufbau und Anschlussfähigkeit begleitender Maßnahmen: Supervision, Feedback, Anerkennung und Evaluierung.....	31
5.5.9 Beenden der Zusammenarbeit	34
5.6 SPANNUNGSFELD „SELBSTORGANISATION“	34
5.7 DIFFUSE ORGANISATIONSGRENZEN – UNKLARER STATUS VON FREIWILLIGEN	36
6.8. ZUSAMMENFASSUNG: FREIWILLIGENMANAGEMENT.....	37
6 ORGANISATION.....	40

6.1	UNTERSCHIEDE DER ORGANISATIONEN	40
6.1.1	Einsatz von neuen Medien	41
6.2	ENTSCHEIDUNGS- UND ORGANISATIONSSTRUKTUREN	42
6.3	PROBLEME	44
6.4	WAS FUNKTIONIERT GUT	46
7	KOOPERATIONEN IM FELD	47
7.1	KOOPERATIONEN INNERHALB DER ZIVILGESELLSCHAFT, ZWISCHEN ETABLIERTEN NPOS.....	47
7.2	KOOPERATIONEN INNERHALB DER ZIVILGESELLSCHAFT, ZWISCHEN UNTERSCHIEDLICHEN ORGANISATIONSTYPEN	48
7.3	KOOPERATIONEN ZWISCHEN DER ZIVILGESELLSCHAFT UND ANDEREN AKTEUREN	50
7.4	BELASTUNGEN.....	52
7.5	ORGANISATIONSEBENE	52
7.6	INDIVIDUELLE EBENE	53
8	EINSCHÄTZUNG DURCH SYRISCHE FLÜCHTLINGE.....	56
8.1	DER WEG VON SYRIEN NACH ÖSTERREICH UND DIE ANKUNFT.....	57
8.2	DIE SITUATION WÄHREND DES ASYLVERFAHRENS	59
8.3	DIE SITUATION NACH ERTEILUNG EINES DAUERAUFENTHALTSTITELS	61
8.4	VORSCHLÄGE UND WÜNSCHE.....	63
9	GESELLSCHAFTSPOLITISCHE EINSCHÄTZUNG.....	65
11.	LEARNINGS – EMPFEHLUNGEN	67
12.	LITERATUR.....	69
13.	ANHANG	70

EXECUTIVE SUMMARY

„Gäbe es die Zivilgesellschaft nicht, wäre das gesamte Asylsystem mittlerweile zusammengebrochen“ (I 17, Führungskraft, Nov.15).

Die Flüchtlingskrise hat gezeigt, dass die Zivilgesellschaft eine wichtige Rolle bei der Bewältigung von Herausforderungen der Immigration und Integration spielt. Im Herbst und Winter 2015 wäre es ohne zivilgesellschaftliches Engagement in Österreich zu einer humanitären Katastrophe gekommen.

Die Zivilgesellschaft hat in dieser Zeit besonders hohe Beiträge geleistet, sei es in der Erstversorgung, in der Organisation von Flüchtlingsunterkünften, in Integrationsmaßnahmen und in der Mobilisierung und Koordination freiwilliger Hilfe. Zudem haben zivilgesellschaftliche AkteurInnen auch die öffentliche Meinung mitgeprägt und die Vernetzung von Freiwilligen befördert. Es ist davon auszugehen, dass Integration ohne weitere Beiträge der Zivilgesellschaft und ihrer Organisationen auch in Zukunft nicht möglich sein wird. In dem vorliegenden Projekt wurde daher folgenden Fragen nachgegangen:

- Was hat die Zivilgesellschaft im Herbst 2015 zur Bewältigung der sogenannten Flüchtlingskrise geleistet und wie wurde dies erreicht?
- Wie wurde die Arbeit der Zivilgesellschaft von syrischen Flüchtlingen wahrgenommen?
- Was kann daraus für die Bewältigung weiterer Herausforderungen der Immigration und Integration gelernt werden?

Alle genannten **Probleme bzw. Lernchancen** müssen vor dem Hintergrund der Ausnahme- und Krisensituation sowie der hohen Leistungen der Zivilgesellschaft betrachtet werden.

Eine große Herausforderung für die Organisationen waren Informationsdefizite und sich laufend ändernde **Rahmenbedingungen**. Auch die gesellschaftliche Polarisierung, Rechtsunsicherheiten bzw. die Nichteinhaltung von Gesetzen durch politische Instanzen und Defizite der wohlfahrtsstaatlichen Aufgabenübernahme waren belastend. Zum Teil hat die Zivilgesellschaft Aufgaben des Staates übernommen. Wo im Auftrag der öffentlichen Hand gearbeitet wurde, gab es häufig mangelnde finanzielle Planungssicherheit und späte Zahlungen für geleistete Arbeit. Die Situation der AsylwerberInnen war aufgrund der mangelnden politischen Abstimmung bzw. Bereitschaft zusätzlich belastet.

Das Spektrum der angebotenen **Leistungen** war extrem breit, neben der Erstversorgung und Akuthilfe umfasst es die Organisation von Wohnraum, Weiterbildungen oder Freizeitgestaltung, Kinderbetreuung, Übersetzungsarbeit, Rechtsberatung, Unterstützung bei Behördenwegen, gesundheitliche Versorgung und vieles mehr.

Die Bereitschaft zu **freiwilligem Engagement** nahm im Herbst 2015 ein Hierzulande nie dagewesenes Ausmaß an. Freiwillige haben sich in nahezu allen Bereichen der Flüchtlingsarbeit engagiert. Viele Freiwillige wurden selbstorganisiert und spontan tätig, ein Großteil allerdings half im Rahmen bestehender NPOs oder neugegründeter Vereine. Für die zivilgesellschaftlichen Organisationen war die Mitarbeit dieser vielen Menschen absolut notwendig, um das hohe Leistungsniveau anzubieten. Mit viel Einsatz und Empathie wurde nicht nur ein hohes Maß an Hilfe geleistet, sondern damit auch ein politisches Statement für Menschlichkeit und Toleranz gesetzt. Das **Management** der vielen HelferInnen war unter den gegebenen dynamischen Rahmenbedingungen allerdings auch eine Herausforderung.

So war eine vorausschauende **Bedarfsplanung** aufgrund externer Faktoren, wie der Öffnung bzw. Schließung von Grenzen oder der Bereitstellung von Unterkünften und Transportmöglichkeiten kaum möglich. Insgesamt betrachtet haben es die NPOs geschafft, sehr flexibel auf Anforderungen zu reagieren.

Die **Mobilisierung und Gewinnung von HelferInnen** hat über alle Organisationen hinweg größtenteils gut, schnell und unbürokratisch funktioniert, u.a. mittels intensiver und effektiver Nutzung von Social-Media. So konnten die Leistungen der Freiwilligen trotz eines Rückgangs der Engagementbereitschaft im Laufe des Winters aufrecht erhalten bleiben. Aufgrund des hohen und schwer planbaren Bedarfs wurden breite, unspezifische Maßnahmen zur Gewinnung von Freiwilligen gesetzt. Dadurch konnten ausreichend HelferInnen mobilisiert werden, vielfach kam es aber auch zu einem temporären Überangebot an Freiwilligen.

In der akuten Phase gab es oft nur eingeschränkte Möglichkeiten zur Selektion von Freiwilligen, es waren kaum **Auswahlverfahren** möglich und auch die Möglichkeiten zur **Orientierung und Einschulung** der HelferInnen waren begrenzt und es kam mitunter zu einem Mis-match zwischen Tätigkeiten und Ansprüchen der HelferInnen. Zu Beginn der Akutphase im September fehlten oft klare **Kompetenzaufteilungen** zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen. Andererseits entstanden daraus große **Spielräume** für die Freiwilligen, die sich vielfach selbst organisierten, Strukturen aufbauten und sich in einem Mix aus Erfahrenem und Neuem selbst einschulden, koordinierten und in ihrer Arbeit ergänzten. Häufig waren diese Spielräume auch der Ausgangspunkt für die Gründung neuer Initiativen.

Die Übertragung von Verantwortung an die Freiwilligen hat v.a. dann gut funktioniert, wenn Organisationen klare **Ziele und Ansprechpersonen** definierten. Weiters wichtig waren **Information, Feedback-Kanäle** und die **Einbindung** der Freiwilligen in die Gestaltung der Tätigkeit. War dies nicht gegeben, kam es zu Überforderung, Frustrationen oder auch Konflikten mit bestehenden oder neu eingeführten Ablauf- und Entscheidungsstrukturen.

Eine weitere Herausforderung stellte die hohe **Fluktuation** sowohl unter Freiwilligen als auch z.T. unter den hauptamtlichen KoordinatorInnen dar. Diese erschwerte die Etablierung von strukturierten Kommunikationskanälen und die Informationsweitergabe und führte zu Ineffizienzen in der Ablauforganisation und Ärger bei manchen Freiwilligen. Dies betraf eher etablierte NPOs. **Basisinitiativen**, die ihre Strukturen um aktuelle Ziele formten, konnten teilweise sehr rasch funktionale Kommunikationskanäle aufbauen.

Sowohl Freiwillige als auch Hauptamtliche waren oft mit **enormen Belastungen** konfrontiert. Maßnahmen gegen Überlastung und Supervisionsangebote und sonstige Formen der Unterstützung waren daher für alle MitarbeiterInnen wichtig. Sie wurden sehr geschätzt, und hätten früher und stärker angeboten werden können. Neben der Tätigkeit selbst trugen auch Anerkennung in (sozialen) Medien der Organisationen und in den Teams zur Motivation bei.

Es gab große Unterschiede in der Struktur und Kultur der beteiligten **Organisationen**. Hier ist ein Kontinuum beobachtbar, entlang der Differenz **Hierarchie/Struktur** versus **Flexibilität/Offenheit**. Die eher hierarchisch organisierten Einsatzorganisationen konnten schnelle Entscheidungen treffen, rasch mit ähnlichen Organisationen kooperieren und sie konnten auf die für Katastrophenfälle vorbereiteten Strukturen zurückgreifen. Selbst etablierte Hilfsorganisationen mussten diese erst durch learning by doing aufbauen. Neu gegründete Basisinitiativen wiederum hatten den Vorteil von Flexibilität und Offenheit für spontane Entscheidungen. Für manche Freiwilligen waren diese Strukturen motivierend, andere fühlten sich in klareren Strukturen wohler. In fast allen Organisationen wurde aber von **strukturellen Änderungen** berichtet, so waren Einsatzorganisationen mit der Notwendigkeit flexiblerer Bereiche konfrontiert, Basisinitiativen machten häufig eine vergleichsweise rasche Entwicklung zu stärkeren Strukturen durch. Die Organisationen haben generell Herausforderungen des sehr raschen Größenwachstums und der Notwendigkeit organisationaler **Flexibilität** überraschend gut bewältigt. Es wurde **Mehrarbeit** bewältigt, rasch neues Personal eingestellt und eingesetzt, Regeln bewusst zeitweise außer Kraft gesetzt, aber gleichzeitig notwendige Strukturen bewahrt. Fast alle Organisationen berichten von deutlichen Lernschritten.

Kooperationen innerhalb der Zivilgesellschaft funktionierten grundsätzlich gut, in der Regel umso besser, je ähnlicher die PartnerInnen einander waren. Die Kooperationen zwischen strukturell unterschiedlichen AkteurInnen war zum Teil schwieriger, hier gab es unterschiedliche Standards in Bezug auf Verlässlichkeit, Reaktionsgeschwindigkeit, Spielraum für Einzelpersonen etc. Zur Kooperation mit der öffentlichen Hand gab es unterschiedliche Aussagen, z.T. wurde diese als erfolgreich beschrieben, z.T. aber auch kritisiert, v.a. die Nicht-Wahrnehmung von Aufgaben seitens der öffentlichen Hand betreffend. Die Einrichtung der Stelle eines **Flüchtlingskoordinators** durch die Stadt Wien wurde sehr positiv wahrgenommen, sie unterstützte die Bündelung des Hilfsangebots, v.a. durch die zentrale Informationsstelle.

Wenngleich die Arbeit von vielen als sehr befriedigend wahrgenommen wurde, so war sie auch **extrem belastend**. Zum einen waren viele Hauptamtliche wie Freiwillige zu lange im „Notfallmodus“, sie arbeiteten am Limit. Es gab Freiwillige, die für den Einsatz ihren Job gekündigt oder ihr Studium aufgegeben hatten, Engagement im Ausmaß von 15h oder mehr pro Tag war keine Seltenheit. Auch seelische Belastungen wurden von fast allen wahrgenommen, deutlich mehr allerdings von Personen, die für diese Art von Tätigkeit nicht ausgebildet waren.

Die befragten **syrischen Flüchtlinge** schätzen die vergleichsweise gute Behandlung in Österreich, die Leistungen der Zivilgesellschaft und die soziale Absicherung – sofern sie bereits in deren Genuss kommen. Gleichzeitig berichten alle von erheblichen Problemen, v.a. in Bezug auf lange und ungewisse Verfahren, die Situation und Versorgungslage in Notquartieren, Deutschkurse, Schwierigkeiten bei der Wohnungs- und Arbeitssuche nach Erhalt des Asylbescheides. Manche sind auch enttäuscht, da sie höhere Erwartungen an Österreich hatten, nicht zuletzt aufgrund falscher Versprechungen durch SchlepperInnen.

Generell war das Anwachsen zivilgesellschaftlichen Engagements positiv für das Image der Zivilgesellschaft und der NPOs, für das Selbstbild und die persönliche Weiterentwicklung vieler Beteiligter, für Kontakte zwischen Einheimischen und Asylsuchenden und natürlich auch für die Aufrechterhaltung der Versorgung. **Gesellschaftspolitisch** ist es dennoch kritisch zu beurteilen, dass quantitative und qualitative Standards dem Wollen und Können privater AkteurInnen überlassen wurden. Verantwortungsbewusste Menschen haben somit auf eigene (zeitliche und materielle) Kosten die Lücke geschlossen, die der Staat gelassen hatte.

Eine professionelle und mit Ressourcen abgesicherte Grundversorgung durch die öffentliche Hand und NPOs könnte Sicherheit stiften. Der Zivilgesellschaft bliebe Spielraum für Aufgaben der Integration, u.a. der Schaffung eines engmaschigen Netzes von direkten Kontakten zwischen den Zugewanderten und der lokalen Bevölkerung. Hier kann auch eine wichtige Rolle für größere NPOs liegen, nämlich die Unterstützung lokaler, basisorientierter Initiativen, die Integrationsarbeit leisten.

„Im Moment (Anm. November 2015) habe ich das Gefühl, ganz Österreich ist Zivilgesellschaft. Der Staat hat sich ganz zurückgezogen, überzeichnet gesagt“ (I 17).

PROJEKTZIELE

Das Projekt ist eine explorative Studie. Es analysiert die Aktivitäten der Zivilgesellschaft und soll durch ein Verständnis von Erfolgsfaktoren eine Basis für die Weiterentwicklung von Strategien sowie eines möglichst effektiven Zusammenspiels unterschiedlicher zivilgesellschaftlicher und politischer AkteurInnen bieten. Im Einzelnen werden die folgenden Fragen beantwortet:

1. Was hat die Zivilgesellschaft im Herbst 2015 zur Bewältigung der sogenannten Flüchtlingskrise geleistet und wie wurde dies erreicht?

Erstens werden das Spektrum und der Umfang der Aktivitäten dargestellt. Soweit als möglich wird dabei eine erste quantitative Einschätzung der Aktivitäten vorgenommen und die Vielfalt unterschiedlicher Hilfsaktivitäten dargestellt.

Zweitens wird untersucht, wie die zivilgesellschaftlichen Aktivitäten organisiert wurden. Unterschiede und Gemeinsamkeiten der großen Hilfs- und Einsatzorganisationen wie auch der basisorientierteren Initiativen werden analysiert. Ein Schwerpunkt liegt auf Fragen der Mobilisierung und Koordination der Freiwilligen, wobei viele der angesprochenen Themen auch für MitarbeiterInnen gelten.

Drittens wird das Zusammenspiel von verschiedenen AkteurInnen innerhalb der Zivilgesellschaft sowie auch mit anderen Institutionen untersucht. Entgegen der in der Forschung vertretenen These eines Auseinanderdriftens von NPOs, Basisinitiativen und politischen Institutionen gab es z.T. sehr gute und niederschwellig organisierte Kooperationen.

2. Wie wurde die Arbeit der zivilgesellschaftlichen AkteurInnen von syrischen Flüchtlingen wahrgenommen und wie schätzen diese die Effektivität der Leistungen ein?

Flüchtlinge sollten hier nicht nur als Objekt von Hilfeleistung, sondern als Subjekte zu Wort **kommen, deren Einschätzungen und Erfahrung für die weitere Bewältigung von Immigration** wertvolle Hinweise geben können. Es wurden Flüchtlinge befragt, die in Österreich um Asyl ansuchen bzw. angesucht haben. Zentrale Fragen beziehen sich darauf, welche Leistungen im Prozess der Einwanderung als besonders hilfreich erlebt wurden und welche Probleme besonders belastend waren.

3. Was kann daraus für die Bewältigung weiterer Herausforderungen der Immigration und Integration gelernt werden?

Ausgehend von Erfolgsfaktoren und Problemen soll die Erfahrung der zivilgesellschaftlichen AktivistInnen, wie auch der Flüchtlinge für ein weiteres gesellschaftliches Lernen genutzt werden. Neben der organisationalen Ebene geht es um effektive Strategien der Kooperation unterschiedlicher AkteurInnen und nicht zuletzt um die Frage geeigneter gesellschaftlicher Rahmenbedingungen zur Aufrechterhaltung des Engagements. Wie kann es gelingen, die „neuen“ Freiwilligen auch weiter einzubinden, unter welchen Bedingungen ist dies sinnvoll und welche Organisationsformen und -strategien braucht es dafür. Auch erste Hypothesen zur Frage, wie inklusive und zivilgesellschaftliche anstatt ausgrenzende Aktivitäten und Haltungen gefördert werden können, werden entwickelt.

Zivilgesellschaft wird definiert als Bereich zwischen Staat, Wirtschaft und Privatem, in der Menschen ihre Anliegen selbst gemeinsam vertreten und zu gestalten versuchen (vgl. Edwards 2009). Dazu gehören streng genommen auch nationalistische und ausgrenzende Aktivitäten. Meist wird der Begriff aber verbunden mit Ideen von Partizipation, Demokratie und sozialer Gerechtigkeit (vgl. Pollack 2004, Zimmer/Priller 2007) und er soll daher auch hier in diesem Sinn verwendet werden.

Forschungsfrage 1 und 3 waren in der Erhebung stark verwoben, viele Facetten des Lernens sind daher im folgenden Text in den einzelnen inhaltlichen Kapiteln angesprochen. Eine komprimierte Zusammenfassung von Empfehlungen findet sich in Kapitel 11.

1 METHODIK

Der Zeitraum der Erhebung bezieht sich auf den Herbst 2015, der regionale Fokus der qualitativen Erhebung ist Wien und Wien-Umgebung, die quantitative Erhebung bezieht sich auf ganz Österreich. Projektlaufzeit war Ende Oktober 2015 bis Ende Februar 2016.

Im Rahmen einer qualitativen Erhebung wurden zwischen Oktober 2015 und Dezember 2015 die folgenden **57 problemzentrierten Interviews** geführt:

- 14 Interviews mit nichtorganisierten Freiwilligen
- 3 Interviews mit VertreterInnen von Einsatzorganisationen (ÖRK, ASBÖ)
- 8 Interviews mit VertreterInnen anderer Sozialer NPOs (Caritas, Volkshilfe, Diakonie, Kinderfreunde, LIMDA)
- 8 Interviews mit neu gegründete NGOs (z.B. Train of Hope, Happy.Thankyou.Mo-replease, Fremde werden Freunde)
- 4 Interviews mit Initiatoren von älteren Projekten im Kontext der Flüchtlingshilfe (Strickinitiative, Miteinander Wandern, Sprachencafé, "Viel mehr für alle")
- 5 Interviews mit Instanzen des Bundes/Gemeinde Wien (FSW, ÖBB, Bundesregierung, BMI)
- 15 Interviews mit syrischen Flüchtlingen

Bei der Zusammensetzung des Samples wurde darauf geachtet, die Vielfalt der zivilgesellschaftlichen AkteurInnen möglichst gut abzubilden. Die deutschsprachigen Interviews wurden aufgenommen, transkribiert und codiert. Die Interviews mit SyrerInnen wurden auf Arabisch geführt, Mitschriften wurden ins Deutsche übersetzt. Texte in kursiv sind Zitate aus Interviews, die Nummer in Klammer verweist auf österreichische (I xx) oder syrische (SI xx) Interviews oder auf anderes Material, wie z.B. Beobachtungsprotokolle (P xx) oder öffentliche Briefe von Initiativen (O xx).

Weiters gibt es Dokumentationen von **8 teilnehmenden Beobachtungen** im Rahmen von Freiwilligenarbeit in Flüchtlingsunterkünften.

Im Februar 2016 wurde ein **Erhebungsbogen** ausgesandt, um ein besseres quantitatives Mapping zu ermöglichen. Der online Fragebogen erging an 104 Organisationen und Initiativen, die in der Flüchtlingskrise aktiv und unter <https://www.spendeninfo.at/> gelistet waren. Die Mitglieder der BAG sowie des Arbeiter-Samariterbunds wurden gesondert zur Teilnahme an der Studie eingeladen. Insgesamt wurden Vertreter von 110 Organisationen und Initiativen befragt.

Der Fragebogen besteht aus einem Mix von insgesamt 55 offenen, geschlossenen sowie halb-offenen Fragen. 40 der ausgeschickten Fragebögen wurden vollständig ausgefüllt, das entspricht einer Rücklaufquote von 36,4 Prozent. Diese war für eine Onlinebefragung relativ hoch, zumal – um Doppelwertungen zu vermeiden – Angaben zum Namen und Anschrift der Organisation verpflichtend waren, also Anonymität nicht gewährleistet wurde. Die Fallzahlen sind zu gering, um eine umfassende quantitative Darstellung der Leistungen zu bieten, im vorliegenden Bericht werden daher nur einzelne Daten dargestellt.

2 HINTERGRÜNDE

Herausforderungen der Immigration und der Integration sind nicht nur ein aktuelles Thema, sondern deren Bewältigung wird voraussichtlich auch in Zukunft eine Voraussetzung für gesellschaftliche Stabilität und Wohlstand sein. Die im Jahr 2015 virulent gewordene Flüchtlingskrise hat gezeigt, dass die Zivilgesellschaft dabei eine wichtige Rolle spielt. Besonders deutlich wurde dies mit Herbst 2015, als es zu einem starken Anstieg der Zahl der Flüchtlinge kam. Insgesamt gibt das BMI für das Jahr 2015 eine vorläufige Zahl von insgesamt ca. 89.689 Asylanträgen an. Es ist anzunehmen, dass auch für das Jahr 2016 mit einem hohen Andrang zu rechnen sein wird. Insgesamt war der Andrang im vorhandenen Ausmaß nicht vorhergesehen worden. Öffentliche Institutionen waren stark gefordert bis überfordert.

In dieser Zeit gab es zwei gegenläufige Entwicklungen. Zum einen nahmen rechtspopulistische bis -extreme Haltungen und Ressentiments gegenüber den Fremden v.a. in den sozialen Medien deutlich zu und schlugen sich auch in Wahlen nieder. Die Tendenz zu Fremdenfeindlichkeit war seit den 90er Jahren gestiegen (Wallace, 2003), hat sich nun aber verschärft. Zum anderen kam es zu einem sprunghaften Anstieg zivilgesellschaftlichen Engagements, das neben dem verstärkten Einsatz traditioneller Sozial- und Hilfsorganisationen auch im Rahmen neu gegründeter Initiativen und basisorientierter Selbstorganisation stattfand. Viele Menschen haben sich in dem Zusammenhang erstmals an freiwilliger Arbeit betätigt oder diese weit über ihr gewohntes Maß hinaus geleistet.

Die Zivilgesellschaft hat bislang hohe Beiträge zur Bewältigung der Anforderungen der Flüchtlingskrise geleistet, sei es in der Erstversorgung, in der Organisation von Flüchtlingsunterkünften, in weiterführenden Integrationsmaßnahmen und in der Unterstützung und Koordination freiwilliger HelferInnen. Zudem haben zivilgesellschaftliche AkteurInnen auch die öffentliche Meinung mitgeprägt und die Vernetzung von Freiwilligen befördert. Es ist davon auszugehen, dass Integration ohne weitere Beiträge der Zivilgesellschaft und ihrer Organisationen auch in Zukunft nicht möglich sein wird. Damit stellt sich die Frage, wie deren Wirkungen möglichst auf Dauer aufgestellt und effektiv gestaltet werden können.

2.1 CHRONOLOGIE

Bereits im Dezember 2014 gab das UNO-Flüchtlingshochkommissariat (UNHCR) in Genf bekannt, dass im Jahr 2014 mehr als 207.000 Menschen das Mittelmeer auf ihrer Fluchtroute überquerten. 3.419 Menschen starben auf diesem Weg.¹

Von Jänner bis November 2015 überquerten rund 945.000 Menschen das Mittelmeer, 200.000 davon alleine im Oktober.² Erst als im April 2015 binnen weniger Tage 1.400 Flüchtlinge im Mittelmeer ertranken kam es zu einem Sondergipfel in Brüssel. 2015 verloren 3770 Flüchtlinge ihr Leben auf der Mittelmeerroute, diese gilt auch im Jahr 2015 (wie schon 2014) als gefährlichste Fluchtroute. Knapp 70 % aller weltweiten Migrationstode wurden in dieser Region verzeichnet.³

„Das war einer der Startpunkte nach der großen Geschichte, wo mehr als tausend Menschen im Mittelmeer gestorben sind im April. Es am Minoritenplatz eine Kundgebung gegeben hat, die von uns initiiert worden ist. Das war so Ende April“ (I 1, 01).

¹ <http://orf.at/stories/2257030/2257032/>, Artikel vom 10. Dezember 2015

² <http://www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2015-12/mittelmeer-tote-frontex-fluechtlinge>, Artikel vom 14. Dezember 2015

³ <http://missingmigrants.iom.int/latest-global-figures>, letzter Aufruf am 24. Februar 2016

Für Österreich berichteten Medien nach Schätzungen des Innenministeriums bis 15. September von rund 50.000 durchreisenden Flüchtlingen, lediglich ein kleiner Teil davon stellte einen Asylantrag in Österreich. Diese Zahl stieg im September sprunghaft an. Zwischen 5. September und Mitte Dezember durchquerten mehr als 600.000 Flüchtlinge Österreich. Im Dezember nutzten täglich 3.000 bis 5.000 Flüchtlinge Österreich als Transitland. Laut Asylstatistik des BMI wurden im Zeitraum von Jänner bis Oktober 2015 68.589 Asylanträge gestellt, mehr als die Hälfte davon (40.136) entfielen auf die zweite Jahreshälfte. Die drei häufigsten Herkunftsländer der Flüchtlinge sind Syrien (20.441), Afghanistan (16.549) und Irak (11.190). Zwei Drittel (74,53%) der Asylwerber waren männlich.

Nachdem es schon davor Kritik am Erstaufnahmezentrum Traiskirchen gegeben hatte, attestierte Amnesty International nach der Überprüfung des Lagers im August 2015 unzumutbare Verhältnisse.⁴ 1.500 Flüchtlinge mussten im Freien schlafen, die medizinische Betreuung und sanitäre Einrichtungen waren mangelhaft. Amnesty spricht von der Verletzung mehrerer Menschenrechte.⁵ Insbesondere der private Dienstleister ORS, der das Lager seit 2012 betreibt, wurde dafür verantwortlich gemacht.⁶ Die Missstände mobilisierten Teile der Bevölkerung und förderten zivilgesellschaftliches Engagement, das zu Beginn oft unkoordiniert ablief, wobei immer mehr Initiativen entstanden.

Am 27.8.2015 wurde bei der ungarischen Grenze ein Lastwagen mit 71 toten Flüchtlingen gefunden. Die österreichische Regierung intensivierte die Fahndung nach Schleppern.⁷ Der Vorfall emotionalisierte große Teile der Bevölkerung, ebenso wie Berichte von einem toten Kind (Aylan, 3 Jahre, teilweise mit Foto(s)) an der türkischen Küste, Anfang September⁸ und Medienberichte über die menschenunwürdige Behandlung von Flüchtenden in Ungarn.

Im August 2015 ernannte die Regierung Christian Konrad zum Flüchtlingskoordinator, dessen Hauptaufgabe wurde die Suche nach neuen Unterbringungsmöglichkeiten für Flüchtlinge, um die problematische Situation in Traiskirchen zu lösen.⁹ Weiters wurden Unterstützungsleistungen des Bundesheeres bei Unterbringung, Transport, Logistik und Verpflegung geplant. Auch viele zivilgesellschaftliche Aktivitäten starteten oder verstärkten sich ab Ende August.

„Wir haben im August eine Notversorgungsstruktur etabliert, wo wir mitbekommen haben; okay jetzt wird es wirklich ernst, wir müssen wirklich auch Notquartiere aufsperrern [...] Und dann kam der 31. August, das war der erste Tag an dem Flüchtlinge am Westbahnhof angekommen sind und weitergefahren sind, ohne dass sie registriert worden sind. Weder in Ungarn noch in Wien und ich war an dem Bahnhof am Westbahnhof an dem ersten Tag“ (I 1).

„Also wir haben am ersten August angefangen das war wirklich also eh das war ein Samstag der erste August“ (I 4).

⁴ <http://amnesty.at/de/traiskirchen-bericht/>, letzter Aufruf am 29. Februar 2016

⁵ <http://www.salzburg.com/nachrichten/dossier/fluechtlinge/sn/artikel/amnesty-entsetzt-ueber-fluechtlingslager-traiskirchen-161804/>, Artikel vom 15. August 2015

⁶ <http://www.profil.at/oesterreich/traiskirchen-fluechtlingslager-betreiber-ors-5827938>, Artikel vom 28. August 2015

⁷ <http://www.zeit.de/gesellschaft/2015-08/oesterreich-fluechtlinge-fahndung-schlepper>, Artikel vom 30. August 2015

⁸ <http://www.abendzeitung-muenchen.de/inhalt.an-kueste-angespuelt-totes-fluechtlingskind-hiess-aylan-foto-schockt-die-welt.c1c3357e-a074-4085-8da5-a36aa1c73242.html>, Artikel vom 3. September 2015

⁹ <http://derstandard.at/2000021206412/Christian-Konrad-soll-Fluechtlingskoordinator-werden>, Artikel vom 24. August 2015

In der Nacht von 4. auf 5. September machte sich eine große Zahl von Flüchtlingen in Ungarn auf den Weg nach Österreich. Mit Bussen, Zügen und zu Fuß erreichten sie in den frühen Morgenstunden des 5. Septembers den Wiener Haupt- und Westbahnhof.¹⁰ Zu dieser Zeit ging eine Welle der Solidarität und Willkommenskultur durch das Land, tausende ankommende Flüchtlinge wurden an den Bahnhöfen von Freiwilligen versorgt.

„Und der 5. September war dann der Tag wo auf einen Schwung an einem Wochenende 12.000 Leute in Wien am Westbahnhof und am Hauptbahnhof aufgeschlagen sind und das war einfach eine nicht vertragbare Menge, also die konnte man auch nicht mehr wegbringen einfach so. [...] Und das war dann wirklich gewaltig“ (I 29).

„Aber in der ersten Woche hatten wir wirklich einmal das Beispiel: Sonntag, morgen, es müsste der 6. September gewesen sein, es war 5:40 und wir haben kurz vorher noch einen Konvoi mit Decken und warmen Jacken nach Nickelsdorf geschickt; das war so eine der ersten kühleren Nächte. Dort waren echt Menschenmassen, da haben Flüchtlinge im Kreisverkehr in der Nacht geschlafen, vor allem auch im Regen. Ganz, ganz furchtbar. Da sind Leute von uns zurückgekommen und haben gesagt: "die haben nichts und es mangelt an Allem, es mangelt auch an Übersetzern, vor allem beim Flugdach, Nova Rock-Halle...". Dann haben wir ausgeschrieben, dass wir ein Auto mit einer Person brauchen die fährt und Dolmetscher für Arabisch, Farsi und Kurdisch. Um 6 Uhr sind ist das Auto weggefahren. Es sind 20 Minuten vergangen gewesen und wir hatten drei verschiedene Dolmetscher da. Und das obwohl es so früh war. Zu der Zeit war auch die Aufmerksamkeit noch eine andere. Unser Peek-day war der 14. September, da am 15. das Gesetz in Ungarn in Kraft getreten ist; da haben wir 5.300 Menschen versorgt. Jetzt ist es ein bisschen ruhiger geworden“ (I 12).

Die Österreichische Politik war lange Zeit stark an der deutschen orientiert. Ein entscheidender Schritt war das Statement „Wir schaffen das“¹¹, mit dem Angelika Merkel Anfang September das Dublin-Abkommen für SyrerInnen außer Kraft setzte. Die Flüchtenden wurden in beiden Ländern von einer breiten Öffentlichkeit willkommen geheißen. Diese Willkommenskultur fand ein breites Medienecho und verhalf zu zusätzlicher Mobilisierung. Am 5. September, nachdem die Zivilgesellschaft durch ihr Engagement auch deutliche politische Signale gesetzt hatte, öffnete Kanzler Faymann unter der Devise „Grenzbalken auf für die Menschlichkeit“ die Grenzen für tausende Menschen, die aus Ungarn nach Österreich und Deutschland wollten.¹² Die Willkommenskultur wurde auch bei der Kundgebung „Voices for Refugees“ am 11. September deutlich, die von der Volkshilfe Österreich in Kooperation mit Nova Music, Arbeiter-Samariter-Bund, Caritas, Diakonie, Hilfswerk und dem Roten Kreuz organisiert wurde und bei der 150.000 Menschen für ein menschenwürdiges Europa einstanden.

Die Mobilisierung von Freiwilligen und zivilgesellschaftlichen Organisationen konnte im Winter aufrecht erhalten werden. Unter dem Stichwort „von Willkommenskultur zur Willkommensstruktur“ wurden Tätigkeiten der öffentlichen Hand und der Zivilgesellschaft professionalisiert.

Deutlich wurde dies u.a. bei der Erstversorgung (zuerst v.a. in Nickelsdorf, danach in Spielfeld) und beim Transport der Flüchtenden. Hier gab es ein meist gutes Zusammenspiel von Polizei, öffentlichen Instanzen, zivilgesellschaftlichen Organisationen und der Bevölkerung. Angesichts der oft sehr hohen Zahl der Ankommenden kann die Bewältigung der Anforderungen insgesamt als sehr gelungen bezeichnet werden. Eine besondere Herausforderung bleibt allerdings die

¹⁰ <https://www.tagesschau.de/ausland/ungarn-fluechtlinge-123.html>, Artikel vom 5. September 2015

¹¹ <http://www.faz.net/aktuell/politik/angela-merkels-sommerpressekonferenz-13778484.html>, Artikel vom 31. August 2015

¹² <https://spoe.at/story/faymann-grenzbalken-auf-fuer-die-menschlichkeit>, Artikel vom 5. September 2015

Wohnthematik. Unter dem Druck drohender Obdachlosigkeit werden einige Transit- oder Notunterkünfte wochenlang bewohnt, hier herrschen oft extrem schwierige und belastende Bedingungen, wie z.B. von mehreren hundert Menschen bewohnte Hallen, ohne Möglichkeit, das Licht abzdrehen, mangelnde sanitäre Anlagen, mangelnde Sicherheitsbedingungen, keine Privatsphäre. Dennoch wurde auch in der Quartierbeschaffung und -betreuung viel geleistet, binnen Tagen wurden z.T. Unterkünfte für hunderte Menschen von Einsatzorganisationen ausgestattet und organisiert. Im Jänner 2016 waren rund 85.000 AsylwerberInnen in Österreich in Grundversorgung.

Ein Problem war und ist die Aufteilung der AsylwerberInnen. Noch im August 2015¹³ beherbergte lediglich ein Drittel aller Gemeinden in Österreich Asylwerber. Seit 1. Oktober sollte laut Regierungsbeschluss jede Gemeinde eine Quote von 1,5 Prozent erfüllen. Dem Bund wurden Durchgriffsrechte zugestanden, die es ermöglichen, auch gegen den Willen der Gemeinden, Unterkünfte zu errichten.¹⁴

Auch wenn viele Probleme bestehen blieben, so standen in der Öffentlichkeit lange Zeit Bemühen, Kooperation und auch Stolz auf eigene Leistungen im Vordergrund auch der medialen Öffentlichkeit. Gleichzeitig war das Thema von Anfang an eine große Herausforderung für die Gesellschaft und Diskussionen waren sehr polarisiert. Deutlich war dies bereits um die Wien-Wahl geworden, die im Zeichen der Flüchtlingsthematik stand, aber auch in der hohen Anzahl von Hass-Postings in sozialen Netzen. Im Winter verstärkte sich die Stimmung von Angst und Fremdenfeindlichkeit, die bereits länger spürbar war. Nach den Übergriffen auf Frauen in der Silvesternacht in Köln wurde sie auch jenseits sozialer Netze stärker thematisiert. Damit wurden auch die Rahmenbedingungen für zivilgesellschaftliche Aktivitäten rauer.

Gleichzeitig trat ein Phänomen auf, das man shifting baselines nennt, die nicht wahrnehmbare Verschiebung von Reizschwellen.

„Traiskirchen ist inzwischen ein Kinderlager. Da sind 1.200 der 1.400 Untergebrachten Jugendliche und Kinder. Das wäre vor einem Jahr ein veritabler Skandal gewesen, [...] jetzt ist es allen wurscht. Generell mit der Unterbringungssituation – wäre undenkbar gewesen, [...] dass das Innenministerium Zettel verteilt – suchen Sie sich selber einen Platz, wir können Sie nicht unterbringen, wir danken für Ihr Verständnis – wäre wahrscheinlich stärker thematisiert worden als es heute wird“ (I 17).

Im Dezember wurde in Spielfeld ein Grenzzaun erbaut, Anfang 2016 einigte sich Österreichs Regierung auf eine Obergrenze von Asylanträgen. Bis zum Jahr 2019 sollen maximal 1,5% der Bevölkerung aufgenommen werden, also ca. 127.500 Menschen, mit 37.500 im ersten Jahr und niedrigeren Quoten danach. Auch die Zahl der Durchreisenden wurde begrenzt. Generell ist ein Stimmungsumschwung von der Willkommenskultur zu einer Kultur der Abgrenzung beobachtbar. Das zivilgesellschaftliche Engagement ist gleichzeitig nach wie vor hoch, wobei Integrationsmaßnahmen (Deutschkurse, Freizeitgestaltung, Unterstützung bei der Alltagsbewältigung) gegenüber der (Erst)versorgung an Bedeutung gewinnen.

Wiederholt sich die Geschichte?

Es zeigen sich gewisse Parallelen zur Ungarnkrise des Jahres 1956. Im November dieses Jahres flohen innerhalb weniger Wochen rund 180.000 Ungarn über die burgenländische Grenze nach Österreich. Auch hier waren zunächst die Zivilgesellschaft und private Initiativen Träger der

¹³ <http://www.vienna.at/karte-zeigt-gemeinden-ohne-asylwerber-wien-erfuellt-quoten-vor-gabe/4433557>, Artikel vom 26. August 2015

¹⁴ <http://derstandard.at/2000020850062/Asyl-SPOe-OeVP-und-Gruene-einigten-sich-bei-Durchgriffsrecht>, Artikel vom 18. August 2015

Hilfeleistungen, wie aus einem Bericht des Roten Kreuzes hervorgeht: „Am 4.11.1956 waren auf dem Eisenstädter Bahnhof auf einmal 5.000 Flüchtlinge. Sie mussten innerhalb kürzester Zeit ausgespeist werden. Alle Leute wurden bestürmt und überall Brot und Wurst aufgekauft. Drei Monate hindurch war das burgenländische Rote Kreuz alleiniger Erhalter des Eisenstädter Lagers. Erst dann schaltete sich der Staat ein und gab Geld her. Bis dahin wurde alles vom Roten Kreuz finanziert und organisiert.“¹⁵ Zunächst wurde von der Bevölkerung wie auch offiziellen Stellen "uneingeschränkte Solidarität" gelebt und kommuniziert, es gab „die spontane Hilfsbereitschaft, die Welle an Solidarität, die Opferbereitschaft und die Spendenfreudigkeit aller österreichischen Stellen.“¹⁶ Die Historikerin Brigitte Zierer zeigt in einer Analyse österreichischer Printmedien aus dem Jahr 1956 allerdings, dass auch damals die Stimmung rasch umschlug, es war immer öfter von "Grenzen der Hilfsbereitschaft" und "Undankbarkeit" die Rede. Den Ungarn wurde bald die Schuld an der eigenen Lage gegeben und sie wurden mit Kriminalität in Verbindung gebracht.¹⁷ Die Gerüchte über wohlhabende, durch Wien spazierende und auf Staatskosten straßenbahnfahrende Ungarn mehrten sich. Falschinformationen und Neid dominierten 1957 die Flüchtlingsdebatte.¹⁸

¹⁵ <http://www.rotekreuz.at/bgl/organisieren/wer-wir-sind/die-geschichte-des-rk-burgenland/ungarnkrise-1956>

¹⁶ Rásky, Béla: "Flüchtlinge haben auch Pflichten." Österreich und die Ungarnflüchtlinge 1956; S. 1, Wien 1998

¹⁷ Zierer, Brigitte: Politische Flüchtlinge in österreichischen Printmedien – dargestellt am Vergleich des Ungarischen Volksaufstandes 1956 und der Revolution in Rumänien 1989. Wien: Diss. [masch.] 1995; <http://derstandard.at/2000022018004/Ungarn-1956-Von-armen-Fluechtlingen-zu-Parasiten-des-Wohlstands>

¹⁸ derstandard.at/2000022018004/Ungarn-1956-Von-armen-Fluechtlingen-zu-Parasiten-des-Wohlstands, Artikel vom 10. September 2015

3 RAHMENBEDINGUNGEN

3.1 GESELLSCHAFTLICHE STIMMUNG

Eine Rahmenbedingung ist die immer stärkere Polarisierung der Gesellschaft und der gesellschaftliche Stimmungsumschwung. Fremdenfeindlichkeit wird salonfähiger, komplexe Darstellungen und Erklärungen finden kaum mehr Beachtung. Es wäre wichtig, all jene die Ängste haben zu „versuchen mit ins Boot zu holen“ (I 6) und Gemeinsamkeiten zu finden. „Das wäre ein Beitrag der Zivilgesellschaft für die Zivilgesellschaft“ (I 6).

Zum Teil belastet dies auch HelferInnen. Während die generelle Stimmung der Willkommenskultur für viele Freiwillige beflügelnd war, kam es bereits damals auch zu Kritik und sogar Angriffen, laut informellen Gesprächen hat sich dies seit Jahresbeginn noch verstärkt.

„Also einerseits wurden die Schutzsuchenden selber angegriffen von radikalisierten Gruppen, andererseits auch die Helfer [...] also es gab Leute die waren, wenn du gesagt hast, was du machst voll: Wow ich unterstütz dich und toll wie du das machst. Und es gab andere die sagen: Sie können sich das nicht vorstellen warum man das überhaupt macht. Also die Leute gehören ja so nicht her. Und so erfährt man natürlich auch für eine soziale Tätigkeit unter Umständen viel Kritik. Was wir nicht gewohnt waren“ (I 31, 07).

„[...] das gibt es auch inzwischen. Burgenland, wo Leute die Straßenseite wechseln, wenn Mitarbeiter von uns vorbeikommen, mit denen sie vorher ganz gut bekannt waren“ (I 17).

3.2 POLITISCHE RAHMENBEDINGUNGEN

In Bezug auf politische Rahmenbedingungen wurde zunächst die fehlende Solidarität der EU Mitgliedsstaaten in der Flüchtlingskrise genannt.

„Das große Problem ist die nicht vorhandene Solidarität in der Europäischen Union“ (I 5).

„Naja, ich glaube, dass das gesamteuropäisch ziemlich gegen die Wand fahren kann, sobald irgendetwas passiert. Dann werden wir Europa irgendwann, möglicherweise nicht mehr wiedererkennen, wenn da alle so auf ihren Standpunkten beharren“ (I 17).

Eine große Herausforderung für agierende Organisationen und Initiativen ist auch die geringe Klarheit, sich laufend ändernde Rahmenbedingungen.

„Was glauben Sie, wie oft wir Essen weggeschmissen haben? Es hat oft geheißen, es kommen 7 Busse mit 50 Menschen, dann ist gekocht worden, und dann kommen die Busse nicht, weil sie umgeleitet worden sind“ (I 10).

Dies hängt auch mit fehlenden oder zu sehr verteilten Entscheidungskompetenzen zusammen. Einige Befragte wünschen klarere und gebündelte Durchgriffsrechte des Staates im Krisenfall durch Notfallkompetenzen. Diese würden Entscheidungen beschleunigen und koordinieren, und so Klarheit schaffen.

Außerdem wird eine Erosion des Rechtsstaates konstatiert, da das Bundesministerium für Inneres selbst Gesetze nicht mehr einhält. Da die Republik ihrer Verpflichtung, AsylwerberInnen in die Grundversorgung aufzunehmen, nicht immer nachkommt, ergreifen Bundesländer

Selbsthilfemaßnahmen und schaffen Notquartiere. Gesetzlich ist die Aufnahme der Menschen in die Grundversorgung allerdings Kernaufgabe des Bundes.

„Die Bundesländer denken sich, das funktioniert nicht, was der Bund macht, also müssen wir das selbst tun, wenn wir die Obdachlosen auf der Straße haben“ (I 17).

„Es ist eine Situation der Gesetzlosigkeit eingetreten und das macht einem Angst, also [...] mir als Staatsbürger, [...] mir macht es weniger Angst, wenn jetzt jemand unregistriert die Grenze überschreitet, als eine Regierung, die ganz zentrale gesetzliche Aufgaben einfach nicht mehr wahrnimmt“ (I 17).

In Notquartieren herrschen oft inadäquate Bedingungen. Gedacht waren diese als Transitquartiere, nun waren aber oft mehrere hundert Personen wochenlang in Hallen untergebracht, ohne ausreichende Sanitäreinrichtungen, ohne Privatsphäre und ohne ausreichende Möglichkeiten, die Sicherheit zu gewährleisten. Unter anderem waren Gewaltausbrüche, teilweise fast mafiöse Strukturen und sexuelle Belästigung eine Folge. Das alles hat auch die Arbeit der zivilgesellschaftlichen HelferInnen erschwert.

Häufig wurde Enttäuschung über den Staat Österreich im Umgang mit der Flüchtlingskrise deutlich. Den Verantwortlichen wurde vorgeworfen, sie ruhten sich auf dem Engagement der Freiwilligen aus. Es wird scharfe Kritik geäußert:

„Der Staat lässt aus“ (I 2).

„Man kann dem Staat nicht mehr vertrauen, man weiß, sie werden nicht versorgt. Sie werden nicht untergebracht (I 33).

„Es ist ein Armutszeugnis, dass freiwillige HelferInnen auf Versäumnisse von diesem Ausmaß hinweisen müssen“ (O 7). „Die Menschen, also die Flüchtlinge und die Helfer, mehr im Stich lassen, als es diese Regierung gemacht hat und immer noch tut, kann man gar nicht“ (I 14).

Kritische Stimmen erntete also generell das Krisenmanagement der Regierung. Es ginge nicht darum eine Lösung zu finden, sondern Politik zu machen. Nach wie vor gehe es um „Abschreckungsphantasien“ d.h. die Absicht, es den Flüchtlingen so unangenehm wie möglich zu machen und sie damit abzuschrecken (I 17). Die Herausforderung sei eine Große, aber lösbar und zu schaffen.

„Politischen Gewinn aus dem Leid von anderen ziehen, das ist einfach hässlich“ (I 14).

„Es braucht einen Plan. Und weiterhin die Zivilgesellschaft zu missbrauchen, ist keiner. [...] Es ist in Ordnung und verständlich, dass dieser Zustand ein paar Tage, vielleicht Wochen anhält. Aber wir haben Dezember. Es ist nun fast ein Vierteljahr und wir sind noch immer da. Obwohl das [Quartier] schon lang kein Transit-Quartier mehr ist. Obwohl die Grundversorgung von Asylsuchenden wirklich mehr als deutlich der offiziellen Seite gehört. Obwohl die Rechte unserer BewohnerInnen mit Füßen getreten werden. Obwohl man uns in unserer Arbeit weder ausreichend respektiert noch unterstützt. Im Gegenteil. Man legt uns Steine in den Weg und lässt uns mit untragbaren Situationen allein“ (O 7).

Ein großes und belastendes Thema sind auch mangelnde finanzielle Planungssicherheit und späte Zahlungen für geleistete Arbeit. Häufig wurden Quartiere spontan, ohne klare Vereinbarungen beauftragt und durch NPOs eröffnet ohne Klarheit, welches Geld in welcher Höhe und

zu welchem Zeitpunkt dafür zur Verfügung stehen würde. Dies stellt betreuende Organisationen vor enorme Herausforderungen. Organisationen erfuhren z.T. ein rasches Wachstum, da neue Unterkünfte mit Personal bespielt werden mussten.

„Aber es ist nie gesagt worden, was wir von der Republik Österreich bekommen [...] Es hat geheißen macht da ein Quartier und dort ein Quartier. Und dann haben wir die Menschen bekommen, haben sie betreut, hatten keine Verträge – immer nur auf Abruf“ (I 10).

Für Basisinitiativen ist dies leichter verkraftbar als für größere Organisationen mit höheren Kosten. Initiativen, die mehr in langfristigen Integrationsprojekten tätig sind, haben wiederum mit der üblichen Unsicherheit der Projektfinanzierung zu kämpfen.

„Ob wir irgendein Geld zurückbekommen, das wir investiert haben, oder gelobt werden, ist den meisten von uns vollkommen egal. Uns ist wichtig, dass sich schnell etwas verändert“ (I 14).

„... wir arbeiten seit 4. September durchgehend, rund um die Uhr und heute ist das erste Geld eingelangt (Anm.: 4. November). Das sind acht Wochen ... (da haben) wir für die gesamte Republik, die gesamte Betreuung [...] vorfinanziert“ (I 10).

„Naja, also, was halt schwierig ist in dem Bereich, ist wenn du abhängig bist von FördergeberInnen und dann deine Projekte und deine Arbeiten einreichst [...] und dann musst du darauf warten, wird das genehmigt [...] Also diese Unsicherheit ist schon schwierig und das muss man auch aushalten [...]“ (I 24).

Gleichzeitig gab es auch positive Aspekte bzgl. der Finanzierung. Es wurde schließlich zusätzliches Geld zur Verfügung gestellt, sodass sich für viele Freiwillige Möglichkeiten der Fixanstellung in NPOs ergaben. Dies bedurfte z.T. allerdings Druck von Seiten der NPOs.

„Wir haben die ersten 15 Millionen überwiesen, weil die NGOs uns alle gesagt haben: Hey wir bekommen jetzt die Kohle!“ (I 9).

Als Problem wurde auch der Föderalismus angesprochen, der sich negativ in mangelnder Koordination und Abstimmung äußert. Angebotene Quartiere werden auf Landesebene politisch „niedergearbeitet“. Einen Überblick über vorhandene Zelte oder Feldbetten gäbe es nicht und die politische Stimmung auf Landesebene sei katastrophal. Durch unklare Zuständigkeiten würden Entscheidungen nicht getroffen, sondern hin und her geschoben. Die Quartiersuche gestaltete sich äußerst mühsam.

„Der Föderalismus frisst uns die Haare vom Kopf“ (I 10).

„In diesem Land mangelt es wirklich nicht an leeren Gebäuden“ (I 17).

Häufig wird auch die mangelnde Information durch öffentliche Stellen kritisiert. So hätte man bereits Anfang des Jahres 2015 mehr über zu erwartende Flüchtlingszahlen wissen können, und bis in den Spätherbst hinein wurde zu wenig informiert.

3.3 DIE SITUATION DER ASYLWERBERINNEN

In dem derzeit überlasteten Asylsystem ist die Dauer der Asylverfahren kaum abschätzbar und langwierig. Obwohl im Bundesamt für Fremdwesen der Personalstock erhöht wurde, gibt es einen Rückstau der Verfahren. Die fehlende Klarheit über Kriterien für die Dauer der Verfahren lässt viel Raum für Spekulationen und Ängste. Die sukzessive Verschärfung der Asylgesetze

(Asyl auf Zeit und Erschwerung des Familiennachzugs) und die Nichterfüllung rechtlicher Ansprüche von AsylwerberInnen führen zu Druck und Frustration.

Beispielsweise wurde die Überbelegung in Traiskirchen reduziert, indem man AsylwerberInnen in die Obdachlosigkeit schickte. Deren Situationen sind sehr unterschiedlich: Manche erfuhren mehrfache Transfers und waren in Notunterkünften untergebracht, andere wohnen in Unterkünften, die tagsüber verlassen werden müssen, oder in Quartieren wo es keinen Zugang zur österreichischen Bevölkerung gibt, andere haben ein Haus oder eine Wohnung für die Familie. Abgesehen von sehr wenigen Ausnahmen gibt es keine Beschäftigungsmöglichkeit. Auch das Erlernen der Sprache ist durch geförderte Deutschkurse in den meisten Fällen erst nach positivem Asylbescheid möglich. AsylwerberInnen haben in der Regel keine vergünstigte Möglichkeit, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen. Mobilität ist aber eine zentrale Voraussetzung für die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben. In Wien gibt es zwar die Möglichkeit, die Fahrtkosten für Arztbesuche oder Deutschkurse vom Fonds Soziales Wien rückerstattet zu bekommen, in der Praxis gibt es allerdings keine einheitlichen Standards. Es gibt Fälle, in denen AsylwerberInnen eine für den Besuch eines Deutschkurses benötigte Monatskarte (ca. 27 Euro) von ihrem monatlichen Taschengeld (40 Euro) abgezogen wurde.

Insgesamt bleibt für AsylwerberInnen nicht viel, außer auf den Ausgang des Verfahrens zu warten und auf Angebote der Zivilgesellschaft zu hoffen.

„Gäbe es die Zivilgesellschaft nicht, wäre das gesamte Asylsystem mittlerweile zusammengebrochen“ (I 17).

„Man muss Notquartiere und Arbeit an den Bahnhöfen, die stark von Zivilgesellschaft geprägt ist, vom Regelsystem auseinanderhalten. Es ist nicht sehr sinnvoll, dass Menschen die im Asylverfahren sind, in Notquartieren sind“ (I 17).

Die Bedingungen, die AsylwerberInnen erfahren, sind für ein entspanntes Miteinander in den Unterkünften, die Integration von AsylwerberInnen in die Aufnahmegesellschaft und für ihre psychische Gesundheit nicht förderlich. Dies könnte zukünftige Folgekosten hervorrufen.

„Man macht ja alles um die Integration zu verunmöglichen“ (I 17).

4 MAPPING UND AKTIVITÄTEN

4.1 WESENTLICHE PLAYER

Wesentliche Player sind große Einsatz- und Hilfsorganisationen, Vereine, die sich mit der Versorgung und Integration von Flüchtlingen beschäftigen, neu gegründete Basisinitiativen, staatliche AkteurInnen, engagierte Einzelpersonen und private Unternehmen.

Beteiligte Organisationen der Einsatzorganisationen waren das Rote Kreuz und der Arbeitersamariterbund, welche primär die Rolle der Notversorgung eingenommen haben. Auf Seite der weiteren großen Hilfsorganisationen waren vor allem die Volkshilfe, die Caritas, die Diakonie, das Hilfswerk und die Kinderfreunde zentrale AkteurInnen. Auch diverse andere Vereine haben sich neben engagierten Privatpersonen und Pfarren an der Versorgung und Integration von Flüchtlingen beteiligt.

Im Herbst wurden außerdem einige Initiativen neu gegründet. Manche davon haben sich im Lauf der letzten Monate als Vereine etabliert bzw. befinden sich gerade in dieser Phase. Eine erschöpfende Nennung aller im Bereich tätigen NPOs und Initiativen ist aufgrund der mangelnden Datenlage und raschen Veränderungen nicht möglich. Eine Auflistung der Spendeninfo¹⁹ kann als erster Anhaltspunkt gesehen werden und die Tabelle im Anhang gibt einen Überblick über NPOs und Initiativen in der Flüchtlingshilfe in Österreich.

Weiters gab und gibt es eine große Zahl an nicht-organisierten – bzw. selbstorganisierten – Freiwilligen, d.h. Menschen, die ohne Zugehörigkeit zu NPOs oder zivilgesellschaftlichen Initiativen helfen.

Von staatlicher Seite sind vor allem Einrichtungen auf Bundes- und Landesebene zu erwähnen, wie die österreichischen Bundesbahnen (ÖBB), die Polizei, das Innenministerium und Bundesheer sowie die diversen Gemeinden, die von der Krise besonders betroffen waren und sehr aktiv tätig wurden.²⁰ Die ÖBB organisierten die Transporte der Menschen von den Grenzen und stellten Garnituren zur Verfügung, die z.T. nur für die Beförderung von Flüchtlingen benutzt wurden, um den normalen Betrieb möglichst wenig zu beeinflussen. Viele Räumlichkeiten des Westbahnhofs und des Hauptbahnhofs wurden den Organisationen zur Verfügung gestellt, die sich um die Versorgung der Flüchtlinge kümmerten. Das Innenministerium war besonders für die Einsatz- und Hilfsorganisationen wichtiger Ansprechpartner.

Als letzte Gruppe der wichtigen Player, die die Aktivitäten der letzten Monate beeinflusst haben, können noch verschiedene private Unternehmen genannt werden, die durch Sachspenden oder corporate volunteering Unterstützung boten.

¹⁹ www.spendeninfo.at

²⁰ Da die Gemeinden Nickelsdorf und Spielfeld von überlasteten Grenzübergängen besonders betroffen waren, wurden von den BürgerInnen der Gemeinden und den beiden Bürgermeistern in Zusammenarbeit mit den Organisationen viel zur Bewältigung der Krise beigetragen.

4.2 DIE GELEISTETEN AKTIVITÄTEN ZIVILGESELLSCHAFTLICHER AKTEURINNEN

Im Folgenden wird das Spektrum an Aktivitäten in der Flüchtlingshilfe, das die Zivilgesellschaft erfüllt (hat), angeführt. Während im Herbst Erstversorgung und Akuthilfe im Vordergrund standen, haben sich in den letzten Wochen und Monaten auch die anderen Tätigkeitsfelder z.T. neu entwickelt bzw. stark verändert. Mittlerweile umfasst das Angebot folgende Tätigkeitsbereiche: Sachspenden, Übersetzungsarbeit, Wohnraum, Lernen/Bildung, Rechtsberatung, Freizeitgestaltung, Unterstützung bei Behördenwegen, Gesundheit und Arbeitsmarkt. All diese Themenbereiche wurden im Herbst 2015 durch zivilgesellschaftliches Engagement abgedeckt, wenngleich der Bereich Arbeitsmarkt aufgrund der Akutsituation in den Hintergrund gerückt war, nun aber in Anbetracht einer langfristigen Perspektive der Integration wichtiger wird. Nachfolgend wird ein kurzer Überblick zu den geleisteten Aktivitäten gegeben. Die genannten Organisationen und Initiativen sind als Beispiele angeführt und können bei Weitem nicht das breite Spektrum an zivilgesellschaftlichen AkteurInnen repräsentieren.

Der Bereich (**Sach**)spenden umfasst die Bereitstellung von Lebensmitteln, Medikamenten, Hygieneartikeln, Kleidung, Infrastruktur wie PCs oder Räume, aber auch Geldspenden. Hierbei ist besonders die aufwändige Logistik dahinter zu erwähnen – Spenden müssen geordnet, aussortiert und verteilt werden. Es entstanden Depots und neue Initiativen, die es sich zum Fokus gemacht haben für Spenden aufzurufen und diese dann zu verteilen (Bspw. Happy.thank.you.more.please). Die Spendenbereitschaft war groß, nicht selten wurde von Hilfsorganisationen informiert, dass gerade keine Sachspenden angenommen werden konnten. Sachspenden waren für viele Einzelpersonen ein Start ins Engagement. Damit kann relativ leicht ein Beitrag geleistet werden und die Hemmschwelle zu helfen ist gering. Sachspenden erfordern kein starkes Commitment und machen das Helfen verhältnismäßig leicht. Sachspenden wurden in hohem Maß auch von Unternehmen geleistet. Gerade bezüglich der Spendenbereitschaft lässt sich die starke Mobilisierung der Zivilgesellschaft erkennen. Hierbei ist jedoch die Problematik der teilweisen Über- und Unterversorgung, sowie jener des Ablaufs nicht zu vergessen. Viele Organisationen berichten auch von ungeeigneten Sachspenden, z.T. auch Abfall oder übertrieben viel. Sachspenden stellen generell eine große logistische Herausforderung für Organisationen dar.

Die geleistete **Übersetzungsarbeit** erfolgte in allen Bereichen und war ein wesentlicher Bereich, um den Neuangekommenen ihre Ankunft zu erleichtern. Hierbei wurden neben professionellen DolmetscherInnen vor allem Personen mit Migrationshintergrund und Flüchtlinge, die bereits länger in Österreich leben, tätig. Diese Arbeit wurde zunächst v.a. von selbst-organisierten Freiwilligen geleistet, die in weiterer Folge häufig im Rahmen von Organisationen – oft als Antwort auf diesbezügliche Aufrufe – tätig waren (z.B. bei Caritas oder Train of Hope auf Bahnhöfen, in Notquartieren).

Mit der Schaffung von **Wohnraum** waren vor allem die etablierten NPOs betraut (z.B. Arbeitersamariterbund, Rotes Kreuz) – in den letzten Monaten sind neben den bereits bestehenden Heimen für Flüchtlinge in der Grundversorgung weitere Notunterkünfte entstanden. Transitflüchtlinge wurden auch teilweise von Privatpersonen in die eigenen Wohnräume mitgenommen. Ferner wurden leerstehende oder baufällige Häuser, Hallen und Wohnungen renoviert, um zusätzlichen Wohnraum zu schaffen. Mit der Schaffung des Wohnraumes geht oftmals wichtige Betreuungsarbeit einher. Einige Initiativen und NPOs vermitteln Flüchtlingen Wohnraum in Wohngemeinschaften oder Privatwohnungen (Diakonie, Flüchtlinge Willkommen).

Eine sehr wesentliche Aktivität im Bereich **Lernen und Bildung** war das Deutschlernen mit Flüchtlingen. Besonders für jene, die keinen Anspruch auf geförderte Deutschkurse haben, füllt die Zivilgesellschaft eine Lücke. In den von NPOs oder privaten Initiativen organisierten Sprachgruppen gibt es neben dem Spracherwerb auch die Möglichkeit, mit Personen aus der

lokalen Bevölkerung in Kontakt zu treten. Deutschkurse können als Orte des Zusammenkommens gesehen werden und fördern stark die Integration der Neuankömmlinge. Auch eigene Lernhilfeprogramme für Kinder bzw. unbegleitete minderjährige Flüchtlinge wurden angeboten, ebenso wie Workshops für Erwachsene zu den unterschiedlichsten Themenbereichen (z.B. Deutschkurse in Traiskirchen, Sprachencafé, Fremde werden Freunde).

Folgende weitere Bildungsmaßnahmen wurden in der quantitativen Befragung genannt:

- Sprachkurse/-trainings (Deutschkurse/-trainings, weiterführende Deutschkurse)
- Computerkurse (Basics, 10 Finger System, Word/Excel)
- Sonstige Workshops/Kurse (Asylrecht, Arbeitsmarkt, Gesundheit, Gender-Thematik, Österreichisches Gesetz, Verhaltensregeln, Verkehrstraining, Schwimmtraining, Nähkurse)
- Kulturelle Angebote (Musikworkshops, Vermittlung von Festtagen, individuelle Ausflüge, Landeskunde, Kreativitätsworkshops, Steirisch für Anfänger)
- Unterstützung bei formalen Bildungsabschlüssen (Vorbereitung auf Hauptschulabschluss, Pflichtschulabschlusskurs, Vorstudienlehrgang, Studien (Fahrtkostenübernahme), Nostrifizierungsverfahren)
- Lernbegleitung für Kinder und Erwachsene (Lernpatenschaft, Lerncafé, offene Lernumgebung)

Folgende Integrationsmaßnahmen wurden zudem genannt:

- Freizeitgestaltung (Sport, Kulturprogramm)
- Aktive Einbindung (= direkte Integration) in lokale, soziale Netzwerke (Besuch von Vereinsfesten, Veranstaltungen, Stammtischen, Begegnungscafé, Kochabende)
- Begleitung und Unterstützung bei Alltagsaufgaben (Amtsweg, Jobsuche, Einkauf, Arztbesuch, Wohnungssuche, Einkauf, öffentlicher Verkehr)
- Pädagogische Betreuung von Kindern

Es gibt Versuche, den Asylwerbern positive Anreize zu bieten, an den Angeboten teilzunehmen. Sie bekommen einen Ausweis, in dem ihre Teilnahme bestätigt wird. Bei einem vollen Pass, bekommen Sie Gutscheine bei örtlichen Wirtschaftsbetrieben.

All diese Leistungen werden größtenteils von Ehrenamtlichen organisiert, angeboten und durchgeführt.

Neben den Sprachangeboten gilt auch die gemeinsame **Freizeitgestaltung** als wesentlicher Punkt der Förderung des Zusammenkommens zwischen Geflüchteten und der lokalen Bevölkerung. Das Angebot ist sehr breit: es reicht von einer Kinderspielecke bzw. einem Tageszentrum mit Computerzugang am Bahnhof, hin zu gemeinsamen Wandergruppen, Bastelkursen, Musik und Tanz, Kochrunden, Sportveranstaltungen oder -kursen etc. Diese Angebote können den Geflüchteten aus dem oftmals zermürenden Herumsitzen und dem Warten auf den Bescheid herausholen und bieten Möglichkeiten zum interkulturellen Austausch. Durch den Kontakt zwischen engagierten Personen und den Flüchtlingen bei diversen Freizeitangeboten haben sich z.B. informelle Patenschaften entwickelt, die nachhaltig eine Integration von Flüchtlingen fördern. Diese Art des ehrenamtlichen Engagements wurde besonders nach der Akutphase im Herbst wieder vermehrt beworben. Beispielhafte Projekte sind hier etwa das Commit der Caritas oder die Lesepatenschaften des Roten Kreuzes.

Neben der offiziellen **Rechtsberatung** von etablierten NPOs, erfolgt auch Aufklärungsarbeit durch freiwillige RechtsberaterInnen (z.B. Sabera in Salzburg, Diakonie).

Der Bereich **Gesundheit und Psychohygiene** reicht von Erster Hilfe an der Route und den Grenzübergängen über „Feldspitäler“ und ambulante medizinische Versorgung über (spontanes) ehrenamtliches Engagement von ÄrztInnen in deren Ordinationen oder Notunterkünften (zB. Ambermed).

Während die großen, etablierten NPOs meist ein breites Spektrum an Tätigkeiten abdecken oder dies in Kooperationen mit anderen tun, konzentrieren sich neu gegründete Basisinitiativen und kleine NPOs oftmals auf einzelne Bereiche wie z.B. dem Angebot von Deutschkursen (Verein „Deutschkurse für Traiskirchen“). Pfarren und andere religiöse Gemeinschaften (bspw. Sikh-Gemeinschaft am Hauptbahnhof) waren im Herbst besonders engagiert in der Spendenausgabe und in der Essensausgabe sowie in der Bereitstellung von Räumen.

Als wichtiger Tätigkeitsbereich haben sich auch Unterstützungsleistungen der Zivilgesellschaft für die Zivilgesellschaft entwickelt.

So werden Lernmöglichkeiten nicht nur für die Flüchtenden angeboten, sondern auch für neu entstandene Initiativen und Vereine. Das Caritas Projekt Kompa ist ein best-practice Beispiel dafür, wie Hilfestellung und Expertise von etablierten NPOs an die neuen AkteurInnen vermittelt werden – neben Informationen und Austausch werden z.B. dem Verein Fremde werden Freunde auch Supervision und Workshops zu unterschiedlichen Themen angeboten. Viele Freiwillige engagierten sich zudem in Supervision und Beratung für andere Freiwillige oder für NPOs.

4.3 QUANTITATIVE ASPEKTE DER AKTIVITÄTEN

Aufgrund der geringen Fallzahlen kann bislang noch keine umfassende Darstellung der Leistungen der Zivilgesellschaft gegeben werden. Gerade die kleineren Organisationen haben noch keinen genauen quantitativen Überblick über ihre eigenen Leistungen, wodurch Rückschlüsse auf alle aktiven Akteure nicht möglich sind. Um allerdings Größenordnungen zu verdeutlichen, werden im Folgenden die Angaben von drei großen Sozialorganisationen und 35 kleineren Organisationen und Initiativen dargestellt, sowie einige Zitate, die auf Quantitäten eingehen.

So betrieb Organisation A etwa 20 Notquartiere mit durchschnittlich insgesamt 400 Flüchtlingen, die dort jeweils durchschnittlich 10 Tage verblieben, weiters 20 Transitquartiere mit durchschnittlich insgesamt 600 Flüchtlingen, die dort jeweils im Schnitt 2 Tage verblieben, sowie 35 Grundversorgungsquartiere. Als Integrationsmaßnahmen wurden 15 Deutschkurse mit insgesamt 250 Teilnehmern pro Woche genannt, die teilweise durch Ehrenamtliche teilweise durch Hauptamtliche geführt wurden. Flüchtlinge wurden durch Kooperationen mit lokalen Institutionen und Unternehmen in lokalen Netzwerke eingebunden, durch eine aktive Teilnahme am sportlichen und kulturellen Geschehen.

Die angebotenen Bildungsmaßnahmen umfassen pädagogische Betreuung von Kindern in Großquartieren sowie ein umfangreiches kulturelles Angebot, z.B. Musikraum für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Die Organisation hat Lebensmittelspenden, Hygieneartikel, Kleiderspenden, Sportartikel, Spiel- und Bastelmaterialien erhalten und ausgegeben, Angaben darüber, wie viele Personen pro Tag im Durchschnitt damit versorgt werden konnten, wurden nicht getroffen.

Insgesamt sind 500 Hauptamtliche MitarbeiterInnen im Flüchtlingsbereich tätig. Der Belastungsgrad der HA im Flüchtlingsbereich war bereits 2014, damit vor der Flüchtlingskrise hoch (7 von 10) und seit Sommer 2015 enorm (9). Insgesamt sind in der Organisation 7.000 ehrenamtliche MitarbeiterInnen aktiv, im Vergleich zu 2014 stieg die Zahl um ca. 8 Prozent. Diese werden in allen Bereichen (Notquartiere, Transitquartiere, Deutschkurse, Bildungsmaßnahmen, Begleitung, Freizeitangebot) sowie als DolmetscherInnen eingesetzt.

Organisation B betreibt derzeit 19 Grundversorgungsquartiere, in denen insgesamt 1810 Personen untergebracht sind. Zudem wurden ebenfalls Deutschkurse angeboten, die Zahl der teilnehmenden Personen wurde nicht angegeben, aber es waren ca. 250 Freiwillige dabei involviert. Zudem sind 80 Freiwillige in der Rechts- und medizinischen Beratung, 70 bei Bildungsmaßnahmen und jeweils 50 für Begleitung und Freizeitaktivitäten eingesetzt. Für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge werden sozialpädagogische Integrationsmaßnahmen angeboten. In Familienquartieren gibt es freizeitpädagogische Maßnahmen, sowie Freizeitaktivitäten für Erwachsene (z.B. Kochkurse) oder Lernbetreuung für Kinder.

Insgesamt sind 600 Hauptamtliche (450 Vollzeitäquivalente) im Flüchtlingsbereich beschäftigt, im Vergleich zu 2014, also vor der Flüchtlingskrise, sind das um 140 Prozent mehr. Der Belastungsgrad der Hauptamtlichen ist stark vom Bereich abhängig, in dem sie tätig sind. Im Bereich der offenen Beratungseinrichtungen war die Belastung extrem hoch und stieg durch die Krise ebenfalls extrem an. Eine Bewertung der Gesamtbelastung wurde aufgrund der Bereichsunterschiede nicht vorgenommen. Insgesamt sind 500 Ehrenamtliche in der Organisation aktiv, das sind um 100% mehr als 2014.

Generell wurde sehr flexibel auch mit großen Personenzahlen gearbeitet.

„Letztlich haben wir eine bestehende Bereichsleiterin (...) freigestellt von dieser Funktion und haben gesagt, bitte baue eine Struktur auf, die sehr rasch reagierend Unterbringungsmöglichkeiten schafft und Sachspendenmanagement (...) etablieren kann. Sie hat dann halt sich MitarbeiterInnen gesucht (...) und hat in einer kurzen Zeit ein paar Hundert DolmetscherInnen, die freiwillig sind, 3500 Menschen die sich freiwillig engagieren und an die 20 hauptamtliche Mitarbeiterinnen, die sich auch zum Teil aus diesen Freiwilligen generieren, angestellt!“ (I1, 06).

„(...) haben wir eine Transitunterkunft aufgemacht (...). Eine mit 900 Menschen und eine wo 2500 Menschen reinpassen würden (...) die wird zu einem kleineren Teil aufgemacht. Dort haben wir mit Facebook gearbeitet – mit 6 MA (...) sind wir hinunter gefahren mit Equipment mit Betten etc. um die Halle bezugsfertig zu machen. (...) auf FB haben wir dann einen Aufruf gemacht. Und am ersten Abend waren 480 Helfer da. Zivilgesellschaft“ (I 10).

Organisation C betreibt alleine im Raum Wien und Niederösterreich 6 Notquartiere, in denen insgesamt 600 Personen pro Tag untergebracht sind, 32 Transitquartiere mit 450 Personen pro Tag und einer Unterbringungszeit von eineinhalb Tagen sowie 24 Grundversorgungsquartiere mit insgesamt 1839 Personen.

Es werden 33 Deutschkurse mit insgesamt 400 Teilnehmern pro Woche angeboten, die teilweise durch ehrenamtliche MitarbeiterInnen geführt werden. Die sonstigen Integrations- und Bildungsmaßnahmen umfassen ein breites Spektrum aus Bildungs- und Beratungsangeboten (Lerncafés, Lernbegleitung, Arbeitsmarktberatung und Integrationsberatung), konkrete Arbeitsmarktintegrations- und PatInnenprojekte sowie Schulungen und Workshops, angeboten von hauptamtlichen MitarbeiterInnen in Kooperation mit verschiedenen Freiwilligenorganisationen.

Die Organisation hat Lebensmittelspenden, Hygieneartikel und Kleiderspenden erhalten und ausgegeben. Damit konnten 1200 tägliche Mahlzeiten zubereitet und täglich 35.000 Flüchtlinge mit Hygieneartikeln und 50.000 Menschen mit Kleidung versorgt werden. Dabei handelt es sich um Schätzungen, die nur begrenzt möglich sind. Alleine im Oktober wurden 40.000 Menschen am Westbahnhof in Wien begleitet. In Traiskirchen wurden über 17.000 Menschen mit Sachspenden ausgestattet. Viele der Sachspenden konnten an (inter)nationale Organisationen weitergegeben werden zur Hilfe im In- und Ausland.

Insgesamt sind 674 Hauptamtliche MitarbeiterInnen im Flüchtlingsbereich beschäftigt, deren Arbeitszeit 524 Vollzeitäquivalenten entspricht. Im Vergleich zum Vorjahr sind nun 27 Prozent mehr bezahlte MitarbeiterInnen angestellt. Der Belastungsgrad der MitarbeiterInnen war bereits 2014 hoch (7 von 10) und stieg seit Sommer 2015 etwas an (8 von 10). Insgesamt sind in der Organisation 3.000 ehrenamtliche MitarbeiterInnen aktiv. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Zahl der Freiwilligen um 30 Prozent an. Alleine am Westbahnhof wurden 2015 ca. 70.000 Stunden freiwilliger Arbeit geleistet. Freiwillige werden in allen Bereichen, abgesehen von Transitquartieren, eingesetzt. Das größte Einsatzfeld sind Notquartiere.

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf 35 der 104 in Österreich aktiven Initiativen und Organisationen. Rund 89,4 Prozent der 104 Organisationen sind in nur einem Bundesland tätig. Insgesamt sind rund 29,8 Prozent der Organisationen (zumindest, aber nicht ausschließlich) in Oberösterreich sowie in Wien, 25 Prozent in Niederösterreich, 21,2 Prozent in der Steiermark, 13,5 Prozent in Tirol, 8,7 Prozent in Vorarlberg und 6,7 Prozent in Salzburg, Kärnten und Burgenland tätig. Weitere Informationen zu der Gesamtheit sind nicht zugänglich, wodurch folgende Ergebnisse lediglich als Orientierung dienen können und keine konkreten Rückschlüsse auf das Gesamtausmaß zulassen. Aufgrund von teilweise fehlenden Angaben, wurde in der Auswertung jeweils die Anzahl der gültigen Fälle (n) zusätzlich angegeben. Prozentwerte beziehen sich in diesem Fall auf die Anzahl der gültigen Fälle.

8,6 Prozent (n=35) der Organisationen betreiben insgesamt 8 Notquartiere, in denen durchschnittlich 46 Personen pro Tag untergebracht sind. Eine Organisation betreibt ein Transitquartier, in dem durchschnittlich 300 Flüchtlinge pro Tag untergebracht werden. Immerhin 7 (21,9 Prozent (n=32)) der Organisationen bieten in insgesamt 40 Quartieren 343 Flüchtlingen eine Grundversorgung.

97,1 Prozent (n=35) der befragten Organisationen bieten allgemeine Integrationsmaßnahmen an, immerhin 81,8 Prozent (n=33) der Organisationen leiten Deutschkurse. In 92,6 Prozent der Fälle (n=27) werden die Kurse zumindest zum Teil durch das Engagement von Ehrenamtlichen geführt. Insgesamt werden durch 27 Organisationen 281 Kurse angeboten, an denen insgesamt 3.114 Flüchtlinge pro Woche teilnehmen. 1310 ehrenamtliche MitarbeiterInnen brachten sich zumindest einmal ein. Des Weiteren bieten 58,1 Prozent (n=31) der Organisationen alternative Bildungsmaßnahmen an. 41,2 Prozent (n=34) der Befragten erhielten Lebensmittel-, 53 Prozent (n=32) Hygieneartikel- und 71,4 Prozent (n=35) Kleiderspenden. Insgesamt konnten durch 7 Organisationen 115 tägliche Mahlzeiten zubereitet, durch 11 Organisationen der tägliche Bedarf von 487 Flüchtlingen nach Hygieneartikeln gedeckt und durch 21 Organisationen insgesamt 4.631 Personen mit Kleidung versorgt werden.

Jede der befragten Organisationen (n=29) setzt ehrenamtliche MitarbeiterInnen ein. Insgesamt sind 2.781 Ehrenamtliche in 29 Organisationen aktiv. Im Vergleich zum Vorjahr verfügen 77,3 Prozent der Organisationen nun über mehr Ehrenamtliche. Berücksichtigt man die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder der Organisationen, werden Freiwillige für jede Aktivität eingesetzt. 78,6 Prozent (n=28) der Organisationen fanden Freiwillige, indem sie Menschen direkt ansprachen, 57,1 Prozent der Organisationen wurde Hilfe direkt angeboten, ebenfalls 57,1 Prozent der Organisationen konnten Freiwillige durch Aufrufe auf ihren Homepages gewinnen. Immerhin 50 Prozent der Organisationen nutzen Social Media Kanäle erfolgreich, um Freiwillige zu mobilisieren. In 39,3 Prozent der Organisationen waren Freiwillige bereits vor der Flüchtlingskrise in der Organisation aktiv und in 25 Prozent der Organisationen wurden Freiwillige durch die Kooperationen mit anderen Organisationen aktiv. Lediglich eine Organisation warb erfolgreich mit Stellenanzeigen Freiwillige.

Lediglich ein Drittel (n=21) der Organisationen gab an, staatliche Förderungen zu erhalten. Insgesamt hängen die Angaben zu den Aus- und Einnahmen zu stark vom jeweiligen Tätigkeitsfeld der Organisation ab. Aggregierte Aussagen wären hier irreführend.

5 FREIWILLIGENMANAGEMENT

Das folgende Kapitel ist der Analyse des Einsatzes und der Koordination von Freiwilligen im Zuge der Flüchtlingshilfe gewidmet. Bevor auf die Mobilisierung und Gewinnung sowie auf die zentralen Erfolgsfaktoren und Herausforderungen der Koordination und des Managements der Freiwilligen eingegangen wird, werden die Aktivitäten und Tätigkeitsbereiche der Freiwilligen umrissen und ein Überblick über die von ihnen genannten Motive gegeben.

5.1 AKTIVITÄTEN UND TÄTIGKEITEN DER FREIWILLIGEN

Freiwillige haben ein großes Spektrum von Tätigkeiten ausgeübt und dies in sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen getan. In Bezug auf die organisationale Einbindung sind folgende Gruppen von Freiwilligen zu unterscheiden:

- Freiwillige, die im Rahmen von etablierten NPOs (Einsatz- sowie Hilfsorganisationen) aufgrund der Flüchtlingskrise mit der Freiwilligenarbeit begonnen haben,
- Freiwillige, die schon davor ehrenamtlich tätig waren und dies (eventuell in verstärktem Ausmaß) weitergemacht haben,
- Freiwillige, die sich im Zuge von Basisinitiativen und neu gegründeten NPOs engagiert haben,
- sowie Freiwillige, die ohne Anbindung an NPOs und Basisinitiativen tätig waren und somit dem sogenannten informellen Engagement zugerechnet werden können.

Der sozioökonomische Hintergrund der Freiwilligen wird wiederholt als sehr heterogen beschrieben und umfasste von Studierenden über Freiberuflern hin zu Arbeitslosen und PensionistInnen auch „2nd generation“ MigrantInnen und die Gruppe der AsylwerberInnen selbst.

Das Tätigkeitsspektrum der Freiwilligen spannt sich nahezu über alle Aufgaben zivilgesellschaftlicher Flüchtlingsarbeit: Von der Erstversorgung an den Grenzen, an den Bahnhöfen und in Notunterkünften, bis hin zur Organisation von Sachspenden, ärztlicher und psychologischer Betreuung sowie von Rechtsberatung und Fahrdiensten. Sie waren als DolmetscherInnen tätig, gaben Deutschkurse und halfen bei der Vermisstensuche. Darüber hinaus unterstützten sich Ehrenamtliche gegenseitig durch psychologische Betreuung und Supervision.

Das zeitliche Ausmaß, in dem sich die Freiwilligen engagiert haben, war dabei höchst unterschiedlich.

„[...] es sind ein paar Leute, die immer da sind, es koordinieren und dann halt, die – wie nennen wir sie schön? – die fliegenden Helfer. Die Leute, die einfach mal spontan vorbeikommen und zwei Stunden Zeit haben, sich anmelden, mithelfen und dann wieder gehen“ (I 23: 12).

Viele der Freiwilligen haben sich über einen längeren Zeitraum und mitunter bis zur Erschöpfung, eingesetzt, andere – die eben zitierten „fliegenden HelferInnen“ – engagierten sich punktuell je nach persönlichen Kapazitäten und Ressourcen sowie angepasst an die organisationalen Möglichkeiten.

„Man kann bei uns für eine halbe Stunde helfen kommen, man kann fünf Stunden kommen, das ist völlig frei, man kann innerhalb unserer Öffnungszeiten kommen und

gehen. Wir sind jeden Tag offen, das ist auch entscheidend" (I 14: 23; Führungskraft)²¹.

Der Mix aus etablierten Freiwilligen und neuen „fliegenden“ HelferInnen ergänzte sich dabei zumeist gut.

„Es etablieren sich aus den Freiwilligen wieder Leute heraus, die regelmäßiger kommen. Die dann auch wieder Verantwortung vor Ort übernehmen müssen. Sodass wir an den Schlüsselstellen, also an der Sachspendenannahme und der Sachspendenausgabe sitzen dann etabliertere Freiwillige. Wir sagen; an diesen Stellen gibt es Dienstpläne und an den anderen Stellen kommen einfach Freiwillige dazu, die Sortieren helfen, die weniger qualifizierten Tätigkeiten oder weniger Knowhow über die Vorgänge haben erledigen" (I 1: 16; Führungskraft).

5.2 MOTIVE DER FREIWILLIGEN

Als Beweggründe für das ehrenamtliche Engagement der Freiwilligen im Zuge der Flüchtlingshilfe ließen sich sowohl altruistische als auch eigennützige Motive feststellen. Viele der Freiwilligen nannten die Freude am Helfen und den Wunsch, etwas für das Gemeinwohl zurückzugeben und einen Beitrag für die Gesellschaft zu leisten als wesentliche Motive.

„Und das war auch ein Beweggrund, ein bisschen was zurückzugeben von diesem Reichtum, den wir hier haben. Nicht nur Materielles, sondern, dass wir hier in einem Staat leben, der stabil ist, wo es Pressefreiheit gibt, wo es Rechtssicherheit gibt" (I 11: 117).

Andere Freiwillige verstehen ihr Engagement als humanitäre Pflicht oder auch als politisches Statement und als Ausdruck des Ärgers über die mangelnde Hilfe seitens des Staates. Sie sind ehrenamtlich tätig, um gegen das eigene Ohnmachtsgefühl aktiv zu werden.

Für viele HelferInnen mit Migrationshintergrund stellte die freiwillige Arbeit für die Flüchtlinge eine Chance dar, erstmals das Gefühl zu haben eine konkrete Aufgabe in der Gesellschaft übernehmen zu können und Anerkennung dafür zu erhalten. Dabei kommt es nicht selten vor, dass „2nd generation“ MigrantInnen versuchten, mithilfe ihres Engagements mitunter auch persönliche Fluchterfahrungen aufzuarbeiten.

„Ich hab das schon seit meiner Kindheit mitbekommen, mit den Flüchtlingen. Und es gab schon Nächte, wo ich geweint habe, weil ich wirklich nichts dagegen tun konnte und nachdem ich das mitbekommen habe, dass Flüchtlinge in Wien eintreffen, hab ich mich wirklich sehr, also hab mich gefreut. Seitdem komm ich hier nicht mehr weg. Es ist eine Entlastung da, jahrelang hat mich das traurig gemacht. Und mit diesen Leuten kommunizieren, reden, anlächeln, diese Hoffnung geben. Also mir hilft das auch psychisch weiter, ich hab das gebraucht" (I 11: 116).

Als weitere Motive wurden von den Freiwilligen der Wunsch nach Anerkennung für die eigene Arbeit sowie die Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen und soziale oder berufliche Kompetenzen zu erwerben bzw. zu stärken, genannt. Die genannten Motive decken sich dabei mit den Befunden österreichweiter Studien zur Freiwilligenarbeit (BMASK, 2013: 34; Rameder & More-Hollerweger, 2009: 53). Vor allem Studierenden gaben auch an, dass ihre Studienfächern sie für die

²¹ Im Kapitel Freiwilligenmanagement wird – wenn relevant – ausgewiesen, ob das entsprechende Zitat von einer Führungskraft oder von einem oder einer freiwilligen Helfer/in stammt.

Notwendigkeit zivilgesellschaftlichen Engagements sensibilisiert haben oder aber einfach genügend zeitliche Freiräume gelassen haben, um selbst aktiv zu werden.

Einen ausschlaggebenden Antriebsfaktor stellte besonders im Herbst auch die mediale Präsenz der Flüchtlingsproblematik dar. Der Wunsch, dazuzugehören und mit der Welle der Hilfsbereitschaft mitzuschwimmen, wurde häufig genannt.

„Ich hatte das Gefühl ich verpass da was. Es war auch durchaus dabei, dass ich Menschen helfen wollte. Aber mein Selbstbild des Menschen der da hilft war herausgefordert. Weil ich nichts gemacht habe und alle anderen schon. Ich wollte da irgendwie mitmachen und ein Teil des Ganzen sein“ (I 40: 5).

5.3 MOBILISIERUNG UND GEWINNUNG VON FREIWILLIGEN

Die Mobilisierung und Gewinnung von Freiwilligen hat gesamt betrachtet und über alle Organisationen und Initiativen hinweg größtenteils sehr gut funktioniert. Die große Engagementbereitschaft der Bevölkerung wurde wiederholt von Seiten der großen Trägerorganisationen, der Politik als auch der Medien betont.

„Sehr gut funktioniert hat das; also ich hab es in meiner Karriere noch nicht erlebt, dass so viele Menschen sich freiwillig engagieren wollen und auch froh sind, wenn es zu einer Koordination kommt, wie auch immer“ (I 1: 24).

Das Angebot an freiwilligen HelferInnen war meist in den urbanen Zentren deutlich größer als in ruralen Gegenden. Während in den ländlichen Regionen die Verfügbarkeit von Freiwilligen davon abhängig war, ob bereits Strukturen und Einrichtungen etablierter Einsatz- und Hilfsorganisationen vorhanden waren, stellte das große Angebot an Freiwilligen in den Städten viele Organisationen vor bis dato nicht bekannte Aufgaben der Koordination und des Managements der freiwilligen HelferInnen.

„Es gibt zwar immer wieder diese Berichte, dass das jetzt schon eine sinkende Bereitschaft ist. Aber die Aufgaben werden ja gerade mehr und nicht weniger. [...] Es sind mehr Organisationen, die in demselben Teich fischen, was die Freiwilligen betrifft. Trotzdem schaffen wir die Betreuung eigentlich ganz gut“ (I 1: 24).

Beinahe alle Organisationen und Initiativen waren im Laufe des Herbsts mit einem Rückgang des Angebots an freiwilligen HelferInnen konfrontiert, konnten diesen jedoch durch vermehrte Mobilisierungsmaßnahmen abfedern und ihre Leistungserbringung größtenteils weiterhin aufrechterhalten.

„Naja, es ist ein bisschen mehr Anstrengung dahinter von unserer Seite, damit wir dasselbe Niveau erreichen. Vor einem Monat haben wir einmal aufgerufen auf Facebook und dann haben wir drei Tage nicht mehr aufrufen müssen, weil viel zu viel gekommen ist“ (I 1: 26).

„Jetzt müssen wir halt drei Mal am Tag aufrufen. Wenn wir das aber tun, dann bekommen wir ausreichend. Das heißt, es ist ein bisschen mehr Organisation notwendig. Es kommt nicht mehr automatisch“ (I 1: 28).

„Am Anfang war es eher so, dass wir eher den Punkt erreicht haben, dass wir gemerkt haben, dass Menschen da sind denen wir nichts Sinnvolles mehr zu Tun geben können, die uns eher im Weg herumstehen, so blöd das klingt, die dann besser irgendwo später vorbeikommen sollen. Jetzt ist es aber mittlerweile so, dass wir um die Freiwilligen

kämpfen. Es ist eben grauslich draußen, es ist kalt, es sind gerade wahnsinnig viele Leute krank, eine gewisse Anfangseuphorie ist auch draußen" (I 12: 35).

Ein weiterer Faktor, der das Angebot an Freiwilligen beeinflusst hat, ist die Art der Tätigkeit bzw. der Aktivitätsbereich. Während ein Überangebot an „fliegenden“ HelferInnen (episodic volunteering) herrschte, war es schwieriger Freiwillige für ein längerfristiges Engagement (traditional/regular volunteering) zu gewinnen.

„Die Attraktivität für den Ehrenamtlichen ist dadurch schon geringer, bei uns zu helfen, weil die Challenge weg ist. Transit hat immer mehr Challenge, als Grundversorgung, weil die Menschen dortbleiben und kennen sich dann schon. Bei Transit hast du ja nur 24h bis max. 48 und dann kommt die nächste Tranche. Da hat man immer Arbeit und Abwechslung. Leute kommen weg, andere kommen wieder. Dann muss geputzt werden und neu ausgezogen etc. Da gibt es permanent Arbeit, die auch jeder versteht" (I 10: 136; Führungskraft).

Zu den Unterschieden zwischen kurzfristigem und längerfristigem Engagement gibt es mittlerweile zahlreiche Studien die u.a. Befunde zu den Motiven, der Zufriedenheit und dem Halten von „episodischen Freiwilligen“ bereitstellen (Dunn, Chambers, & Hyde, 2015; Lesley Hustinx, 2010; L. Hustinx, Haski-Leventhal, & Handy, 2008; Hyde, Dunn, Bax, & Chambers, 2014).

5.4 SOCIAL MEDIA UND WEB 2.0 ALS INFORMATIONS- UND KOORDINATIONSTRUMENTE

Zur schnellen, niederschweligen und unbürokratischen Gewinnung und Koordinierung der großen Anzahl von Freiwilligen haben fast alle Organisationen und Initiativen auf Onlineanwendungen wie zum Beispiel Facebook, Doodle oder Email zurückgegriffen. Die Intensität der Nutzung der Web 2.0 Anwendung zur Freiwilligenkoordination hat dabei zwischen den Organisationen stark variiert.

Für einige der großen Organisationen war die Einbindung von Web 2.0 Anwendung noch neu und ungewohnt und war auf die Verbreitung von allgemeinen Informationen beschränkt. Andere, etablierte NPOs, die schon seit mehreren Jahren Social Media-Auftritte betreiben, haben zwar teilweise einen sehr hohen, sogenannten Service-Level[1] aufgewiesen, allerdings gestaltete sich die Kommunikation mit potenziellen Freiwilligen und HelferInnen über die Social Media-Auftritte von neu gegründeten NPOs und Basisinitiativen vergleichsweise dynamischer und effizienter. Neben der Pflege eines hohen Service-Levels waren neue Initiativen selbst aktiver, haben mehr Inhalte über ihre Social-Media-Kanäle verbreitet und versucht, die User mit den Inhalten nicht nur zu informieren, sondern mit viel Bildmaterial und konkreten Aufrufen einzubinden. So hat der Social Media-Auftritt von neuen, während der Flüchtlingskrise gegründeten Initiativen im Gegensatz zu jenen der etablierten NPOs höhere sogenannte „Engagementquoten“ erreicht, d.h., dass deren Inhalte regelmäßiger konsumiert, kommentiert und geteilt wurden (vgl. Gotter, Kloiber, Precup, & Rakowska, 2016).

Darüber hinaus wurden innovative Ideen der Nutzung von mobilen Applikationen gefunden. Zum Beispiel wurden Apps „gehackt“, ihrer ursprünglichen Verwendung (z.B. als „Party-Tool“) entfremdet und für die Koordination der Freiwilligen oder von Sachspenden eingesetzt.

„Wir haben da über Internet so eine Plattform, so eine Party-Organisationsplattform gecrasht unter Anführungszeichen und haben einfach so quasi statt Partys Schichten, wo man sich eintragen hat können und dadurch haben wir auch einen guten Überblick gehabt, wie schaut es aus haben wir genug Leute für die Schichten oder haben wir vielleicht nicht genug Leute und es hat sehr, sehr gut funktioniert, es war eigentlich immer recht problemlos möglich" (I 18: 9).

Auch wenn mittels der bestehenden Web 2.0 Anwendungen die Nachfrage und das Angebot an Freiwilligen nicht immer vollständig und zeitnahe in Übereinstimmung gebracht werden konnten, hätte ohne diese Anwendungen die Koordination der Freiwilligen weit mehr Personalressourcen benötigt oder aber wäre in diesem Ausmaß gar nicht möglich gewesen.

5.5 HERAUSFORDERUNGEN DER KOORDINATION UND DES MANAGEMENTS DER FREIWILLIGEN

Freiwilligenmanagement kann als Prozess verstanden werden, mit und durch den Freiwillige wirksam und effektiv eingesetzt werden, sodass Organisationen ihre Ziele in einer sich verändernden Umwelt erreichen (vgl. Kreitner, 1998; Safrit & Schmiesing, 2011). Im Rahmen der Flüchtlingshilfe waren die Organisationen und Initiativen in unterschiedlicher Form und Ausmaß mit Herausforderungen der Koordination der Freiwilligen konfrontiert. Diese betrafen und betreffen zum einen die (1) Schwierigkeiten der konkreten Bedarfsplanung, (2) das temporäre Überangebot an Freiwilligen und (3) die oftmals eingeschränkte Selektionsmöglichkeit vor allem bei fliegenden HelferInnen. Zum anderen waren (4) zeitliche, finanzielle und personale Ressourcen für Orientierungs- und Einschulungsmaßnahmen, sowie (5) das sogenannte „Matching“ von konkreten Aufgaben und Fähigkeiten wie Kompetenzen der Freiwilligen meist nicht im benötigten Ausmaß vorhanden. Als Folgen der fehlenden Strukturen und Personalressourcen wurden u.a. ein (6) Koordinations- und Führungsvakuum sowie (7) eine unstrukturierte und unzureichende Kommunikation und Information beschrieben. (8) Begleitende Maßnahmen wie Supervision und Feedbackmöglichkeiten mussten oftmals erst aufgebaut werden und waren nicht immer bei den Freiwilligen anschlussfähig und auch das (9) Beenden der Zusammenarbeit verlief nicht immer reibungslos. Grundsätzlichere Themen betreffen auch die Organisationen im Zusammenspiel mit den Freiwilligen. Erstens stellt der Umgang mit den von Freiwilligen in Selbstorganisation geschaffenen Strukturen für etablierte Organisationen oft eine Herausforderung dar (1.6.). Zweitens müssen die durch die neuen Formen des freiwilligen Engagements diffus gewordenen Organisationsgrenzen neu definiert und „Mitgliedschaftsregeln“ aktualisiert werden (1.7.).

5.5.1 Schwierigkeit der Bedarfsplanung

Der Umfang und auch der Ort des Bedarfs an Freiwilligen wie auch an Hilfsgütern war über weite Strecken nicht genau abschätzbar und vielfach von externen Faktoren wie der Öffnung bzw. Schließung von Grenzen, der Bereitstellung von Transportmöglichkeiten, politischen Entscheidungen etc. abhängig.

„Wieso steht in den Doodle-Listen immer noch drin ‚Wir brauchen 30 Leute von 7-12 und wir brauchen dann wieder 30 Leute von 12-5‘ oder so, weil das ist einfach nicht notwendig, glaube ich. Und das frustriert die Menschen halt eher, wenn sie nur dann rumstehen nichts machen, als wenn sie wirklich gefordert würden oder beschäftigt wären. Aber das hätte man ja irgendwie anpassen können“ (I 37: 69; Freiwillige, Studentin, 23 Jahre).

„Aber es ist nie gesagt worden, was (Anm.: welche Aufgaben) wir von der Republik Österreich bekommen. Da hat es geheißen in der Republik Österreich, im Speziellen im Innenministerium vertreten durch die Landespolizeikommanden: Macht da ein Quartier und dort ein Quartier [...]. Und dann haben wir die Menschen bekommen, haben sie betreut – hatten keine Verträge – immer nur auf Abruf“ (I 10: 11; Führungskraft).

„Man weiß eigentlich nie, wo man am nächsten Tag ist. Weil am Sonntag oder diesmal war's am Samstagnachmittag kommt das große SMS wir brauchen auch nächste Woche wieder deine Hilfe, wenn du Zeit hast registriere dich, wann und dann schreibt man halt so denen grob was man für Zeiten hat, was man zur Verfügung stellen kann und meistens [...] und meistens kriegst dann am gleichen Tag oder am Tag vorher den Anruf“ (I 7: 62; Freiwillige).

5.5.2 Temporäres Überangebot

Wie bereits in Kapitel 5.3 beschrieben, hat die Gewinnung und Mobilisierung von Freiwilligen weitestgehend sehr gut funktioniert. Allerdings kam es wiederholt zu einem temporären Überangebot an Freiwilligen. Ehrenamtliche hatten so das Gefühl, nicht sinnvoll eingesetzt zu werden, „nur herum zu stehen“ oder „sich im Weg zu stehen“, was vielfach zu Frustrationen bei den Freiwilligen führte.

„Ein weiteres Problem war, dass zur Mittagsschicht viel zu viele Freiwillige vor Ort waren, die Devise ist, es wird kein Freiwilliger weggeschickt, wobei wir es schon getan haben. Es waren am Ende bei der Kleidersortierung nicht zwei wie am Vormittag, sondern mindestens sechs Personen. Diese sind sich nur selbst im Weg gestanden“ (p2: 9; Freiwillige).

„[...] ich würde sagen, da waren wir, ja manchmal waren wir acht bis zehn und manchmal waren wir auch nur zu sechst. Das war ganz gut, also je weniger war eigentlich besser zeitweise, weil man dann wirklich etwas zu tun hatte“ (I 37: 44; Freiwillige, Studentin, 23 Jahre).

„Also ich weiß nicht, einmal kam auch eine Gruppe von Schülern, die sich angemeldet hat, die kamen eben und es waren eigentlich viel zu viele [...] dann geht's eigentlich mehr darum, Leute zu beschäftigen als effektiv zu arbeiten“ (I 37: 46; Freiwillige, Studentin, 23 Jahre).

Der Umgang mit diesem temporären Überangebot stellte für viele der Organisationen eine Herausforderung dar.

„Das war eine undankbare Aufgabe. Die waren teilweise richtig angefressen gewesen. Ein paar haben dann gesagt: ‚Passt, dann komm ich morgen wieder. Ein paar aber auch so: ‚Habt ihr irgendwas zum Mittag? Bitte ich will irgendwie mithelfen‘. [...] Also, wir konnten nicht jeden nehmen, weil irgendwann waren wir ausgelastet. Wir hatten so viele Leute, die sind dann teilweise angestanden, auch Schulklassen, kleine Zwutschkerl, die aushelfen wollten. Was machen wir mit denen? Die haben dann nix zu tun. Da musste man manchmal sagen: ‚Sorry, wir sind voll!‘“ (I 40: 70; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

„Weil am Anfang kam dann wirklich jeder, schweren Herzens mussten sie dann auch Helfer wegschicken, weil sie einfach gesagt haben, wir brauchen grad keine Hilfe“ (I 25: 220).

5.5.3 Eingeschränkte Selektionsmöglichkeiten

Ferner erwies sich die eingeschränkte Möglichkeit der Selektion von Freiwilligen als problematisch. Während im „Normalbetrieb“ Ehrenamtliche vorab geprüft werden, waren in der akuten Phase der Krise oftmals keine Ressourcen für Auswahlverfahren vorhanden, bzw. waren mangels konkreter Bedarfsplanung auch keine konkreten Auswahlkriterien vorhanden.

„Oder auch die Prüfung der Ehrenamtlichen vorweg. Also normalerweise würden wir ja einen polizeilichen Leumund besorgen, das machen wir bei denen ja natürlich nicht. Da hast du natürlich auch immer die Gefahr, dass du irgendwelche Verrückte auch anziehst“ (I 1: 33; Führungskraft).

„[...] wenn man nur Leute nähme, die davon was verstehen, hätte man die Schwierigkeiten nicht des geht aber nicht ja ich mein ich find das ja auch super, dass da jeder faktisch jeder genommen wird. Ich weiß ja nicht wie das im Hintergrund abläuft. Man bewirbt sich da faktisch, das ist jetzt nicht so ein Ding aber man sagt halt ‚hallo ich bin da und ich würde das gern machen‘ und dann sagen sie ‚ja Gott sei Dank bist du da, komm her mach das‘. Ja das ist das Einzige.“ (I 2: 87; Freiwillige).

„Welche Wirkung hatte die auf dich? Auch die Bedarfs-Postings?

P: Die Wir-Helfen Seite wahrscheinlich?

I: Ja, genau.

P: Prinzipiell auf mich hat das gewirkt: ‚Ok gut, da kann jeder hingehen und was machen. Ich bin auch ein 08-15-Typ und kann dort was machen.‘ Es war wirklich ausdrücklich beschrieben, dass du nichts können musst, um hinzukommen“ (I 40: 22; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

Die fehlende bzw. eingeschränkte Möglichkeit der Selektion hatte zur Folge, dass es vielfach zu viele „uninformierte“ Freiwillige, ohne Erfahrung und Feldkompetenz gab.

„Es kamen bald neue Freiwillige hinzu, die ebenfalls nicht recht wussten, was es zu tun gäbe. Die EinsatzleiterInnen schienen sehr beschäftigt, doch wir teilten ihnen mit, dass wir nicht recht wüssten wie wir behilflich sein könnten. Mir war klar, dass es auch darum gehe zu improvisieren und sich die Aufgaben selber zu suchen, aber das ist schwer, wenn man die Regeln und den Ablauf noch nicht einmal gut kennt“ (P 3: 5).

„Wo wir uns sehr schwer getan haben und bis heute sehr schwer tun ist, wie wir Freiwillige, die gar keinen Background eigentlich haben, auch wirklich gut koordinieren“ (I 1; 30; Führungskraft).

5.5.4 Eingeschränkte Ressourcen für Einschulung und Orientierung

Eine weitere Herausforderung des Managements der Freiwilligen bestand darin, dass aufgrund der fehlenden Ressourcen der Hauptamtlichen für die Koordination der Freiwilligen und aufgrund der hohen Fluktuation sowie der geringen Verbindlichkeit der HelferInnen kaum bzw. nur rudimentäre Einschulungs- und Orientierungsmaßnahmen – auch in Hinblick auf die Zielgruppe der Flüchtlinge – möglich waren.

„Was ein bisschen abgegangen ist, was mir dann gefehlt hat, ist wie man mit diesen Menschen umgeht. Das haben wir nie wirklich gelernt. Was heißt Flüchtlingsbetreuung? Was haben diese Menschen alles erlebt? Wie geht man jetzt vorsichtig damit um? Warum kann man jemandem nicht einfach Nein sagen? Also ein Empathie-Lehrgang, gewaltfreie Kommunikation. Das gab es dann einfach gar nicht“ (I 40: 40).

„Und das ist für uns aber halt schwierig zu managen, weil wir halt eben so viele Dinge gleichzeitig machen müssen und handeln müssen und eben nicht eine Person haben, die eben nur dafür zuständig ist oder so, sondern jede Person hier hat ganz viele verschiedene Bereiche inne und ja – das ist halt so ein bisschen dann schade, wenn man dann das Gefühl hat, Leute sind dann vielleicht enttäuscht, wenn sie hier weggehen, weil sie sich, weil sie nicht wussten, wo sie jetzt hin sollen, was sie jetzt tun sollen und so“ (I 33: 62).

„Aber, dass wir einen Aufruf in die Bevölkerung machen, haben wir noch nie gemacht. Mussten wir jetzt aber machen, weil es nicht anders ging. Das ist dann der Fluch. Wenn die Menschen kommen und helfen wollen, fragen, was sie jetzt tun sollen. Und dann sag ich, organisiert euch ein bisschen selber. Stellt Betten auf tut das [...] Weil wir keine vernünftige Struktur haben – unsere Mitarbeiter sind ja überall eingesetzt. Normalerweise, wenn ein Katastrophenzug ausfährt, brauchen wir gar keine fremden Leute. Das ist alles genau besetzt vom Koch bis zu Mechaniker. Vom Arzt bis zum Sanitäter ist alles durchgestylt“ (I 10: 28; Führungskraft).

Die fehlende Orientierung und Einschulung seitens der Hauptamtlichen wurde vielfach durch die Freiwilligen selbst kompensiert.

„Einschulung. Also eigentlich haben die Freiwilligen die Freiwilligen eingeschult. Ganz ehrlich, teilweise haben die Koordinatoren dann auch weniger Plan gehabt als wir. Wir haben es dann einfach gewusst, irgendwann, weil die Koordinatoren selber niemanden eingeteilt haben. Mir wurden die einzelnen Prozesse von den anderen erklärt. Wir haben relativ schnell gecheckt, wie das laufen muss und uns dann auch überlegt, wie das System am Laufen gehalten werden kann. Bei den Kleidern gab es auch immer ein, zwei Freiwillige, die immer da waren und gezeigt haben wie das funktioniert“ (I 40: 40).

Wie bereits dargestellt, hat die Zusammenarbeit von etablierten, erfahrenen und neuen, „fliegenden“ Freiwilligen in Hinblick auf eine grundlegende Orientierung der HelferInnen meist sehr gut funktioniert, allerdings war es so für die Hauptamtlichen noch schwieriger, einen Gesamtüberblick über alle Freiwilligen zu wahren.

„Es schien in zwei Ebenen aufgeteilt, die Freiwilligen auf der unteren Ebene, die sich gegenseitig einschulten und ihre Aufgaben weiterreichten und das Team der EinsatzleiterInnen, das sich die meiste Zeit in einem Zimmer befand und alle möglichen akuten Themen ausdiskutierte. Einen wirklichen Überblick über die Freiwilligen hatte kaum jemand“ (P 3: 5).

5.5.5 Match und Mismatch von Aufgaben, Ansprüchen und Kompetenzen

Darüber hinaus kam es oftmals zu einem Mismatch zwischen der konkreten Tätigkeit und den Ansprüchen der Freiwilligen an ihre ehrenamtliche Arbeit:

„[...] das war teilweise extrem frustrierend muss ich sagen. Du teilst dich ein für eine Arbeit und dann wirst du dort herangezogen um Klos zu putzen. Ich zahle Steuern und da wird man wohl eine Gesellschaft finden, die das macht, und wenn ich das machen möchte, möchte ich vorher wissen, das ist mein Job, also ich finde, da ist dieses Freiwilligenengagement ist teilweise frustrierend, weil nicht genau definiert ist, was die Erwartungshaltung ist und wie man beitragen kann“ (I 28: 14).

Bei neu gegründeten Initiativen ohne etablierte Strukturen und Funktionen hat das Matching von mitgebrachten Kompetenzen der Freiwilligen und Aufgaben scheinbar leichter funktioniert:

„[...] in Absprache mit den Stationsleitern schauen wir eben, wo werden Helfer gebraucht und wer wird wo gebraucht. Denn oft sind es körperlich anspruchsvollere Dinge, manchmal geht es mehr um menschliches Gespür, da muss man sich vom ersten Eindruck her vom Gefühl leiten lassen und wir versuchen halt die Leute so einzuteilen, dass am Ende sich alle dort einsetzen können, wo sie mit dem, was sie haben und was sie können, das Beste leisten und geben können und damit selbst auch zufrieden sind natürlich. Weil uns ist es natürlich auch wichtig, dass sich die Helfer wohl

fühlen und dass da niemand was machen muss, was ihm wirklich unangenehm ist" (I 11: 12; Freiwillige, Studentin).

Aufgrund der eingeschränkten Möglichkeit zur Prüfung der Freiwilligen vorab erfolgte der Einsatz von Freiwilligen häufig im Spannungsfeld zwischen Verantwortung und Überforderung. Verantwortung wurde mitunter rasch an Freiwillige übertragen, was von den HelferInnen einerseits positiv empfunden wurde, allerdings auch sehr schnell zu Überforderung geführt hat. Vielfach wurde der Wunsch nach mehr Präsenz und Begleitung durch Hauptamtliche geäußert.

„Also ich hätte mir oft mehr Präsenz gewünscht von den Koordinatoren, einerseits hat es mir gut gefallen, dass mir die Verantwortung gegeben wurde. Andererseits kennen die mich nicht. Mir wurde am dritten Tag eine Weste gegeben und gesagt, dass die Sanitäter Essen für 700 Leute brauchen, dass ich entscheiden müsste wer welches bekommt und dann wurde ich alleine gelassen. Am Anfang war das ziemlich cool, ein bisschen wie ein Spiel, aber in Wahrheit war das eine echt heftige Aufgabe" (I 40: 31; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

5.5.6 Koordinations- und Führungsvakuum im dynamischen Umfeld

Ferner führten die hoch-dynamischen Rahmenbedingungen in der akuten Phase und die rasch wechselnden und sich entwickelnden Ziele, Strukturen und Arbeitsabläufe in den Organisationen zu großen Herausforderungen, sowohl bei den Freiwilligen als auch bei den Hauptamtlichen. Besonders frustrierend wurde unter den Freiwilligen der häufige Wechsel von KoordinatorInnen empfunden. Unter den sich permanent verändernden Rahmenbedingungen war der Wunsch nach fixen Ansprechpersonen groß.

"Es war am Anfang schwierig, weil du kamst als Ehrenamtlicher her und hattest jeden Tag einen Hauptamtlichen von der Caritas hier, der eigentlich jeden Tag sich wieder ein neues Bild sich verschaffen musste.

I: Weil es immer ein anderer war? Oder ...?

C: Ja. Oder in dem, in dem Buch nachlesen. Aber man kann nicht dann das Buch überblicken, man kommt ja dann gar nicht mehr – dann, man hat jeden Tag irgendwie neu angefangen, und andere Strukturen reingebracht" (I 33: 49).

„A: Ja, die haben zu wenig Personal natürlich.

C: Eine, eine hauptamtliche Person pro Tag, die jeden Tag gewechselt hat.

A: Viel zu wenig Personal, nicht – überall.

C: Man hat – ich bin teilweise privat angerufen worden, von irgendjemanden, die meine Handynummer aufgeschrieben hatten, und abends, und bin gefragt worden, was war denn heute? Und was ist denn damit? Und was ist damit?" (I 33: 146).

Umgekehrt lassen sich folgende Punkte nennen, die aus Sicht der ehrenamtlichen HelferInnen in Hinblick auf das Freiwilligenmanagement als positiv wahrgenommen wurden:

(1) Das Schaffen von klaren Ansprechpersonen, die nicht nur relevante Informationen an die Freiwilligen weitergeben, sondern auch von den HelferInnen Feedback einholen und so versuchen, diese miteinzubinden.

„Also ich finde, dass das mit den Freiwilligen, das finde ich hier halt gut, dass nicht einfach irgendwer kommt, sondern, dass es halt wirklich eingeteilt wird, weil man sich dann eben ein bisschen darauf einstellen kann, wie viele Personen das sind [...]“ (I 36: 105).

„[...] der Pressesprecher, der hat dann ständig kommuniziert mit uns über die Gruppe, mit den Helfern, hat klargestellt wann – also diese Kommunikation ist extrem wichtig, weil sonst gibt es bald zu wenig Unterstützung von den Freiwilligen. Und es wird, glaube ich, noch immer unterschätzt“ (I 37: 339).

„Und ich habe dann das Gefühl, dass immer wer da war, der uns auch beobachten sollte. Und die Leute haben auch eingegriffen, die waren auch gut, wir haben mit denen, sind gut klargekommen. Wir hatten dann auch immer das Gefühl, es ist jemand da, der uns beobachtet. Ich fand das aber auch gut“ (I 40: 24).

„Aber sie waren immer da, wenn was in die Hose gegangen ist“ (I 40: 31; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

(2) Das Schaffen von klaren Strukturen, Zielen und Kompetenzaufteilungen, sodass sich die Freiwilligen innerhalb eines entsprechenden Rahmens auch selbst organisieren, selbstständig arbeiten und mitgestalten können.

„Ich meine es ist natürlich schon immer ein Prozess und es geht nicht immer alles von vornherein immer hundertprozentig gut. Auch das mit den Freiwilligen hat sich entwickeln müssen. Weil das hat zum Teil sich verselbstständigt und jeder hat gemacht was er wollen hat. Und das hat dann schon wieder gebraucht auch. Jetzt haben wir eben die Ansprechpersonen, jetzt geht das sehr gut. Aber das war nicht vom ersten Tag an. Das haben wir schon entwickeln müssen, auch die Zusammenarbeit, wie die anschauen kann“ (I 42: 46; Führungskraft).

5.5.7 Herausforderung „Kommunikation und Wissensmanagement“

Die Kommunikation und die Weitergabe von Information und Wissen stellten sich unter diesen Bedingungen als besonders schwierig heraus. Sowohl unter den Freiwilligen als auch zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen verlief die Kommunikation oftmals unstrukturiert und wurde als unbefriedigend wahrgenommen.

„Ja, hat es zwei, drei, mal gegeben – manche Leute machen ein Semester lang Pause und verzichten jetzt auf Beihilfen von der Uni oder haben ein Semester Urlaub bekommen, um das hier zu machen und setzen sich halt dafür ein, fühlen sich ein bisschen vor den Kopf gestoßen, weil sie z.B. manche Infos nicht kriegen. Weil einfach was verloren gegangen ist auf der Kommunikationsseite“ (I 23: 28).

„Da gibt es auch immer wieder Friktionen, Beschwerden über Nicht-Kommunikation. Aber was soll ich denn kommunizieren, wenn ich für zweihundert Leute einen Mitarbeiter habe? Der muss schauen, dass er es bringt“ (I 10: 86; Führungskraft).

Auch mangelnde Wertschätzung in der Kommunikation wurde mitunter kritisiert.

„Und was mir aufgefallen ist, die Art der Kommunikation ist auch oft nicht in Ordnung. Also nicht persönlich – was mich betrifft nicht – aber, wenn Freiwillige da sind, wie mit denen kommuniziert wird. Von den Hauptamtlichen“ (I 33: 196).

„Ja und dann habe ich irgendwann gesagt, wenn man den Leuten nicht die Wertschätzung gibt, die daher kommen, die da drüben einkaufen, das Zeug hierher schleppen und vielleicht einmal ein Danke hören wollen, sondern nur so im Vorbeigehen. Das passt nicht. Und das ist signifikant nach unten gegangen die Spendenbereitschaft der Freiwilligen“ (I 33: 198).

Dies führte nicht nur zu persönlichen Kränkungen, sondern vor allem dazu, dass relevante Informationen und Wissen oftmals nicht weitertransportiert wurden und so die Ablauforganisation insgesamt häufig ineffizient war.

„Generell erlebe ich das schon sehr ineffizient. Ich komme aus der Privatwirtschaft, ich habe einen Management Background und teilweise tut es mir weh zuzuschauen, wie Sachen organisiert werden ... wie viele Sachen parallel laufen, wie wenig miteinander gesprochen wird, wie wenig Kommunikation passiert, das ist teilweise extrem unprofessionell“ (I 28: 14; Freiwillige).

„Und ich habe den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen den Helfern eigentlich nicht funktioniert. Weil wir verschiedene Systeme ausprobiert haben, wie man was schichten kann und wie man die Kisten stapelt und so Beschriftungen und es ist jedes Mal anders, jeden Tag schaut's wieder anders aus. Das heißt quasi, dass das was irgendwie beschlossen oder ausgemacht worden ist, wie's sinnvoll ist, dass das nicht weitertransportiert worden ist zu den nächsten Helfern, im Endeffekt“ (I 39: 29).

„Und wenn dann ständig andere Helfer da sind, jeder macht es dann eigentlich anders und da kommen dann unterschiedliche Ergebnisse heraus. Also ich denk mir, als Fazit, da gibt's in der Kommunikation auf jeden Fall Verbesserungsbedarf“ (I 39: 31).

Strukturen und Abläufe wurden teilweise immer wieder verworfen oder geändert, sodass viel Mühe und Arbeit ins Leere liefen.

„C: Also man hatte...“

A: Das System, das aufgebaut wurde, dann wieder verworfen

C: Ja, man hat sein System gehabt und plötzlich – da, es fing da vorne an. [...] letztendlich habe ich dann irgendwann gesagt, dass, hier jeden Tag neu anzufangen, das macht keinen Spaß mehr.

A: Es kostet viel Kraft“ (I 33: 122).

Bei neu gegründeten NPOs und Basisinitiativen ohne etablierte Strukturen haben sich Kommunikationsstrukturen und -kanäle rund um die aktuelle Zielsetzung der Initiative gebildet und wurden so von den Freiwilligen teilweise als funktionaler wahrgenommen als bei etablierten Organisationen, die sich ebenfalls neu um das Problem strukturieren mussten.

„Ja das ist eh schon, wie's manchmal geht, es ist halt spontan, dann weißt du ‚Hey wir brauchen jetzt ein Meeting, weil es ist jetzt die und die neue Information reingekommen‘. [...] Es ist halt immer, ja es ist eher spontan, es ist sehr spontan, es ist sehr flexibel. Du musst halt einfach richtig mit, richtig mit schnellen Änderungen umgehen können“ (I 23: 26).

„Ich erhielt die Auskunft, dass laufend Helfende im Ferry-Dusika-Stadion gebraucht werden und bekam eine Handynummer einer Ansprechperson, an die ich mich wenden könne. Da ich nach mehreren Versuchen niemanden erreichen konnte, schrieb ich eine Nachricht über die Facebook-Gruppe „Ferry-Dusika-Stadion-Notunterkunft“, worauf ich prompt eine freundliche Antwort bekam, dass meine Hilfe gerne noch am selben Tag in Anspruch genommen wird“ (P 7: 4).

5.5.8 Verzögerter Aufbau und Anschlussfähigkeit begleitender Maßnahmen: Supervision, Feedback, Anerkennung und Evaluierung

In Folge der oftmals unzureichenden Kommunikation unter Freiwilligen sowie zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen und aufgrund fehlender Ressourcen stellte auch die angemessene

Begleitung, notwendige Supervision und Evaluierung der Freiwilligenarbeit eine große Herausforderung dar. Der teilweise enormen Belastung der Freiwilligen standen lange Zeit eine nicht ausreichende Begleitung und fehlende Feedback-Kanäle gegenüber. Erst später wurden Maßnahmen gegen Überbelastungen und Supervisionsangebote eingeführt.

„Strikteres Vorgehen gegen Überarbeitung. Es kam dann später, dass jeder seine Uhrzeit aufschreiben musste. Aber was manche wirklich aufgeführt haben, dass manche einfach Dienst haben bis ein 1 Uhr und um 8 sind wir wieder da. Einer hat seinen Job gekündigt, einer hat die Uni fast geschmissen und das hätte es so nicht geben dürfen. Und das Problem war immer, dass die Koordinatoren gewusst haben, wie's uns geht damit. Einer ist dann auch trinken gegangen nach jeder Schicht, weil er dachte ohne ihn geht's nicht. Ich mein am Anfang hätte es ohne sie (Anmerkung: bestimmten freiwilligen „Subkoordinatoren“) nicht funktioniert und das wussten die und ich finde, das ist eine Verantwortung, die man einem Freiwilligen nicht geben sollte. Dass du glaubst, dass alles von dir abhängig ist und das haben wir geglaubt. Und da hätte ich mir gern gewünscht, dass das jemand erkennt. Es wurde erst später damit angefangen Verantwortung abzugeben und Kompetenzen auszubilden, aber manche haben sich dabei echt fertig gemacht“ (I 40: 43; Freiwilliger, Student, 22 Jahre).

„Die psychische Betreuung ist dann schon langsam ins Rennen gekommen. Es hat dann verschiedene SupervisorInnen und PsychotherapeutInnen gegeben, die einfach Angebote für die Helfenden gemacht haben. Das war sehr notwendig. Gerade die ersten zwei Wochen wie das noch nicht gelaufen ist, wie es auch noch keinen psychologischen Dienst am Hauptbahnhof gegeben hat, war von Suchthilfe, Streetwork und unseren Hauptamtlichen Team von der [Organisation X] haben wir uns irgendwie so ausgemacht; wir bieten auch Hilfe auch für die Helfenden an, also Entlastungsgespräche für die Ehrenamtlichen. Dass wir vermitteln, wenn wir irgendwie erweiternd Gesprächsbedarf haben, dass man Supervision hat, weitervermitteln“ (I 8: 67).

„Genau, dieses länger Binden und auch das ganz Konkrete. Also bei den StudentInnen hatten wir oft; die setzen sich dann 14-16 Stunden tagtäglich ein. Bis sie dann irgendwann quasi im Burnout sind und sich ganz zurückziehen. Diese Gefahr zu sagen; aber jetzt nach acht Stunden gehst du wirklich nach Hause. Weil ich bin auch nur acht Stunden da, weil ich bin hier hauptamtlich. Das ist ein Thema, wo wir uns sehr schwer tun“ (I 1: 33; Führungskraft).

In vielen Bereichen waren Fürsorge und Anerkennung allerdings auch stark vorhanden und das wurde auch geschätzt:

„Die [Organisation X] hat uns halt immer gelobt, wie toll wir nicht sind, hat aber auch gesagt, wenn wir nicht mehr können, müssen wir nach Hause. Das wurde immer betont, das war ihnen wichtig“ (I 40: 49; Freiwilliger, Student, 22 Jahre).

Darüber hinaus wurden in einigen Organisationen im Zeitverlauf verstärkt Anstrengungen unternommen, um Freiwillige in die Abläufe und Strukturen miteinzubeziehen und Feedback-Kanäle zu schaffen.

„Ganz spät erst, also das hat ca. vor einer Woche angefangen, da bin ich schon längst nicht mehr. Ein [...] Mitarbeiter hat jetzt angefangen Gruppenteamsitzungen zu machen, wie man was besser machen könnte. Uns wurde eine Plattform angeboten, dass wir uns melden und sozusagen Beschwerdeemails, weil es Beschwerden auch gab, aber es war nie direkte Frage. Ich hatte das Gefühl als ob es keine Zeit gab. Als es ruhiger geworden ist, wurde das öfter angesprochen“ (I 40: 55).

„Ich glaube, dass das aber jetzt schon eingesehen wurde, dass die von den Ehrenamtlichen, von den Helfern abhängig sind und jetzt binden sie sie auch laufend überall mit ein, so gut es geht. Aber dieser Konflikt – hier hat es auch schon Teambesprechungen dann gegeben, mit den Ehrenamtlichen, aber erst nach zwei Monaten oder so“ (I 33: 133).

In Hinblick auf die Betreuung von Personen, die informelles Engagement leisteten bzw. der „fliegenden“ HelferInnen haben Basisinitiativen und neu gegründete NPOs mitunter schneller reagiert als etablierte Organisationen.

„Unsere Helfer sind uns Gold wert und wir achten immer darauf, dass wir alle gut drauf sind, wenn wir sehen, dass da jemand nicht gut drauf ist, schauen wir, dass wir sie austauschen oder holen sie auf die Seite und reden mit ihnen, ob eh alles passt, wir schauen eigentlich auf alles“ (I 11: 18; Freiwillige, Studentin).

„[...] also wir schauen, dass einfach alle Helfer, auch die fliegenden Helfer, also alle, die einfach einmal da sind, anmelden, dass wir ihnen Schilder geben, dass wir auch schauen, dass sie eine bestimmte begrenzte Anzahl an Stunden da sind. Also eben nicht mehr also eben nicht mehr ausartet, dass sie eben nicht mehr nur noch Schule-da, Schule-da sind. Psychologisch sehr sinnvoll, ist aber organisatorisch natürlich ein bisschen aufwendig“ (I 23: 44).

Da vielfach die nötigen Ressourcen für Supervisionsangebote in neu gegründeten Initiativen nicht vorhanden waren, wurden diese extern, wiederum aus einem Netzwerk an Freiwilligen, lukriert.

„Ja, es gibt eine Gruppe von Supervisoren, die wir relativ am Anfang angefragt haben. Wir haben am Anfang, alles was wir gebraucht haben, im Netzwerk ausgerufen, auch Supervision – die Leute brauchen das, wer könnte Supervisions-Stunden spenden oder zur Verfügung stellen? Und jetzt gibt es eine ganze Liste von Supervisoren, wo wir jeden Tag jederzeit hingehen können“ (I 14: 55).

Problematisch war dabei, sowohl bei etablierten NPOs als auch bei Basisinitiativen, dass das bestehende und erweiterte Angebot an Supervision bei den Freiwilligen mitunter nur bedingt anschlussfähig war.

Hinsichtlich der Kommunikation in den Organisationen, sowie der Begleitung, Unterstützung und Motivation der Freiwilligen können zusammenfassend folgende Aspekte genannt werden, die von den HelferInnen als positiv wahrgenommen wurden:

(1) Das Etablieren einer wertschätzenden Kommunikation, mithilfe derer die Freiwilligen in ihrer Arbeit begleitet, unterstützt und motiviert werden.

„Dass immer wieder gesagt wurde, auf den Wir-helfen-Seiten, dass tolle Arbeit gemacht wurde, alle haben gesagt, sie können es nicht mehr hören, aber das glaube ich denen nicht. Ich hätte das sehr gerne gehört. Immer wieder bekräftigt, dass das wichtig ist was man tut, dass das sinnvoll ist, einfach diese Streicheleinheiten“ (I 40: 52).

(2) Das Schaffen von Feedback-Kanälen, die nicht nur einen besseren Wissenstransfer zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen ermöglichen, sondern die ehrenamtlichen HelferInnen auch miteinbinden und ihnen so Anerkennung für ihre Arbeit vermitteln.

„Wir können jederzeit Feedback geben. Also wenn wir jetzt sehen, beim Gewand ausgeben, dass das nicht gut funktioniert, dann können wir das den Leitern sagen, und

die sind auch sehr froh darüber und kooperativ und freuen sich über Kritik also Feedback und versuchen das auch umzusetzen. Das finde ich sehr gut, dass sie da nicht auf Durchzug schalten und sagen wir sind die Chefs und ihr müsst es so machen wie wir das wollen, sondern, dass sie da sehr offen sind dafür" (I 35: 1471).

(3) Ferner wurde die Möglichkeit zur Spesenabrechnung genannt, die dazu beitragen kann, Freiwillige auch zum Engagement außerhalb der urbanen Zentren zu motivieren.

„[...] das ist so, dass viele der Leute, die uns geholfen haben in der Anfangsphase jetzt halt an anderen Projekten, die ja auch entstanden sind, mitarbeiten, viele halt in Wien helfen und in Wien mitarbeiten wo du einfach näher bist und ich weiß, [...] dass wir immer noch nicht geklärt haben und dass es irgendwie glaube ich sehr sinnvoll wäre, wenn wir es schaffen würden, irgendwie Fahrtkosten zumindest Öffifahrtkosten und so zu übernehmen" (I 4: 120).

5.5.9 Beenden der Zusammenarbeit

Eine weitere Problematik, mit der die Organisationen aufgrund der eingeschränkten Möglichkeiten zur Selektion der Freiwilligen konfrontiert waren, stellt der Umgang mit „unpassenden“ HelferInnen dar.

„[...] unsere MitarbeiterInnen wissen, wie es geht und dann kommen Freiwillige, die das partout nicht einsehen wollen und ihre eigene Struktur einbringen wollen. Die sagen ‚ich helfe ja und wenn dir das nicht passt, geh ich nach Hause.‘ Da muss man auch den Mut haben manchmal zu sagen ‚ja, dann geh halt nach Hause“" (I 10: 86; Führungskraft).

„Da hat sich ein Damenkränzchen zusammengetan, welches gemeint hat, ‚wir wollen lieber Kochen‘ und dann glauben vier Damen, sie können für 900 Leute kochen ...

I: Was machen Sie dann mit denen?

H: Das muss man dann ... dann ist meistens einer unserer MA, der sagt ‚so geht es nicht‘. Danach hat man dann den Shitstorm ... da tritt dann der „Fluch“ ein. [...] Das ist schwierig, weil die gehen dann nach Haus und sind angefressen und posten auf Teufel komm raus die unmöglichsten Dinge" (I 10: 30; Führungskraft).

5.6 SPANNUNGSFELD „SELBSTORGANISATION“

Freiwillige haben sich oftmals selbst organisiert und Strukturen etabliert. Das hat vor allem dann gut funktioniert, wenn von Seiten der Organisation (durch Ansprechpersonen, LeiterInnen oder KoordinatorInnen) klare Ziele definiert wurden und dann der entsprechende Frei- und Gestaltungsraum zur Verfügung gestellt wurde.

„Als Subkoordinatoren haben wir dann selbst entschieden, wen wir da jetzt hernehmen oder nicht" (I 40: 37; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

„Sobald das Ziel klar war, organisierten sich die Freiwilligen eigentlich selbst, ohne große Anweisungen und Reibereien" (P 6: 30).

Die Selbstorganisation der Freiwilligen hat allerdings nicht zu allen Organisationsstrukturen (sowohl Aufbau- als auch Ablauforganisation) gepasst und zu unterschiedlichen Konflikten bzw. zu Konfliktpotenzial geführt:

Einerseits kam es zu Konflikten mit bestehenden Entscheidungsstrukturen.

„[...] ich war zuerst kurz am Westbahnhof, dort hat es mir nicht ganz so getaugt, weil einfach so alt-hergebrachte NGOs vor Ort sind, die ein bisschen anders arbeiten und ein bisschen versuchen, meiner Meinung nach, das Alpha-Männchen raushängen zu lassen, wo es nicht so sein soll, und wo ich mir gedacht hab, irgendwie fühl ich mich dort nicht so wohl bei der Arbeit“ (I 23: 8).

Andererseits trafen zwischen Hauptamtlichen und ehrenamtlichen HelferInnen oftmals sehr unterschiedliche Vorstellungen in Bezug auf die bestmögliche Organisation und Umsetzung der Flüchtlingshilfe aufeinander.

„Ja, das war teilweise ein Bedürfnis-Clash. Die einen wollten das. Was ich gemerkt habe ist, alle Freiwillige und Dolmetscher und Koordinatoren wollen, dass die Arbeit gut abläuft. Es haben nur alle unterschiedliche Vorstellungen davon“ (I 40: 75; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

Ferner wurde vielfach keine klare Kompetenzaufteilung etabliert und nicht immer ein passendes Maß an Verantwortungsübergabe an die Freiwilligen gefunden, sodass es, wie bereits in Kapitel 5.3 beschrieben, zu Überforderung auf Seiten der HelferInnen kam.

„Es gab Kompetenzschwierigkeiten. Was dürfen wir Subkoordinatoren eigentlich machen, wie weit können wir gehen?“ (I 40: 34; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

„Das wurde uns dann ziemlich schnell übergeben, auch weil wir’s gut gemacht haben, wir waren dann aber auch überfordert, muss man ehrlich sagen. Also wenn es dann um Verlustfälle ging, oder falsch gekaufte Tickets, das haben wir unzählige Male machen müssen, also das war nicht gut“ (I 40: 31; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

Als besonders konfliktreich stellten sich häufig Situationen heraus, in denen Organisations- und Entscheidungsstrukturen der etablierten NPOs auf bereits bestehende Strukturen der Freiwilligen trafen. Wenn die Verantwortung auf etablierte NPOs übertragen wurde und damit die in Selbstorganisation entstandenen Aufbau- und Ablaufstrukturen der Freiwilligen durch eingeführte Strukturen der Einsatz- und Hilfsorganisationen ersetzt wurden, verursachte dies oftmals erheblichen Frust bei den ehrenamtlichen HelferInnen.

„Die Helfer hatten den Eindruck, dass ihre ganze Mühe von den Vortagen einfach so „weggeräumt“ wurde und ihr entwickeltes System wieder verändert wurde“ (I 39: 51).

„Ja, man organisiert um und man macht und tut – gut die müssen ihre Strukturen reinbringen in die ganzen Geschichten. Aber das war, das hat es am Anfang für die Helfer auch schwierig gemacht. Und ich glaube auch deswegen sind auch manche nicht mehr gekommen. Weil das war dann, dann schon ein bisschen, bisschen komisch [...]“ (I 33: 131, Freiwillige).

„[...] bessere Kommunikation – es war irgendwie so: zuerst haben nur die – find ich – hat es überall, also in sämtlichen Gruppen, an sämtlichen Hotspots mehr oder weniger – zuerst nur die Ehrenamtlichen – überwiegend. So wie in Nickelsdorf Rotes Kreuz etc. Bundesheer sind dann irgendwie gekommen – die haben wir teilweise anfordern müssen – also Bundesheer z.B. gibt es Geschichten. Dann wurden die – haben die jetzt einmal die Verantwortung übernommen und haben praktisch die Ehrenamtlichen nicht verdrängt, aber nicht mehr mit eingebunden. Mit dieser Kommunikation – das war irgendwie sehr schwierig“ (I 33: 133).

Aber auch unter den Freiwilligen brachten die selbst organisierten Strukturen mitunter Konflikte mit sich. In vielen der neu gegründeten NPOs und Basisinitiativen kam es rasch zur Herausbildung von Hierarchien unter den Freiwilligen, was teilweise als funktional empfunden wurde, vereinzelt aber auch Konfliktpotenzial schuf.

„Also es gab dann so eine Art „Zwei-Klassengesellschaft“ der Freiwilligen, das darf man dann natürlich nicht laut sagen, war aber der Fall. Die „Subkoordinatoren“, die immer da sind und sich auskennen und die Exekutive“ (I 40: 5; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

„Was ich vorher angesprochen habe, waren die Menschen, die bereit waren Verantwortung zu übernehmen. Die Subkoordinatoren haben sich die Aufgaben in gewisser Weise genommen. Also am Desk und so. Und da haben sich die Kompetenzen und Stärken schnell herausgebildet. Und das hat man dann auch beobachtet und demnach eingeteilt. Es hat sich sehr cool eine eigene Hierarchie unter den Freiwilligen aufgebaut“ (I 40: 37; Freiwilliger, Student, männlich, 22 Jahre).

„Es gab innerhalb der Freiwilligen eine gewisse Hierarchie, da diejenigen die schon öfters geholfen haben sich z.T. gewisse Privilegien herausgenommen und sich auch z.T. sehr arrogant verhalten haben“ (P: 8).

5.7 DIFFUSE ORGANISATIONSGRENZEN – UNKLARER STATUS VON FREIWILLIGEN

In vielen der Organisationen war scheinbar nicht gänzlich geklärt bzw. es waren nicht immer Kriterien vorhanden, ob und wenn ja welche der „neuen“ freiwilligen HelferInnen nun Teil der Organisation, d.h. des Freiwilligenstaffs, sind und welche nicht. Vielfach war also nicht klar, wer im Namen der jeweiligen Organisation handeln darf und wer nicht, wer welche Informationen erhält und wem welche Kompetenzen zukommen.

„Bei uns ist das so, wir durften eigentlich nicht sagen, dass wir von [Organisation X] sind, weil wir ja auch nicht von [Organisation X] waren, wir waren eben Freiwillige, aber wir wurden einfach nur unterstützt von der [Organisation X]“ (I 25: 224).

„Natürlich können wir jetzt nicht, wenn wir 3.000 Anmeldungen haben, wie ich dir vorher gesagt hab, und die 3.000 Leute, von denen – sag ich jetzt mal – sind 50% immer wieder da, das sind 1.500 Leute. Können wir nicht jeden schauen, dass wir [ihm] die Information [geben]. Wir können nicht alles veröffentlichen auf Facebook. Weil natürlich viele Informationen einfach intern sind und viele Informationen, können wir nicht ohne weiteres prüfen oder ohne Verhandlungen versuchen zu veröffentlichen, weil das dann natürlich (...) zu Problemen führt“ (I 23: 28).

„Da war halt ein Mädchen, das am Westbahnhof als Freiwillige geholfen hat, hat dort halt das Caritas Shirt bekommen, ist mit dem Caritas Shirt dann zum Hauptbahnhof gegangen, hat aber nicht direkt bei uns gearbeitet oder so, [die] hat dann auf jeden Fall alles besser gewusst“ (I 8: 60).

In den Freiräumen und diffusen Organisationsgrenzen hat sich mitunter auch die oben angesprochene „Zwei-Klassengesellschaft der Freiwilligen“ herausgebildet.

6.8. ZUSAMMENFASSUNG: FREIWILLIGENMANAGEMENT

	Gut funktioniert	Herausforderungen/ weniger gut funktioniert	Effekte
Programmplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungserbringung konnte trotz Rückgang des Engagements im Laufe des Herbstes und Winters größtenteils aufrecht erhalten werden • Flexible Reaktion der Organisationen auf Veränderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaum Planung von Bedarf möglich • Hohe Fluktuation und geringe Verbindlichkeit auf Seiten der Freiwilligen • Hochdynamische Rahmenbedingungen und wechselnde/sich rasch entwickelnde Ziele und Strukturen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sehr breite, unspezifische Maßnahmen zur Anwerbung und Gewinnung von Freiwilligen • Nachfrage und Angebot an Freiwillige konnten nicht immer vollständig und zeitnahe in Übereinstimmung gebracht werden
Aufgaben- & Stellenbeschreibungen	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstorganisation der Freiwilligen • Rasche Orientierung an Anforderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine/kaum Aufgabenprofile • Oftmals keine klaren Kompetenzaufteilungen zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mismatch zwischen Tätigkeiten und Ansprüchen der Freiwilligen • Unterschiedliche Vorstellungen von Hauptamtlichen und Freiwilligen
Anwerbung und Gewinnung	<ul style="list-style-type: none"> • Offener Zugang zu den Organisationen • Schnelle, niederschwellige und unbürokratische Gewinnung von Freiwilligen • Vielfach intensive und effektive Nutzung von Social Media und Web 2.0 • Innovative Ideen zur Nutzung von mobilen Applikationen (Bsp. „Party-Tool“) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitnahe Koordination/Management von Nachfrage und Angebot an Freiwillige • Noch wenig Erfahrung mancher großer NPO mit der Einbindung von Web 2.0 Anwendungen • Mobilisierung für längerfristiges Engagement (traditionell volunteering) • Mobilisierung in ländlichen Regionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Generell ausreichend Freiwillige vorhanden • Große Spielräume für Freiwillige • Temporäres Überangebot an Freiwilligen • Frustrationen bei Freiwilligen, die nicht gebraucht wurden

		(wenn keine Strukturen etablierter NPOs vorhanden sind)	
Vorstellungsgespräche und Einpassung	<ul style="list-style-type: none"> • Matching von Kompetenzen der Freiwilligen und Aufgaben funktionierte bei neu gegründeten Initiativen oftmals sehr gut • Z.T. Einpassung durch andere Freiwillige 	<ul style="list-style-type: none"> • Häufig fand es aus Zeitknappheit nicht statt • Keine bzw. eingeschränkte Möglichkeit der Selektion von Freiwilligen durch die NPOs • Kaum Auswahlkriterien vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> • Viele „uninformierte“ Freiwillige ohne Erfahrung und Feldkompetenz • Freiwillige im Spannungsfeld zwischen Verantwortung und Überforderung • Teilweise unklarer organisationaler Status von neuen und „fliegenden“ HelferInnen • Probleme des Umgangs mit „unpassenden“ Freiwilligen
Orientierung und Einarbeitung, Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlende Orientierung und Einschulung wurde z.T. durch Freiwillige kompensiert • Mix an „etablierten“ und „fliegenden“ Freiwilligen ergänzte sich gut 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine/kaum HR-Maßnahmen möglich aufgrund fehlender Ressourcen der Hauptamtlichen und hoher Fluktuation und geringer Verbindlichkeit der Freiwilligen 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierungslosigkeit und Überforderung der Freiwilligen, Frustrationen bei den HelferInnen • Selbstorganisation, Spielräume für Freiwillige
Unterstützung, Begleitung und Motivation	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstorganisation der Freiwilligen hat gut funktioniert, wenn von Organisationen ein klarer Rahmen und Ziele definiert und Gestaltungsräume geschaffen wurden 	<ul style="list-style-type: none"> • Vielfach keine klaren Ansprechpersonen und wechselnde KoordinatorInnen aufgrund fehlender Ressourcen • Oftmals zu wenig oder zu spät einge- 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktpotenzial mit bestehenden oder neu eingeführten Aufbau-, Ablauf- und Entscheidungsstrukturen der etablierten NPOs • Teilweise mangelnde Einbindung

	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsstrukturen und -kanäle waren v.a. bei neu gegründeten NPOs und Basisinitiativen oft sehr gut 	<ul style="list-style-type: none"> • führte Feedback-Kanäle für Freiwillige • Kommunikation oftmals unstrukturiert 	<ul style="list-style-type: none"> • der Freiwilligen • Probleme der Informationsweitergabe und des Wissenstransfers • Teilweise ineffiziente Ablauforganisation • Wo Unterstützung vorhanden war, wurde sie sehr geschätzt
Supervision	<ul style="list-style-type: none"> • Striktes Vorgehen gegen Überlastung und Supervisionsangebote wurden nach und nach bei allen Organisationen eingeführt • Neu gegründete NPOs und Basisinitiativen reagierten z.T. sehr schnell auf die Belastungssituationen für Freiwillige 	<ul style="list-style-type: none"> • Oftmals zu wenig oder zu spät eingeführte Supervisionsangebote • Bestehendes und erweitertes Supervisionsangebot bei den Freiwilligen nur bedingt anschlussfähig 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilweise enorme Belastungen der Freiwilligen
Anerkennung	<ul style="list-style-type: none"> • Viel Anerkennung über die (sozialen) Medien • Oft passende Anerkennung in der Organisation bzw. im Team 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation mitunter nicht ausreichend wertschätzend 	<ul style="list-style-type: none"> • Frustrationen bei den Freiwilligen • Erfolgserlebnisse bei den Freiwilligen
Evaluierung	<ul style="list-style-type: none"> • Beginnt erst 	<ul style="list-style-type: none"> • Bislang keine/kaum Kontrolle und Evaluierung der Freiwilligenarbeit (Anzahl der HelferInnen, Tätigkeitsbereiche, Umfang) möglich 	<ul style="list-style-type: none"> • Mangelnder Überblick über den Einsatz und die Arbeit der Freiwilligen

^[1] d.h., dass ein hoher **Prozentsatz** der User von Seiten der ModeratorInnen eine Reaktion erhält.

6 ORGANISATION

Zivilgesellschaftliche Organisationen, die in der Flüchtlingskrise aktiv waren, können unterschieden werden nach etablierten Einsatz- und Hilfsorganisationen, Integrationsvereinen und neu gegründeten Basisinitiativen. Im Folgenden wird auf unterschiedliche Entscheidungs- und Organisationsstrukturen und auf Probleme und positive Aspekte während der Krise eingegangen.

6.1 UNTERSCHIEDE DER ORGANISATIONEN

Grundsätzlich bestehen zwischen den Organisationen große Unterschiede in der Organisationsstruktur. Da die Einsatzorganisationen hierarchisch organisiert sind, können schnelle Entscheidungen getroffen werden und es besteht eine relativ gute Vernetzung mit Ämtern und EntscheidungsträgerInnen.

„Diese paramilitärische Struktur, das ist mit einer straffen Kommandoführung, da weiß jeder genau, der eine ist der Sicherheitsmensch, der andere der Kommunikationsmensch der Dritte ist der Versorger - das läuft stabsmäßig ab [...]“ (I 10: 106).

Da viele Einsatzorganisationen in die Ausbildung ihrer MitarbeiterInnen viel Zeit und Geld investieren, um möglichst konkrete Einsatzfelder zu schaffen, ist es während den letzten Monaten gelungen, von Beginn an Struktur in die Organisation der Krise zu bringen. Im Gegensatz zu Hilfsorganisationen gibt es also für Katastrophenfälle bestehende Strukturen, auf die zurückgegriffen werden kann:

„[...] eine Großküche bedienen ist ein eigener Beruf, das muss man lernen [...] Da haben wir eigene Ausbildungseinheiten in Bayern, beim Technischen Hilfswerk oder beim Militär [...] und die wird bei Großveranstaltungen mit unseren Großküchen eingesetzt [...]. Und jetzt erst recht. Da kann man nicht sagen, jetzt machen wir einen Sesselkreis und diskutieren wir zwei Stunden über die Nudeln ...das ist lächerlich. Da sind wir schon ganz massiv unterwegs“ (ebd.).

„Normalerweise wenn ein Katastrophenzug ausfährt brauchen wir gar keine fremden Leute. Das ist alles genau besetzt vom Koch bis zum Mechaniker. Vom Arzt bis zum Sanitäter ist alles durchgestylt“ (I 10: 28ff).

Für Hilfsorganisationen gilt dies nicht: diese mussten erst durch learning by doing eigene Strukturen für den Krisenfall aufbauen.

„Die [NPOX] schaut sich das auch ab, das ist auch richtig so, wir helfen ihnen auch dabei, aber die sind bei weitem nicht so“ (I 10: 106).

Wie sich bei neu gegründeten Basisinitiativen gezeigt hat, besteht deren großer Vorteil in der Flexibilität und Offenheit gegenüber spontanen Entscheidungen. Die Zusammenarbeit mit etablierten Organisationen stellte sich aufgrund fehlender Strukturierung manchmal als schwierig heraus und auch der Umgang mit Behörden musste von den Organisationen erst erlernt werden. Ein Vorteil der neu gegründeten Basisinitiativen liegt im fehlenden Druck einen bereits bestehenden Ruf zu verteidigen. Trotzdem beschwerten sich andere Organisationen über die Unzuverlässigkeit dieser Initiativen, relativierten dies jedoch wieder mit dem Hinweis, dass diese sich erst in der Gründungsphase befänden.

„Grad im Bereich der normalen wie soll man sagen, dieser unkoordinierten Hilfe [...]. [...] Und da ist mir halt sehr stark aufgefallen, dass es sehr viele Befindlichkeiten der

agierenden Personen gegeben hat und ich als Außenstehender, nicht Teil dieser Community. Hatte das Gefühl, dass es [...] dass es auch oft daran gescheitert ist, dass die Leute halt sagen: Nein und das macht man so nicht. Ich bin schon länger dabei als du und deshalb habe ich das Sagen [...]" (I 29: 95-119).

„Weil die eh ganz viel Kraft und Energie darauf verwendet haben, das dort gut hinzubekommen, was sie auch wirklich haben. Die agieren halt wie eine ganz junge Organisation, also sehr ausufernd“ (I 1: 37).

Neu gegründete Basisinitiativen konnten also sehr flexibel reagieren und konnten freiwillige HelferInnen ohne Vorgaben in das Geschehen miteinbeziehen. Während größere NPOs sich an Vorgaben von Vorgesetzten halten mussten, war es beispielsweise Train of Hope möglich, frei und selbstorganisiert zu agieren:

„Das konnten wir hier machen, in völlig freiem Spielraum, ohne dass wir irgendwelche Vorgaben von einer [...] traditionellen NGO oder [...] anderen karitativen Einrichtungen hatten – das wäre wahrscheinlich in [einem] anderen Setting so nicht möglich gewesen. Weil es [...] auf der einen Seite ein Problem ist, [...] dass es eine fehlende Struktur war, eine fehlende Organisation, die aber eben auch ermöglicht hat, dort den Menschen, sich selber einzubringen“ (I 6: 46).

Die ÖBB als staatliche Organisation engagierte sich mit allen Organisationen auf verschiedenen Ebenen und stellte vor allem die Infrastruktur zur Verfügung. Die Zusammenarbeit mit Train of Hope funktionierte im Allgemeinen sehr gut, lediglich die nicht vorhandene Strukturierung und die damit verbundenen Machtspiele zwischen den MitarbeiterInnen der Organisation wurde hervorgehoben. Die Zufriedenheit mit den Einsatz- und Hilfsorganisationen, welche an den Bahnhöfen tätig waren, war von Seiten der ÖBB sehr groß, da sie sich an ihre Kernkompetenzen hielten.

„Die Zusammenarbeit mit der ÖBB, weil ich es jetzt gerade erwähne, funktioniert einwandfrei hier. Also, wir erfahren, wann irgendwelche Sonderzüge kommen, sie erfahren von uns, die Anzahl an Leuten [die] hier sind“ (I 23: 22).

6.1.1 Einsatz von neuen Medien

Die Organisationen unterscheiden sich hinsichtlich des Einsatzes von neuen Medien wie Facebook, Doodle o.Ä. Bei Ausbruch der Krise war die Benutzung bei den Einsatzorganisationen noch nicht gut in die bestehenden Strukturen eingearbeitet, dies änderte sich im Zuge der weiteren Wochen – so hat das ÖRK z.B. für jedes Quartier eine eigene Facebook-Seite. In Zukunft könnte das stärker genutzt werden:

„Naja die neuen Medien Das ist eine Grundsatzentscheidung, wollen wir es oder nicht. Wir werden das sicher in einer bestimmten Form machen. Z.B. haben wir noch eine Facebook Seite eingerichtet [...] da haben wir eigene Seiten über die sich die Leute melden können. Da gibt's dann wieder das Theater, ob man doodlen soll und jeder hat da seine Vorschläge. Das müssen wir uns mal in aller Ruhe ansehen, was wir von neuen Medien, in welcher Form einsetzen wollen und können“ (I 10: 127f).

Im Gegensatz dazu konnten die Hilfsorganisationen ihre Facebook-Aktivitäten während der Krise besser nutzen: von der Caritas wurde ein eigenes Backoffice gegründet, welches sich nur um die Gestaltung und Aktualität der Facebook-Seite kümmert. Auch der Termin-Dienst Doodle wurde von der Organisation sehr stark genutzt, um die Koordination der Freiwilligen zu bewerkstelligen.

„Vor drei oder vier Monaten haben wir so etwas noch nicht gemacht. Es ist auch für uns eine ganz neue Situation. Also in dieser Form das zu verwenden, ein ganz neues Instrument, ein ganz neuer Zugang. Wir haben ein eigenes Backoffice gegründet, die nur diese Facebook Seite betreuen. Aus Kommunikation, Freiwilligenmanagement und Notversorgungsmanagement setzt sich das Backoffice-Team zusammen, um dort immer aktuell zu sein“ (I 1: 14).

Zu den neu gegründeten Basisinitiativen, wie sie Train of Hope darstellt, zählt die Nutzung von Social Media zum Kern ihrer Organisation. Facebook wird dazu genutzt, allgemeine Informationen zur Verfügung zu stellen und um miteinander zu diskutieren:

„[W]ir haben eine Plattform, eine Möglichkeit gegeben, dass die Menschen eigenverantwortlich und selbstständig arbeiten können [...] Ich habe die Möglichkeit mich auszutauschen, allgemeine Fragen zu diskutieren. Und das geht sehr gut über das Internet, über soziale Medien, weil es natürlich gut wäre, persönliche Treffen auch mehr zu machen, die aber einfach auch [...] die Leute, die Menge der Leute, die vielleicht einmal oder zweimal die Woche kommen, für ein paar Stunden und dementsprechend eine größere Basis da ist, an Leuten. [...] obwohl ich auch jetzt die Notwendigkeit sehe, dass das auch wichtig ist und auch [...] wichtig ist, sich dort auch noch auszutauschen, direkt. Und nicht nur über soziale Medien [...]“ (I 6: 48).

6.2 ENTSCHEIDUNGS- UND ORGANISATIONSSTRUKTUREN

Grundsätzlich besteht beim Roten Kreuz und dem Arbeitersamariterbund eine eher hierarchische, anstatt einer basisdemokratischen Entscheidungsstruktur innerhalb der Organisation. Dadurch lassen sich schnelle Entscheidungen treffen, weil die Organisationen auf schon vorhandene Strukturen zurückgreifen können.

„Ja unsere Leute sind es ja gewöhnt Struktur zu schaffen. Da haben sie gelernt. [...] Wenn da jemand ein Kommando schreit, schauen sie zuerst und freuen sich dann, dass sie einem Arbeitsbereich zugewiesen sind“ (I 10: 51f).

Gerade bei großen Einsätzen kann man sich auf bestehendes Know-How der MitarbeiterInnen verlassen, die durch eine spezielle Ausbildung konkretes Wissen in ihrem Bereich haben. Zwar lässt die Struktur der beiden Organisationen schnelle Entscheidungen treffen, schnelles Reagieren auf spontane Aktivitäten fällt ihnen in diesem Fall jedoch schwerer als anderen Organisationen.

Im Gegensatz zu den Einsatzorganisationen sind Hilfsorganisationen nicht auf Krisensituationen vorbereitet, es mussten also schnelle Entscheidungen getroffen werden, obwohl die dazu notwendige Organisationsstruktur fehlte:

„[W]ir sind keine Einsatzorganisation, [...] die haben dann eine eigene Struktur. Wie können wir im Notfall den Schalter umlegen, das gibt es bei [uns] nicht. Dadurch, dass uns das Thema so massiv betroffen hat und wir mitbekommen haben, wir werden im Winter, spätestens im Winter Notquartiere brauchen, haben wir quasi in kürzester Zeit eine eigene Struktur aufgebaut“ (I 1: 4).

Da die Caritas auf eine solche Situation strukturell nicht vorbereitet ist, wurden einige MitarbeiterInnen aus ihren regulären Arbeitsverhältnissen befreit: eine Bereichsleiterin wurde vollkommen freigestellt, um in Traiskirchen und am Westbahnhof eine Struktur aufzubauen, die rasch Unterbringungsmöglichkeiten und ein Sachspendenmanagement schafft.

„Es bedingt immer ein Problem das andere d.h. die KollegInnen versuchen auszuhelfen in anderen Bereichen. [...] Es ist wahnsinnig schwierig, wir kommen gar nicht nach mit entsprechender Einschulung, weil der Bereich vorher so groß war, dass ich erfahrene Mitarbeiter dort abstelle und die sollen die Einschulung übernehmen“ (I 17: 61-65).

Auch die Diakonie kämpfte mit ähnlichen Problemen und versuchte sich deshalb auf den Bereich der Unterbringung zu fokussieren: diese Fokussierung und der Ausbau der MitarbeiterInnen in so kurzer Zeit führten bei der Organisation jedoch zu Problemen in anderen Bereichen, wie dem Beratungsbereich.

„Es ist in erster Linie in der Unterbringung aber auch der Beratungsbereich... die besonders belastet sind. Den Integrationsbereich bauen wir aus. Aber jeder Bereich folgt einer anderen Logik, auch in der Finanzierung. Im Unterbringungsbereich kann man noch am besten steuern, da kann man sagen, ich mach jetzt kein neues Projekt mehr. [...] Da könnte man noch eine Reißleine ziehen, wo man sagt, so das schafft man nicht mehr. Im Beratungsbereich geht das nicht, weil da ist die Finanzierung ein Pauschalbetrag pro Person und das kann man dann halt nicht. Da sind vorgegebene Schlüssel, da wird das Personal zwar aufgestockt aber das muss man erst alles bekommen und dann einschulen, da steigt der Aufwand enorm. Im Integrationsbereich ist es wieder anders, da hat man dann noch Förderprojekte, damit reicht man halt einen Betrag ein, mit Zielzahlen, die man dafür erfüllen möchte [...]“ (I 17:56f).

Die neu gegründeten Basisinitiativen zeichnen sich durch eine freie und selbstbestimmte Arbeitsweise aus. Da es jedoch manchmal zu Problemen im Team gekommen ist, hat Train of Hope nun ein neues Kommunikationstool (Slack) eingeführt, um u.a. die Teamleitungen zu verbessern. Das System soll es ermöglichen, besser an und mit den Mitgliedern zu kommunizieren, wie viele Leute erwartet werden oder ob es Sonderzüge geben wird. Train of Hope ist mittlerweile als Verein eingetragen, welcher aufgrund struktureller Rahmenbedingungen hierarchische Strukturen verlangt. Gerade deshalb ist es für die Organisation sehr wichtig zu betonen, dass sie basisdemokratische Entscheidungsstrukturen hat.

„Ich glaube auch, dass es, (...) eine[r] der Grundwerte, ja wenn man davon redet, von Train of Hope, dass es per se eigentlich [ein] basisdemokratische[r] Zusammenschluss ist, in dem es eben keine dezidierten Hierarchien per se geben soll. Die sich aber natürlich, in, wie in jeder Organisation entwickel[n]“ (I 6: 28).

Für die ÖBB war die Krise eine vollkommen neue Situation. Es wird jedoch betont, dass dies für die MitarbeiterInnen eine gute Möglichkeit für die Organisationsentwicklung darstellte: vor allem die positive Berichterstattung in den Medien war für die Belegschaft eine große Motivation. Die Organisation konnte auf bereits bestehende Strukturen zurückgreifen, um sie für die aktuelle Krise einzusetzen: so wurde das Notfallinterventionsteam, welches eigentlich ZugführerInnen bei Selbstmordfällen auf Zugstrecken zur Seite gestellt wird, für die Bewältigung von psychischen Belastungen während der Krise eingesetzt.

„Na, das war eigentlich toll, weil wir immer gesagt haben: Wir bekommen es hin. Es hat ein paar Mal, nennen wir's Unstimmigkeiten mit der Führungsebene gegeben, wo man gesagt hat: Warum macht man das jetzt so; da sind einfach Entscheidungen getroffen [worden], die vielleicht bei uns unten als ausführende Mitarbeiter nicht ganz klar waren aber sonst war eigentlich immer klar wir packen's. Also jetzt rein in dieser extremen Hochphase, von Anfang September bis Mitte Oktober. Wo's viel und massiv war, aber eigentlich für uns immer klar, es ist bewältigbar, aber nicht auf Dauer. Also weil einfach auf Dauer das die Mitarbeiter nicht aushalten aber rein von der Kapazität“ (I 29: 123f).

6.3 PROBLEME

Viele der Organisationen hatten mit ähnlichen Problemen zu kämpfen. Hervorzuheben ist vor allem der große Mehrbedarf an Personal, welchen man mit Hilfe von freiwilligen HelferInnen zu decken versucht hat. Vor allem die zeitliche Belastung der MitarbeiterInnen war eine große Herausforderung, da viele Organisationen ihr Personal von ihren Regel-Jobs freistellen mussten, um den großen Bedarf an den Hot Spots wie dem Westbahnhof und dem Hauptbahnhof decken zu können.

„Teilweise haben wir dann auf freiwilliger Basis Mitarbeiter abgezogen, aus Einrichtungen, entweder aus der Leitung oder welche, die schon lange dabei sind und gesagt, kannst du vorübergehend diese Einrichtung aufbauen oder dort hinfahren und tagesweise unterstützen, die neue Leitung dort. Aber das ist bei so einem Wachstum eine riesige Herausforderung“ (I 17: 67).

In diesem Zusammenhang ist jedoch auch die große psychische Belastung der MitarbeiterInnen zu erwähnen, da viele auch nach dem abgeleisteten Dienst noch vor Ort blieben, um zu helfen. Zwar gab es für HelferInnen einen psychosozialen Dienst, trotzdem beschäftigten die Einzelschicksale und deren Geschichten einen großen Teil der Belegschaft sehr und es fiel schwer sich persönlich abzugrenzen. Eine große Frage v.a. bei der Unterbringung war die Einteilung der Ressourcen: die Frage von Deutschkursen, Fahrkartenkauf und der weiteren Essenversorgung waren große Sorgen. Auch das hohe Ausmaß an administrativen Tätigkeiten und der gleichzeitige Mangel an Personal zählten zu den Problemen.

„Ich persönlich finde das ist nicht besser geworden, es sind mehr Leute im Büro, beim Computer, und machen die administrativen Dinge – meiner Meinung nach müsste sich mehr um die Bewohner gekümmert werden“ (I 33: 182).

Bezüglich des Umgangs mit Flüchtlingen wurden Probleme zwischen den unterschiedlichen Ethnien aufgrund des akuten Platzmangels erwähnt und auch der Bedarf der Deckung von menschlichen Bedürfnissen, wie der Sexualität, konnte nicht erfüllt werden und führte zu Spannungen an den Standorten.

„Bei einem Flüchtlingsquartier in dieser Dimension ist ständig etwas los. Es weint ein Kind, da schreit ein Mann, es streitet ein Ehepaar. Dann gibt es Themen die man nicht unterschätzen darf, eigentlich ein Tabuthema, die Menschen wollen ihre Sexualität leben, aber wie soll das gehen bei 900 Leuten?“ (I 10: 86ff).

Auch die unrealistischen Vorstellungen von manchen jüngeren Flüchtlingen in den Heimen machten den Organisationen Probleme. Da sich die Menschen in den Quartieren in einer Übergangssituation befinden, konnten sich viele der Flüchtlinge nur schwer mit nützlichen Dingen beschäftigen. Von Seiten der Organisationen kam deshalb der Wunsch, die BewohnerInnen stärker in Prozesse einzubinden: bis dahin war es beispielsweise schwer möglich jemanden für einen Reparaturdienst zu engagieren. Dieses Problem stellt sich besonders bei minderjährigen Flüchtlingen, für welche Langeweile zu einer großen Herausforderung wird.

Organisatorische Probleme waren im Bereich der Kleiderspenden zu finden: durch das hohe Aufkommen an Sachspenden an den Bahnhöfen war es den Organisationen oft nicht möglich einen guten Überblick zu bewahren. Die offizielle Kleidervergabe war manchmal überfordert und die Freiwilligen hatten jeden Tag ein anderes System, je nachdem wer gerade Dienst hatte.

„Hier ist sie gut koordiniert, hier am Desk, bei der Kleiderannahme eher nicht so, weil es kommen immer neue Leute jeden Tag und da haben die meisten halt kein System

und jeder macht es irgendwie ein bisschen anders wie sie die Kleidung sortieren und so. [...] Es hat trotzdem funktioniert" (I 38: 30).

Die Ziele der abfahrenden Busse wurden manchmal nicht klar kommuniziert, was zu Problemen führte, wenn Familien getrennt und in unterschiedliche Städte gebracht wurden. Gerade auch der herannahende Winter brachte für die Infrastruktur einige Schwierigkeiten: da die Stromversorgung des Öfteren durch Überlastungen unterbrochen wurde, konnte in weiterer Folge die Funktion der Heizstrahler nicht aufrechterhalten werden.

Gerade für kleinere Vereine und neu gegründete Initiativen ist es von großer Bedeutung zu erlernen, wie in Organisationen effizient gearbeitet wird: vielen Initiativen fehlt es am nötigen Know How z.B. im Controlling, dem Freiwilligenmanagement, Kommunikationsformen, oder es fehlen ihnen leistbare Räume im urbanen Raum, wo Meetings oder wichtige Treffpunkte abgehalten werden können. Eine große Gefahr in diesem Zusammenhang stellt das Lohndumping, vor allem im sozialen Bereich, dar: da viele Tätigkeiten schon ehrenamtlich durchgeführt werden, macht die große Anzahl an freiwilligen HelferInnen das Problem noch schlimmer, indem viele Unqualifizierte in diesem Bereich tätig sind.

„Weil einfach das ja, kein professioneller Bereich ist [...] Genau, und gleichzeitig, was halt schon ein Problem ist, ist das durch das ganze zivilgesellschaftliche Engagement, [...] es zu [...] einem Lohndumping auch kommen kann im Bereich der sozialen ähm Berufe. Also Sozialarbeit, Pflege, Psychotherapie [...] dass da eine Deprofessionalisierung da vielleicht auch stattfindet [...]. Oder bei, in der Lehre bei TrainerInnen und so weiter also das, das wär eine falsche Entwicklung wenn das Engagement der Leute dazu führt, dass dann im professionellen Bereich die Gehälter sinken" (I 30: 101).

Die ÖBB hat die Krise organisationstechnisch zwar sehr gut gemeistert, jedoch hatten auch sie mit einigen Problemen zu kämpfen: es kam zu einigen Unstimmigkeiten auf der Führungsebene, denn auf Dauer war die Kapazität für die MitarbeiterInnen zu viel. Im Bereich der Fahrkartenzugkontrolle stellte sich folgendes Problem: was sollte passieren, wenn viele Menschen in den Zügen keine Fahrkarten besitzen, wie würden reguläre Passagiere reagieren? Dieses Problem wurde schließlich mit der Organisation von Garnituren gelöst, welche nur für Flüchtlinge reserviert waren. Auf den Bahnhöfen selbst gab es hauptsächlich das Problem der Müllbeseitigung: aufgrund des hohen Spendenaufkommens wurden an beinahe allen Bahnhöfen Essenspakete verteilt, auch wenn die Menschen bereits an einem anderen Bahnhof versorgt wurden. Die Aufforderung der Bahn, das Essen nicht mehr zu verteilen, weil die Züge nun aufbrechen müssten, wurde von vielen HelferInnen nicht befolgt, was schließlich zu Zugverspätungen führte.

„Bahnsteig 1 war ein Chaos. Also da unten, wenn man da auf die Gleise geschaut hat das war einfach ja Müllberge. [W]as man vielleicht sinnvoller gestalten hätte können ja weil das einfach schade ums Essen ist. Ich mein das sollte jeder der einen Hunger hat, soll natürlich [etwas] bekommen um Gottes Willen. [...] Ja oder auch Planzüge wo einfach Flüchtlinge drinnen waren. Und da sind in Linz [H]elfer gekommen [...] und haben nicht ein bissl ein Trinkwasser, sondern palettenweise Plastikwasserflaschen reingestellt in den Zug. Die in Salzburg, wo die Leute ausgestiegen sind, einfach zurückgeblieben sind. Wir haben, also ich habe nie eine Statistik dazu gesehen aber ich will nicht wissen wie viele tausende Trinkwasserflaschen da einfach von der Reinigung dann aus dem Zug gehaut [...] und entfernt worden sind. [...] [D]ie sind innerhalb von drei Stunden vorher zweimal versorgt worden" (I 29: 69-83).

6.4 WAS FUNKTIONIERT GUT

Da das Management der Flüchtlingskrise durch die Organisationen allgemein sehr gut funktioniert hat, sollen hier die wichtigsten Punkte herausgegriffen werden, welche zum guten Gelingen beigetragen haben.

Allgemein war die Krise trotz des hohen Drucks für alle Organisationen ein Lernfaktor, weil die Zusammenarbeit zwischen den MitarbeiterInnen, aber auch zwischen den Organisationen gestärkt wurde. Den Organisationen ist es gelungen, eine gute Balance zwischen formaler Struktur und Offenheit zu finden und durch den schnellen Aufbau von Strukturen einen beinahe reibungslosen Ablauf für Essensausgaben, Unterkunft, Transporte usw. zu organisieren. Auch war es für die Organisationen möglich, für einen gewissen Zeitraum MitarbeiterInnen freizustellen bzw. neue Bereiche wie den für Social Media zu kreieren: besonders die neu gegründeten Basisinitiativen sind hier zu nennen, da die Kommunikation und die Koordination vor allem über Facebook, WhatsApp, Doodle und Google Drive erfolgt sind und so zu deren Erfolg beigetragen haben.

Vor allem auch die Transportketten sind hier hervorzuheben: die Organisation von Sonderzügen mit Hilfe der ÖBB und von Bussen mit Hilfe der Wiener Linien haben sehr gut funktioniert.

„Da sind dann einfach schräge Erlebnisse immer wieder dabei gewesen. Wenn man einen Wiener Linien Bus bestellt wie ein Taxi, ist das einfach eine lustige Angelegenheit. Es gab unglaublich viele Positivbeispiele. Da wird man ganz emotional, wenn man da zurückdenkt“ (I 8: 14).

Die große Bereitschaft von Freiwilligen während der Krise zu helfen, wurde durch erfolgreiche Aufrufe der Organisationen verstärkt.

Die Organisationen haben in der Regel auch Herausforderungen, die durch sehr rasches Größenwachstum oder auch durch die hohe Notwendigkeit organisationaler Flexibilität entstanden, überraschend gut bewältigt. Es wurde Mehrarbeit bewältigt, rasch neues Personal eingestellt und eingesetzt, Regeln bewusst zeitweise außer Kraft gesetzt aber gleichzeitig notwendige Strukturen bewahrt. Fast alle Organisationen berichten auch von deutlichen Lernschritten.

„Wir explodieren ja, wie Sie wissen. Zahlenmäßig haben wir uns innerhalb eines Jahres verdoppelt, von den Mitarbeitern her. Das ist eine irrsinnige Herausforderung“ (I 17).

„Die lernen und saugen das so schnell auf. So gesehen ist die Krise für uns auch ein enormer Lernfaktor. Wir hatten sehr viele Gewinne daraus“ (I 10).

„Natürlich schaut man, wen man noch bekommt, ...immer weniger Leute mit Erfahrung. Teilweise haben wir dann auf freiwilliger Basis Mitarbeiter abgezogen, aus Einrichtungen ...entweder aus der Leitung oder welche, die schon lange dabei sind und gesagt, kannst du vorübergehend diese Einrichtung aufbauen oder dort hinfahren und tagesweise unterstützen, die neue Leitung dort. Aber das ist bei so einem Wachstum eine riesige Herausforderung“ (I 17: 67).

„Sie hat dann halt sich MitarbeiterInnen gesucht, hat kooperiert mit der Kommunikation, mit den Kommunikationsabteilungen und mit dem Freiwilligenmanagement und hat in einer kurzen Zeit ein paar Hundert DolmetscherInnen, die freiwillig sind, 3500 Menschen die sich freiwillig engagieren und an die 20 hauptamtliche Mitarbeiterinnen, die sich auch zum Teil aus diesen Freiwilligen generieren, angestellt“ (I 1: 12).

7 KOOPERATIONEN IM FELD

Es ließ sich grundsätzlich eine enge Zusammenarbeit innerhalb der Zivilgesellschaft beobachten, unterstützt durch staatliche AkteurInnen und private Unternehmen.

Kooperation in humanitären Angelegenheiten ist grundsätzlich sehr anspruchsvoll und keine Selbstverständlichkeit. Unterschiedliche organisatorische Strategien, Kulturen und Ziele stellen signifikante Herausforderungen für eine effektive Kooperation dar, der zunehmende Wettbewerb um Spendengelder verstärkt dies. Außerdem können auch der erhöhte Stress und eine zu starke Medienpräsenz in Krisensituationen die Zusammenarbeit erschweren.

Dennoch hat die Zusammenarbeit unterschiedlicher AkteurInnen im Herbst 2015 sehr gut funktioniert. V.a. in Bezug auf Kooperationen zwischen zivilgesellschaftlichen AkteurInnen berichten die meisten Befragten von leichtgängigen, zielorientierten und effektiven Kooperationen. Besonders gut hat dies dann funktioniert, wenn die beteiligten Organisationen eher ähnlich waren (z.B. Blaulichtorganisationen, etablierte NPOs). Die Kooperationen zwischen strukturell unterschiedlichen Organisationen bzw. Initiativen stellte die AkteurInnen auch vor einige Herausforderungen, wenn etwa Organisationen, die üblicherweise sehr straff organisiert sind, ohne große Vorbereitungszeit mit spontan gebildeten Initiativen und Einzelpersonen kooperierten. Hier gab es fallweise Reibungen, insgesamt hat aber auch dieses Zusammenspiel gut funktioniert. In Bezug auf die Kooperation mit Instanzen der öffentlichen Hand gab es unterschiedliche Aussagen, z.T. wurde diese als erfolgreich beschrieben, z.T. aber auch kritisiert.

7.1 KOOPERATIONEN INNERHALB DER ZIVILGESELLSCHAFT, ZWISCHEN ETABLIERTEN NPOS

Im spontanen Katastrophenhilfsdienst verlief die Zusammenarbeit aus Sicht der Beteiligten sehr positiv und auf professioneller Basis. So haben sich etablierte Organisationen zusammengefunden, die bald koordinierte Strategien fanden, um die Situation vor allem auf den Bahnhöfen und an den Grenzen in den Griff zu bekommen. Dabei waren v.a. die Einsatzorganisationen aufgrund ihrer strukturellen Beschaffenheit und ihren Kompetenzen im Bereich der Katastrophenhilfe gefragt. Neben den Rettungsorganisationen leisteten aber auch die Hilfsorganisationen Akuthilfe. Sie nahmen vor allem im Bereich der Sachspendenlogistik und Erstversorgung eine wichtige Stellung ein, indem sie die Aufgabe eines zentralen Ressourcenmanagements übernahmen und somit auch als Anlaufstelle für die freiwilligen HelferInnen und DolmetscherInnen fungierten. Diese Hilfsorganisationen wurden dabei aber in der Regel von den im Katastrophenmanagement geübten Einsatzorganisationen unterstützt.

Es gab wenig Konflikte zwischen den Beteiligten, sodass die Zusammenarbeit aus Sicht aller AkteurInnen ziemlich reibungslos ablaufen konnte. Die Player spielten sich mit der Zeit immer besser ein und entwickelten gemeinsame Strategien, die gut strukturierte Vorgehensweisen sicherstellten. Wesentlich hierfür war eine klare Aufgaben- und Kompetenzverteilung.

„Die (Anm.: Rettungsorganisationen) haben den Antransport zum Westbahnhof koordiniert teilweise sind die Leute von der Grenze mit den Bussen direkt am Westbahnhof geführt worden. Sind dann dort von der Security also von der ÖBB Security und von der Polizei zum Bahnsteig gebracht worden. Sind dann dort von der Caritas versorgt worden aber wirklich nur versorgt also mit Essen, Decken, Getränken was auch immer benötigt war. Aber den Weitertransport hat dann nicht mehr die Caritas gemacht. Das waren dann wieder, also die Transportkette ging eigentlich über die Blaulichtorganisationen“ (I 29: 50).

„Und die Caritas war für uns aber genauso wichtig, weil die haben die ganze Logistik übernommen, jetzt von Lebensmitteln bis zu Dolmetschern und das Essen haben wir von dort gekriegt, weil wir auch dazu aufgerufen haben, dass die Sachen dort hin, also das war ein Zusammenspiel, da hat jeder seine Rolle gehabt [...]“ (I 18: 58).

Ein Beispiel für gute Kooperation war die Betreuung des Notquartiers am Westbahnhof, bei der hohe Flexibilität gefragt war. Die Caritas übernahm tagsüber die Versorgung während die nächtliche Betreuung, die Bereitstellung der Betten und die Verpflegung abwechselnd zur Aufgabe vom Samariterbund und dem Roten Kreuz wurde. Tagesaktuell wurde entschieden wie viele Leute maximal untergebracht werden können, um die Menschen zusammen mit der ÖBB-Security in das Quartier zu bringen. In der Betreuung unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge wiederum kooperierte die Diakonie mit dem Samariterbund.

Anzumerken ist, dass aus der Sicht von außen (von Seiten der ÖBB) unter den Organisationen aber auch gewisse Konkurrenz Tendenzen wahrgenommen wurden:

„Und dann gibt es eben den Wettstreit zwischen den beiden Organisationen vor Ort, also wo sie ein bisschen versuchen ‚der Westbahnhof ist meins‘ und ‚nein der Westbahnhof ist meins‘ [...]“ (I 23: 18).

Grundsätzlich zeigt sich aber, dass die Kooperationsbereitschaft der Einsatz- und Hilfsorganisationen relativ hoch war, gefördert durch das für die Zusammenarbeit notwendige Vertrauen.

„Also wirklich eine wunderschöne Erfahrung war, dass man über die eigenen Organisationsgrenzen hinweg keine Berührungängste hatte. Man war froh, wenn der andere gesagt hat: Ja das übernehme ich. Weil eh jeder gefordert ist. Wir müssen das gemeinsam schaffen – diese Stimmung war sehr stark zu spüren“ (I 1: 35).

7.2 KOOPERATIONEN INNERHALB DER ZIVILGESELLSCHAFT, ZWISCHEN UNTERSCHIEDLICHEN ORGANISATIONSTYPEN

Zwischen strukturell sehr unterschiedlichen Organisationen war die Zusammenarbeit ebenfalls meist effektiv, sie erwies sich aber als teilweise schwieriger. Insbesondere für Organisationen mit hierarchischen Strukturen, die es gewohnt sind, klare AnsprechpartnerInnen zu haben, war es kein Leichtes mit einem „wild zusammengewürfelten Haufen“ (I 29: 37) zielführend zu kooperieren.

„Der Einsatzleiter von der (Organisation X) kommt von der Katastrophenhilfe, ist normalerweise im Sudan zuständig und er tut sich wahrscheinlich leichter, mit afrikanischen Kriegsherren zu verhandeln, als mit einer Internetinitiative des 21. Jahrhunderts“ (I 8: 4).

„(...) wie es halt in basisdemokratischen Organisationen ist. Also da machst du mit dem einen was aus und der andere hat nichts davon gewusst und der sagt dir dann ganz was anderes. Noch dazu gibt es da bei einzelnen handelnden Personen Vorurteile gegenüber etablierten Trägern. Die sagen; XXX die nimmt uns da quasi den Raum und wir wollen das alles selbstorganisiert machen“ (I1, 17).

Förderlich war, wenn sich auch in Basisinitiativen und neu gegründeten NPOs KoordinatorInnen und AnsprechpartnerInnen herauskristallisierten.

Während neu gegründete NPOs teilweise eine sehr enge Vernetzung untereinander aufwiesen und einen Erfahrungsaustausch pflegten, fand zwischen etablierten NPOs und Basisinitiativen an verschiedenen Einsatzorten teilweise wenig Austausch statt. Obwohl Hilfsorganisationen und

Basisinitiativen vor einer ähnlichen Herausforderung des Neuaufbaus bzw. der Neustrukturierung ihrer Tätigkeiten rund um die sich rasch ändernden Anforderungen der Flüchtlingshilfe standen, gab es nicht immer ausreichend Bereitschaft zur Unterstützung und zum gegenseitigen Austausch von Ressourcen und Informationen. Es gab immer wieder punktuellen und stark personenabhängigen Austausch und Kooperationen zwischen einzelnen Personen, jedoch keine offizielle und strukturierte Form der Zusammenarbeit oder der koordinierten Absprache zwischen den verschiedenen Einsatzorten. Insbesondere im Bereich der Freiwilligen und des Spendenaustauschs hätten diese die Arbeit der Organisationen erleichtern und optimieren können.

„Was ein bisschen so ein Kritikpunkt von mir war, dass am Hauptbahnhof diese Freiwilligen einfach unglaublich viele Dolmetscher hatten und die (Organisation X) hatte einfach relativ wenige“ (I 29: 175).

„[...] die (Organisation X) haben teilweise Leute an den Westbahnhof geschickt weil sie gehört haben, ja am Westbahnhof gibt es Züge. Das hat gar nicht gestimmt weil es einfach nicht abgestimmt war“ (I 29: 56).

„Was ich immer schade fand ist, es gab überhaupt keine Kooperation mit (Organisation X). Da war einmal ein Typ da, und wir hätten da voll viel machen können mit Familiensuchen und Spendenaustausch. Das hat gefehlt, muss ich sagen“ (I 40: 78).

Aufgrund fehlender Informationen und mangelnder Absprache kam es teilweise zu einer Überversorgung im Bereich der Verpflegung, wie bereits in Kapitel 4.1 ersichtlich wurde. Unnötige Ressourcenverschwendung hätte teilweise auch vermieden werden können, wenn die Versorgung auf nationaler Ebene klar organisiert und koordiniert worden wäre. Die Überversorgung lässt sich aber nicht nur auf fehlende Koordinierung zwischen den verschiedenen AkteurInnen zurückführen, sondern möglicherweise auch auf nicht-organisierte Freiwillige. Einige HelferInnen beschenkten die Flüchtlinge – vermutlich aus einem gewissen Gefühl der Hilflosigkeit heraus und um ihre Hilfsbereitschaft zeigen zu können – mit Essen, ohne dies mit vor Ort tätigen Organisationen abzustimmen.

Die soeben beschriebene Distanz und das teilweise vorhandene Konfliktpotenzial zwischen Basisinitiativen und großen NPOs war teilweise darin begründet, dass sich freiwillige HelferInnen von etablierten Organisationen nicht ausreichend eingebunden fühlten und die Befürchtung hatten, dass von ihnen aufgebaute Strukturen verworfen werden könnten oder, dass Einsatz- und Hilfsorganisationen die alleinige Verantwortung übernehmen und die Freiwilligen „verdrängen“ könnten. Aus diesem Grund haben sich Basisinitiativen fallweise sehr bewusst von etablierten Strukturen abgegrenzt.

„Und umgekehrt natürlich waren bei dieser Initiative einige Leute dabei, die die (Organisation X) sehr kritisch sehen, weil sie teilweise schon in der Votivkirche aktiv waren oder zuerst beim Westbahnhof, wo sie dann mehr oder weniger vertrieben worden sind“ (I 8: 4).

„Wir haben eine Notschlafstelle für ca. 500 Personen betreut. Wenn sich dann der Chef der (Organisation X) für ein Fernsehinterview hinstellt und in Summe 5 Minuten (vor Ort) ist, das erste und das letzte Mal, dann sind das Dinge, die wir nicht so toll finden“ (I 12: 55).

Im Zuge der Flüchtlingshilfe gab es allerdings auch viele Beispiele dafür, dass unterschiedlich strukturierte Organisationen auch von einem gegenseitigen Erfahrungsaustausch profitieren und über ihre Kernkompetenzen hinaus neue Erfahrungen sammeln können. Die spontane Katastrophenhilfe war für viele Hilfsorganisationen eine neue Herausforderung, wobei hier die Einsatzorganisationen mit ihrem Know-How zur Seite standen. Besonders das Freiwilligenmanagement und die Koordinierung der HelferInnen seitens der Einsatzorganisationen wurden

von den Hilfsorganisationen als besonders effizient und professionell wahrgenommen. Hier sah man vielfach Verbesserungspotenzial in der eigenen Organisation. Umgekehrt hatten die Rettungsorganisationen weniger Erfahrung im Umgang mit sozialen Medien im Kontext des Freiwilligenmanagements und konnten dahingehend von den Hilfsorganisationen und vor allem von den Basisinitiativen dazulernen.

7.3 KOOPERATIONEN ZWISCHEN DER ZIVILGESELLSCHAFT UND ANDEREN AKTEUREN

Kooperationen der Einsatz-, Hilfs- und neu gegründeten Organisationen mit anderen relevanten Akteuren wie der Polizei, dem Bundesheer und den ÖBB verliefen ebenfalls durchwegs sehr gut.

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit der öffentlichen Hand gab es unterschiedliche Ansichten. Vielfach wurden mangelnde Informationen durch politische EntscheidungsträgerInnen und eine generelle Nicht-Wahrnehmung von Aufgaben seitens der öffentlichen Hand kritisiert.

„I: Das heißt die Busse sind umgeleitet worden und man hat Sie einfach nicht mehr informiert?“

H: Man hat gar nicht gewusst wo sie hinfahren in der Anfangsphase“ (I 10: 120).

„S: Hättest du dir da jemals mehr Unterstützung gewünscht, zum Beispiel vom Innenministerium, nicht nur finanziell, sondern generell?“

R: (lacht) Das darf man mich gar nicht fragen. Die Menschen, also die Flüchtlinge und die Helfer, mehr im Stich lassen, als es diese Regierung gemacht hat und immer noch tut, kann man gar nicht.

S: Eigentlich übernehmen ja Leute wie ihr [...]

R: Deren Job“ (I 14: 62).

Andererseits wurde insbesondere die neu geschaffene Stelle eines Flüchtlingskoordinators durch die Stadt Wien als sehr positiv wahrgenommen. Für die Kooperationen innerhalb der größeren, etablierten NPO war die Schaffung dieser Stelle relevant, da dadurch versucht wurde, das große Hilfsangebot auf oberer Ebene zu bündeln und in den einzelnen Bereichen zu koordinieren. Sowohl für die Unterbringung, als auch für das Angebot von freiwilliger Hilfe, von Geld- oder Sachspenden diente eine Plattform dem gemeinsamen Auftreten der beteiligten Organisationen nach außen. Aufgabe oder Ziel des Koordinators war es schließlich auch, geschlossen aufzutreten.

„[...] wir sind sozusagen in einen, in eine Geschlossenheit gegangen – in der gemeinsamen Botschaft auch an die Bevölkerung um klar zu signalisieren, wir haben letzten Endes einen gemeinsamen Plan, wir haben eine gemeinsame Strategie und wir setzten sie auch gemeinsam, nicht gegeneinander um dann“ (I 32: 6).

Durch die Etablierung eines 24-Stunden besetzten Sanitätserstabs wurde ferner ein Kommunikations-Nucleus eingerichtet, der als zentrale Informationsstelle für alle Organisationen fungierte. Selbst die Beteiligten, die nicht im Krisenstab vertreten waren, hatten dadurch die Möglichkeit sich permanent am Laufenden zu halten.

„Wir haben ganz wichtig, glaube ich – einen zentralen Stab eingerichtet, in Wien. Aufgebaut rund um die Katastrophenmanagement-Logik eigentlich, der Stadt, im Rettungsbereich. Wir haben vorgesehen im Katastrophenfall einen Stab einzurichten, der 24 Stunden besetzt ist. Diesen Stab haben wir aktiviert und somit hat es zumal einen Kommunikations-Nucleus auch gegen. In der Rettungsleitzentrale, wo, wo alle Organisationen, die involviert waren, gewusst haben, sie können in irgendeiner Form andocken“ (I 32: 27).

„Es hat natürlich ein paar Koordinationsschwierigkeiten gegeben, es hat viel geholfen wie der Stab eingeführt worden ist, also einfach dieses zentrale Callcenter mehr oder weniger. Für uns war es halt ein Callcenter, wo alle Informationen zusammengefloßen sind“ (I 8: 65).

Abgesehen vom grundsätzlichen Problem der Überlassung wohlfahrtsstaatlicher Aufgaben der öffentlichen Hand an zivilgesellschaftliche AkteurInnen, wurde in der Akutphase das allgemeine Krisenmanagement als effektiv wahrgenommen. Täglich kamen die Rettungsorganisationen, die Polizei, das Bundesheer, die relevanten Magistratsabteilungen und der Flüchtlingskoordinator zusammen, um sich gegenseitig über die wichtigsten Schritte und bis dato erledigten Punkte abzusprechen.

Auch das Krisenmanagement an den Einsatzorten verlief meist zur Zufriedenheit der Beteiligten, da mehrmals tägliche Lagebesprechungen eine genaue Koordinierung unter den einzelnen Playern vor Ort ermöglichten.

„Wo es dann so quasi darum gegangen ist, was unter Tags ist es dann einfach zu schauen, dass a.) das ganze Werkel läuft, dass man schaut, dass die Schichten-, dass der Schichtwechsel funktioniert, dass so kleine Probleme gelöst werden und man einfach so quasi immer Minikrisenmanagement macht. b.) war eine Aufgabe, sich mit den ganzen Einsatzkräften vor Ort abzustimmen, d.h. am Westbahnhof hat das extrem gut funktioniert. Muss man dazu sagen, dass die Abstimmung zwischen ÖBB, Caritas, Polizei, Rettung und Kinderfreunden in einer permanenten partnerschaftlichen Art geregelt wurde, d.h. wir haben uns in der Früh zusammengesetzt, wir haben uns zu Mittag zusammengesetzt, wir haben uns am Abend zusammengesetzt, geschaut, was ist zu tun, wer kann welche Aufgaben übernehmen und wie kann man das Zusammenspiel am Bahnhof optimieren. Und deswegen hat der Westbahnhof auch so gut funktioniert“ (I 18: 16).

Die Dringlichkeit der Situation und ein häufig geteiltes Problembewusstsein förderten auch neue Kooperationen:

„(...) wo wir die ersten zusätzlichen Unterbringungsmöglichkeiten geschaffen haben. Wo wir schon damals erstaunliche Kooperationen zustande gebracht haben. Also zum Beispiel in Horn haben wir auf dem Grundstück des Hauses der Barmherzigkeit in der Diözese St. Pölten, als Caritas die Erzdiözese Wien mit einem Vertrag mit dem Land Niederösterreich eine Grundversorgungseinrichtung innerhalb von vier Wochen in einem alten Pflegeheim geschafft hat. Sowohl Zeitraum, als auch Konstellationen waren vorher eher nicht denkbar.“ (I1)

Im Bereich der Transportkette war ein ständiger Informationsaustausch zwischen den Einsatzorganisationen, der ÖBB und der Polizei notwendig, um den Transport effizient durchführen zu können. Dabei übernahmen die Rettungsorganisationen die Koordination innerhalb Wiens, während die Bundesbahn den nationalen Weitertransport durchführte. Auch das Bundesheer war ein wichtiger Akteur im Transportwesen und stellte mehrere Busflotten, die die ankommenden Menschen von der Grenze direkt zu den Quartieren transportierten.

Die Zusammenarbeit mit der Polizei verlief meist in einem entspannten Verhältnis. In ihrem grundsätzlichen Auftrag für Ruhe und Sicherheit zu sorgen, wurde sie als unterstützend wahrgenommen.

„Und mitten drinnen pulkweise Polizisten, natürlich im Stress – aber eben nicht im Stress, Kommandierende die völlige Entspannung signalisiert haben. Und die waren sicher nicht entspannt. Die waren sicher völlig groggy nach dem Dienst – aber signa-

lisiert haben sie ‚völlige Entspannung‘ und haben ganz easy-cheesy problemlos zusammengearbeitet mit den Dolmetschern der Caritas, um die Menschen von und zu Zügen zu schlichten“ (I 32: 27).

„Dann war dabei die Polizei, als, wie soll man sagen, Ordnungshüter. Die haben sich zwar sehr dezent immer zurückgehalten aber warn immer sehr stark präsent am Westbahnhof“ (I 29: 58).

Auch die Kooperation mit der ÖBB funktionierte sehr gut. Die Hilfsorganisationen und Freiwilligen waren dankbar für die zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten, begrüßten den Informationsaustausch und respektierten auch die Anforderungen der ÖBB, eine regelmäßige Flüchtlingserhebung durchzuführen und die Bahnhöfe und Hallen für Reinigungszwecke wöchentlich zu räumen. Die ÖBB auf der anderen Seite waren dankbar dafür, dass die Organisationen das Versorgungsmanagement der Flüchtlinge übernommen haben.

„Die Zusammenarbeit mit der ÖBB [...] funktioniert einwandfrei hier. Also, wir erfahren, wann irgendwelche Sonderzüge kommen, sie erfahren von uns, die Anzahl an Leuten die hier sind“ (I 23: 22).

„Die ÖBB ist froh, dass wir da sind, weil sie selber die Leute nicht managen würden, können würden“ (I 23: 28).

„Es war einfach schön, dass man gemerkt hat, dass die ÖBB über ihren Auftrag hinausgeht und sagt; das ist jetzt notwendig und wir helfen da jetzt“ (I 8: 65).

Weitere wichtige Kooperationen bestanden auch zur MA 48 und Wiener Linien. Im Unterschied zu der Zusammenarbeit innerhalb der Zivilgesellschaft, waren die Kooperationen mit der Stadt Wien meist auftragsbedingt und reibungslos im Ablauf.

„Was mich halt gefreut hat war die Kooperationsbereitschaft der Nichtsozialorganisationen, sprich ÖBB, Wiener Linien, MA48, alles was Stadt Wien ist im Prinzip. Es waren natürlich Auftragsgeschichten; wenn da jetzt der Auftrag von oben kommt ‚da wird kooperiert‘ – dann wird kooperiert, aber dann auch wirklich“ (I 8: 65).

Des Weiteren trugen auch diverse Kooperationen mit Unternehmen zur Unterstützung der Arbeit der Organisationen und Freiwilligen bei. So konnten auch in Zusammenarbeit mit zahlreichen privaten Playern Spenden lukriert und Infrastruktur für die Flüchtlingshilfe geschaffen werden.

7.4 BELASTUNGEN

Eine Belastung auf individueller und organisationaler Ebene stellte zum einen das zeitliche Ausmaß und zum anderen die psychische Belastung dar. Die AkteurInnen sind größtenteils der Meinung, dass die Krise in der extremen Hochphase von Anfang September bis Mitte Oktober zwar bewältigbar, aber sehr fordernd war.

7.5 ORGANISATIONSEBENE

Auf Organisationsebene kommt besonders die zeitliche Dimension zum Tragen. Ob die Herausforderungen zu Belastungen für die Organisation werden, ist demnach eine Frage der Dauer.

„Das ist kein Problem auf einen Monat vielleicht zwei Monate, das halten die Leute aus. Aber wenn das zwei Jahre lang so geht, schaut das schon wieder ganz anders aus“ (I 29) .

Organisationen, die bspw. Infrastruktur wie Busse oder Züge zur Verfügung stellen, waren vor allem in den Wochen im Herbst extrem gefordert. Mittlerweile ist für sie jedoch weitestgehend Normalbetrieb eingetreten.

Besonders NPOs, die professionell im Bereich Flüchtlingshilfe tätig sind, waren schon vor den starken Flüchtlingszahlen im Herbst mit teilweise mangelnden Ressourcen konfrontiert und sind nun auch längerfristig diesen Bedingungen ausgesetzt. Die akute Phase im Herbst führte zu zusätzlicher Belastung mancher MitarbeiterInnen und ließ weniger Platz für Austausch oder Möglichkeiten zu Reflexion zu, da die verfügbare Zeit von den hauptamtlichen (aber auch ehrenamtlich engagierten) Personen eher in Handlungen gesteckt wurde. Urlaub bzw. freie Tage waren in der Akutphase im Herbst kaum möglich. Es sammelten sich bei den Hauptamtlichen Überstunden an oder aber sie waren parallel auch ehrenamtlich für die Organisation tätig. Professionell, ausgebildete MitarbeiterInnen von Einsatz- als auch Hilfsorganisationen waren teilweise erschöpft, be- und überlastet.

„[Die] komplette Überforderung [...] ist auf allen Ebenen inzwischen. [...] Also mein normaler Tagesablauf [...] ich habe seit Mai durchtelefoniert [...] ich muss mir das mal auf meiner Handyrechnung ansehen, wie viele Stunden das waren ...es war abartig [...] D.h. ich habe das Gefühl, dass ich jetzt sehr lange zwei Jobs gemacht habe“ (I 17: 49ff).

Unabhängig von der zeitlichen Dimension wirken knappe Ressourcen der NPOs bspw. der Mangel an Schlafplätzen dauerhaft belastend und die Akutphase komprimiert diese noch bzw. wirkt verstärkend:

„Die Schwierigkeit ist ja nicht nur, dass man zu wenig Plätze hat, sondern auch, dass man eine Auswahl treffen muss, wen ich unterbringe. [...] dann such ich mir aus von wem ich glaube, dass er auf der Straße überleben kann oder wer besonders schutzbedürftig ist, Fieber hat oder aus einer Community kommt, wo er vielleicht bei Freunden unterkommen kann“ (I 17).

Ein allgemeiner Ausweg mit dieser starken Beanspruchung umzugehen, wird in der Einschränkung des Leistungsangebots gesehen, um zumindest basale Bedürfnisse der KlientInnen befriedigen zu können.

7.6 INDIVIDUELLE EBENE

Neben Organisationen sind auch Individuen, hier insbesondere nicht-professionell ausgebildete Personen, an ihre Grenzen gekommen.

Zum einen betrifft das die zeitliche Belastung, die oft beträchtlich war. Manche Engagierte haben sogar ihre Jobs gekündigt, das Studium oder die Schule hintenangestellt. Im „Notfallmodus“ hat es für sie kaum eine work-life Balance gegeben, vielmehr wurde auf persönlicher Ebene am Limit gearbeitet – wenig Schlaf, viel Social Media Arbeit und teilweise Vernachlässigung von FreundInnen und Familie. Engagement im Ausmaß von 15h oder mehr pro Tag war keine Seltenheit.

„Es gab ein paar Extrembeispiele, die haben sogar in der Notschlafstelle geschlafen, auf Feldbetten neben Flüchtlingen, sind aufgewacht nach 2-3 Stunden und haben weimgemacht 16 Stunden. Das war echt verrückt, das war diese Extremphase. Und da

war's weniger, dass es notwendig war, sondern weil sie es auch geil fanden sich aufzuopfern für irgendwas. Und das hätte nicht so heroisiert und glorifiziert werden dürfen, diese Selbstaufgabe. Das ist nämlich gefährlich auch" (I 40).

Die Belastung in der Akuthilfe ist insofern stark, als täglich aufs Neue geholfen wurde und keine langfristige Perspektive bzw. Veränderungen sichtbar waren.

„Ich mache wieder, ich gebe wieder, ich versorge wieder und schicke die Personen auch in den meisten Fällen wieder auf die Weiterreise. Dass das nochmal doppelt anstrengend ist, als wenn ich die Möglichkeit habe zu sehen: was tut sich denn? Was wächst denn wie? Das, was ich leiste – wie macht sich denn das bemerkbar" (I 6).

Die Verlagerung der Flüchtlingsroute in den Süden Österreichs wurde für Haupt- und Ehrenamtliche nach der akuten Phase in Wien als eine Verschnaufpause und eine Möglichkeit gesehen, sich ein bisschen zurückzuziehen bzw. die sehr intensive Zeit (teilweise professionell) zu reflektieren.

Auch die Konfrontation mit den harten menschlichen Schicksalen der Flüchtlinge war für viele Individuen eine Herausforderung, dies betraf ebenfalls nicht ausgebildete Personen stärker. Hierbei ist jedoch anzumerken, dass Personen individuell sehr unterschiedlich mit der Situation umgegangen sind. Manchen fiel es leichter als anderen, Aufgaben abzugeben und ihre persönlichen Grenzen zu erkennen sowie einzuhalten. Gerade auf Seite der individuellen Freiwilligen kam es zu vereinnahmenden Situationen. Beispielsweise wurden Flüchtlinge mit nach Hause genommen und wohnten für mehrere Tage/Wochen bei den Privatpersonen, was eine Abgrenzung erschwerte. Bahnhöfe wurden zu Schauplätzen, an denen sowohl Flüchtlinge als auch Ehrenamtliche manchmal unter der Last zusammenbrachen.

„Da war ein freiwilliger Helfer. [...] Der war naja ungefähr meine Statur, knapp 1.90 Meter groß, wahrscheinlich um die 90, 100 Kilo – ein Hüne. Der tränenüberströmt zusammengebrochen ist, weil er das einfach nicht ausgehalten hat. Versteh ich – ist mir zum Teil auch so gegangen, dass ich mir gedacht hab: 'So, ich dreh mich jetzt um und geh. Wenn ich mir das noch 3 Minuten länger anschau, breche ich selber zusammen.' Tja, wie gesagt. Gott sei Dank ist 's vorbei" (I 29).

„Nein, es hält überhaupt niemand mehr aus. Das schlimmste ist, das mit den Obdachlosen. Wir haben da jetzt Sozialarbeit in der Rechtsberatung dazu installiert in Traiskirchen, die sich um die Obdachlosen kümmern. Das geht nicht, die drehen durch. Wir sind gerade dabei, das wieder aufzulösen und ein Rotationsprinzip zu machen, damit die nicht immer dieser Situation ausgesetzt sind. Das ist einfach viel zu belastend" (I 17: 68f).

„Die Umstände und der Umgang mit uns als freiwilligen HelferInnen hat schon längst jede Grenze des Ertragbaren überschritten. Unter normalen Bedingungen wären wir wohl schon lange gegangen. Aber wir können nicht, weil man uns emotional erpresst" (O 7).

Trotz alledem dürfen jedoch die positiven Erfahrungen und Kontakte die geknüpft werden konnten nicht vergessen werden. Die geleistete Hilfe stellt einen ersten Schritt zur Integration der Flüchtlinge dar und eröffnete für die Beteiligten Lernmöglichkeiten auf den unterschiedlichsten Ebenen. Und die Arbeit war für viele befriedigend.

„Weil anfänglich ist es ein Rausch, das kann man nicht anders sagen. Dieser Rausch entsteht durch das Gefühl der Selbstwirksamkeit, durch dieses Gefühl von „Ich kann so viel schaffen". Es ist die direkte Rückmeldung von Dankbarkeit für das, was man tut, und es gibt nicht viel, was man tun kann, wo man so viel zurückbekommt, so

unmittelbar. Gerade im Sommer war das extrem. Die Flüchtlinge waren uns wahnsinnig dankbar, sie waren wahnsinnig offen, wahnsinnig freundlich. Sie haben uns ihre Geschichten erzählt, das war irrsinnig berührend. Wir waren davon auch sehr mitgenommen" (I 14).

„Sie freuen sich sehr und es gibt mir einfach sehr viel, wenn ich sehe, dass ich den Leuten denen es nicht so gut geht helfen kann" (I 40).

„Jeder, der das macht, hat irgendeine Art von persönlichem Interesse, wo er für sich selbst etwas herauszieht, manche Leute, weil sie dort nette Freunde finden, andere weil sie was lernen, du gibst nicht nur, ohne für dich auch was rauszuziehen, für mich ist es eher dieses, was lerne ich daraus, dieses neue Art, wie Leute zusammen arbeiten (I 28).

8 EINSCHÄTZUNG DURCH SYRISCHE FLÜCHTLINGE

Die Syrische Arabische Republik ist seit Ende 2014 zum größten Herkunftsland von Flüchtlingen (3,88 Millionen) geworden. Ein im Dezember 2015 erschienener Quartalsbericht von „Eurostat“, zeigt auf, dass alleine im 3. Quartal 2015 8.885 syrische Flüchtlinge in Österreich um Asyl angesucht haben.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Erhebung mit SyrerInnen dargestellt, die in Österreich Asyl beantragen oder beantragt haben, und die an folgenden Fragestellungen orientiert war:

- Wie schätzen syrische Flüchtlinge die Leistungen der österreichischen Zivilgesellschaft ein?
- Wie effektiv ist diese angebotene Hilfe und Beratung zur Gewährleistung einer raschen und guten Integration von syrischen Flüchtlingen in die österreichische Gesellschaft?

Methodik

Es wurden 15 qualitative, teilstrukturierte Interviews mit syrischen Flüchtlingen durchgeführt. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte mittels Gelegenheitsstichprobe, wobei auf hohe Diversität der Stichprobe geachtet wurde. Mehrere Personen hatten sich aus Angst vor Repression in Syrien geweigert, ein Interview zu geben. Die Interviews wurden auf Arabisch geführt und von Maian Auf ins Deutsche übersetzt.

InterviewpartnerInnen

Person	Beruf/Ausbildung/ Alter	Ankunft in Österreich	Anmerkungen
1	Hausfrau, Anfang 30, verheiratet	August 2015	Herzkrank, Ehemann zuckerkrank; über das Meer
2	Anfang, Junior High Stadium, 19 Jahre	August 2014	Minderjährig mit 13-jährigem Bruder
3	Hochschulabschluss, 37 Jahre	September 2014	UNHCR, kam legal nach Österreich
4	Kurdisch, 18 Jahre	Sommer 2014	legal per Flugzeug gekommen
5	Zöllner, Immatrikulation, 38 Jahre	November 2014	Über das Meer (Türkei, Italien, 6.500 Dollar an Schlepper bezahlt).
6	Verwaltungsbeamter, Diplom in Topographischem Engineering, 48 Jahre	März 2014	Über das Meer; (2.500 Dollar an Schlepper bezahlt)
7	Student, 22 Jahre	November 2014	Über das Meer (Türkei, Italien, 6.500 Dollar an Schlepper bezahlt).
8	Abschluss in Wirtschaftswissenschaften, 28 Jahre.	Februar 2015	Über das Meer; Schlepper
9	Abschluss in Wirtschaftswissenschaften, 26 Jahre	Oktober 2015	Über das Meer (ca. 2.500 Dollar an Schlepper bezahlt)

10	Postgraduierten-Diplom in Pharmazie, 35 Jahre.	Februar 2015	Über das Meer; Schlepper
11	Anwalt, 35 Jahre.	Februar 2015	Über das Meer; Schlepper
12	Wirtschaftsstudium, verheiratet, 25 Jahre	Jänner 2015	Über das Meer; Schlepper
13	Jus-Studium, ledig, 23 Jahre	Februar 2015	Über das Meer; Schlepper
14	Technischer Ingenieur, Mann, verheiratet, 35 Jahre	Dezember/2014	Über das Meer; Schlepper
15	Frau, ledig, 23 Jahre	Februar 2015	Über das Meer; Schlepper

Ergebnisse:

Insgesamt schätzen die Befragten die Leistungen der Österreichischen Zivilgesellschaft als sehr gut ein und sind dankbar dafür, v.a. auch im Vergleich mit den Erfahrungen vor der Ankunft in Österreich wurde die Behandlung in Österreich als gut empfunden. Gleichzeitig berichten alle von erheblichen Schwierigkeiten. Manche sind auch enttäuscht, da die meisten hohe Erwartungen an Österreich hatten. Das Land wurde ihnen von Schleppern als Paradies beschrieben:

„Die Schlepper haben uns erzählt, dass in Österreich jeder sofort eine Wohnung vom Staat erhält“ (SI 9).

8.1 DER WEG VON SYRIEN NACH ÖSTERREICH UND DIE ANKUNFT

Die meisten Befragten sind durch die Türkei, über das Meer nach Griechenland, danach über mehrere europäische Länder, wie Mazedonien, Serbien, Rumänien, etc., nach Österreich gekommen. Fast alle Befragten haben hohe Summen an Schlepper bezahlt (bis zu 6.200 Dollar). Die Dauer dieser Reisen betrug zwischen 3 Tagen und 5 Wochen.

„Der Weg führte mich von Beirut im Libanon, in die Türkei nach Izmir, nach Griechenland, nach Mazedonien, nach Serbien, nach Österreich. Österreich war nicht mein Ziel. Die Behandlung war gut“ (SI 14).

„Unser ursprüngliches Ziel war Schweden. Wir wurden aber von der österreichischen Polizei verhaftet. Die haben uns gut behandelt“ (SI 12).

„Ich bin im Juli 2014 von Beirut im Libanon nach Istanbul der Türkei gekommen. Von dort mit einem elektrischen Boot nach Izmir (Türkei) in Richtung Griechenland. Dann nach Mazedonien, weiter nach Serbien und danach mit einem Lastwagen, der ganz geschlossen war nach Österreich. Unsere Behandlung war gut. Unser Hauptziel war Schweden“ (SI 13).

„Von Syrien nach Izmir bis Kos. Danach nach Athen und mit dem Bus nach Mazedonien dann nach Serbien und Ungarn. Ich habe Österreich ausgesucht, wo ich mich auch bei der Polizei gemeldet habe. Sie haben mich nach Traiskirchen transferiert. Dort haben sie mich untersucht und haben ein Lungenröntgen gemacht. Die weiße Karte habe ich rasch bekommen. Sie haben mich gut behandelt. Ich wurde dann einer Wohngemeinschaft in Wien zugeteilt. 4 Monate später wurde mir der Daueraufenthalt erteilt“ (SI 15).

Für ein Drittel der Befragten war Österreich nicht das Zielland, sondern vielmehr Schweden und Deutschland. Grund dafür ist das Wissen über die Schwierigkeiten, in Österreich eine Unterkunft zu finden. Die meisten aber berichten, dass sie bei der Ankunft von allen Organisationen bzw. staatlichen Einrichtungen gut behandelt wurden, es gibt aber auch Ausnahmen.

„Die Behandlung war sehr gut. Vor allem die Volontäre waren sehr lieb. Dort haben sie uns Jacken und Schuhe gegeben “ (SI 2).

„Wir sind vor 4 Monaten in Wien angekommen und dort super vom Roten Kreuz empfangen worden. Sie haben uns gleich Kleider, Essen und Decken gegeben. Wir wurden auch sofort medizinisch untersucht. Vor allem sind sie mit unseren Kindern sehr behutsam umgegangen. Dann sind wir in das Altersheim im 16. Bezirk in die Thaliastraße 157 transferiert worden. Hier sind wir auch super von den Verantwortlichen im Heim aufgenommen worden“ (SI 1).

„Bevor ich nach Österreich kam, dachte ich, es wäre ein Paradies. Als ich dann ankam, war ich schockiert, die Polizei hat mich festgenommen und ich wurde in eine Einzelzelle gesetzt, auch meine Privatsachen wurden beschlagnahmt, auch mein Telefon. Der Raum war sauber und alles war ok, und ich wurde auch gut behandelt, trotzdem war ich schockiert, dass ich einen ganzen Tag festgehalten wurde.“

Traiskirchen

Für die meisten war Traiskirchen die erste Anlaufstelle, die Zeit dort haben viele nicht in guter Erinnerung.

„Die erste Aufnahmestelle war in Traiskirchen. Dort ist alles schlecht, vor allem die Behandlung. Ich erhielt dann die Zuteilung nach Niederösterreich, wo ich 3 Monate lang in einer Pension untergebracht wurde, bevor ich dann den Daueraufenthaltstitel erhalten habe“ (SI 10).

„Als wir nach Österreich gekommen sind, haben wir uns sofort in Traiskirchen gemeldet. Sie haben uns sehr gut behandelt. Als die Polizei erfahren hat, dass unsere Mutter hier lebt, haben sie uns mitgeteilt, dass wir nicht alleine im Camp bleiben können. Da meine Mutter nicht sofort kommen konnte, haben sie uns zu ihr geführt. Wir sind bei meiner Mutter 2 Tage lang geblieben. Dann sind wir nach Traiskirchen zurückgefahren, um die Versicherung beizubehalten. Dort sind wir 10 Tage geblieben“ (SI 2).

„Der Aufenthalt in Traiskirchen hat 15 Tage gedauert und der Staat hat für unser Essen gesorgt. Aber das Essen war gar nicht gut. Dann wurden wir Salzburg zugeteilt [...] Die Caritas hat uns super behandelt und war auch die Stelle, die für uns verantwortlich war. Sie haben uns mit Gutscheinen z.B. für den Friseur, die Kleidung oder für Öffentliche Verkehrsmittel versorgt“ (SI 12).

„Die Abwicklung war gut. Sie haben mir die weiße Karte sehr schnell gegeben. Dann haben sie mich zu einer Wohnung in einem Ort bei der ungarischen Grenze gebracht. Dort habe ich die Genehmigung für einen Daueraufenthalt für 7 Monate erhalten. Ich bin dort geblieben“ (SI 12).

„Der erste Aufenthalt war 65 Tage im Camp in Traiskirchen. [...] Die Leute werden in Traiskirchen schlecht behandelt.“

8.2 DIE SITUATION WÄHREND DES ASYLVERFAHRENS

Viele Flüchtlinge leiden unter der Dauer des Asylverfahrens, unter der Ungewissheit, dem Zwang zum Nichtstun und der mangelnden Information über die voraussichtliche Dauer des Verfahrens. Damit – und mit zeitlich begrenzten Aufenthaltstiteln – verbunden sind Einschränkungen beim Familiennachzug, die ein großes Problem für die Asylsuchenden darstellen.

„Arbeit sollte möglich sein, viele junge Leute wollen arbeiten. Die Leute warten auf die Papiere und viele leiden unter Depressionen“ (SI 2).

Alle befragten syrischen Flüchtlinge haben das Gefühl, dass sie ihre Zeit bis zur Erlangung der Aufenthaltsbewilligung sehr ineffizient verbringen. In dieser Zeit gibt es kaum ein Angebot für diese Personen, um Deutsch zu lernen oder eine sinnvolle Tätigkeit auszuüben.

In der folgenden Analyse der Wahrnehmungen der Situation während des Asylverfahrens kann nicht komplett zwischen zivilgesellschaftlichen und öffentlichen Leistungen getrennt werden, es wird aber ein Fokus auf zivilgesellschaftliche Aktivitäten gelegt. Die Behandlung durch die Zivilgesellschaft wird insgesamt sehr geschätzt.

„Wir haben noch keinen Aufenthaltstitel bekommen, also unsere Papiere sind in Bearbeitung und wir haben eine weiße Karte (Asylwerber) erhalten. Trotzdem kommen Privatpersonen, die uns Deutsch beibringen. Gleichzeitig bringen sie Personen mit, die mit unseren Kindern spielen, damit wir uns auf den Deutschkurs konzentrieren können. Das ist eine tolle Sache“ (SI 1).

Die **medizinische Versorgung** in dieser Zeit wird meist als sehr gut beurteilt, obwohl die Hälfte der Befragten ihre Bedürfnisse nur auf Arabisch ausdrücken konnte. Die Interviewten wussten bei der Befragung oft nicht, wer ihnen medizinisch geholfen hat. Einige haben das Rote Kreuz erwähnt, dessen Versorgungsleistungen werden sehr gelobt.

„Die Ärzte vom Roten Kreuz haben uns und unsere Kinder sehr behutsam untersucht und ihnen Blut abgenommen. Sie haben uns nicht nur mit Essen und Kleidern versorgt, sondern auch menschlich und liebevoll behandelt“ (SI 1).

Viele Flüchtlinge haben betont, dass die Ärzte sehr engagiert, freundlich und bemüht waren, aber nicht ausreichend Medikamente zur Verfügung hatten. In einigen wenigen Fällen gab es auch zu wenige ÜbersetzerInnen.

Die Sozialversicherung wird generell sehr geschätzt, hat aber auch Lücken. Da sich manche Spitäler nicht an die Vereinbarung mit der WGKK halten und Flüchtlinge nicht behandeln, die keine Versicherungskarte besitzen.

„Da wir noch keinen Aufenthaltstitel vorweisen können, bekommen wir auch keine E-Card, was uns in den Spitälern und Ordinationen große Probleme macht. Ich bin herzkrank, mein Mann ist ein Diabetiker und meine Kinder sind klein und deswegen öfters krank. Mein Mann und ich brauchen Dauermedikamente und regelmäßige Kontrolle bei den Ärzten, das können wir nicht selber finanzieren. Deswegen sind wir gezwungen unsere Medikamente abzubrechen“ (SI 1).

Die **Verpflegung** ist ein problematisches Thema. Ein Drittel der Befragten ist mit der Qualität des Essens unzufrieden, viele vermissen Gemüse und Obst und empfanden den Geschmack des gekochten Essens aufgrund der fremden Zutaten als gewöhnungsbedürftig.

„Wir haben Schwierigkeiten mit der Verwaltung, weil das Essen uns gar nicht schmeckt – Indisches oder Afghanisches Essen, immer Reis aber kein Gemüse! Wir haben angeboten, dass wir selber kochen. Dieser Vorschlag wurde abgelehnt wegen der Gefahr von Feueralarm. Wir haben auch vorgeschlagen, dass sie uns Geld geben und wir uns das Essen selber kaufen könnten. Das wurde auch abgelehnt“ (SI 1).

„Das Essen in Traiskirchen war sehr schlecht. Sie haben unterschieden zwischen den Neuen, die noch keine Papiere vorweisen konnten und den Flüchtlingen, die schon einen Aufenthaltstitel bekommen haben. Die letzteren hatten immer gutes Essen vom Buffet und wir, die Neuen bekamen das Essen aus der Mikrowelle“ (SI 2).

Hingegen wurde die Hilfsbereitschaft und die Großzügigkeit der Österreicher sehr geschätzt. Die Asylsuchenden erhielten täglich verpacktes oder konserviertes Essen wie Thunfisch, Brot, Fertiggerichte, etc. Die Versorgung mit Kleidern wird als unproblematisch erlebt, v.a. die Bekleidungs- und Schuhgutscheine der Caritas im Wert von 150 Euro pro Person und Jahr werden erwähnt.

Bei der Einschätzung der **Kommunikation und Übersetzungsangebote** gibt es einen deutlichen Zusammenhang mit dem Bildungsniveau. Personen mit akademischer Qualifikation können sich mit den Behörden leichter verständigen (auf Englisch) als andere Flüchtlinge, die geringere Qualifikationen aufweisen. Mit der generellen Behandlung durch Behörden und VertreterInnen der Zivilgesellschaft sind die meisten Befragten sehr zufrieden. Einzig in manchen privaten Flüchtlingsunterkünften dürfte die Behandlung sehr schlecht sein:

„[...] dann wurden wir einer Pension zugeteilt, die 4-5 Fahrtstunden von Wien entfernt ist. Dort sind wir 2 Wochen geblieben und die Behandlung war sehr schlecht“ (SI 4).

Ein großes Problem ist die **mangelnde Sicherheit in den Erstaufnahmezentren und Notquartieren**. Es wird von Diebstählen und gewalttätigen Zwischenfällen wie Mobbingattacken, Aggressionsausbrüchen und Messerkämpfen zwischen nationalen Gruppen berichtet. Einige Syrer berichten, dass in Camps afghanische oder somalische Flüchtlinge die Kontrolle übernehmen.

„Manche Flüchtlinge nehmen Kleider- oder v.a. Deckenspenden in großen Mengen und tauschen sie gegen Zigaretten“ (SI 10).

„Die Sicherheit war nicht gut im Camp, da passierten manche Diebstähle und Raufereien“ (SI 9).

Konflikte und Kulturunterschiede zwischen Flüchtlingen sprechen Flüchtlinge, in der Situation vor und nach Erhalt des Asylbescheides an. Mehrere Befragte berichteten von Konflikten zwischen den Flüchtlingen.

„Ich wurde in eine Pension in Tirol zugewiesen. Die Aufenthaltsbewilligung habe ich nach 6 Monaten bekommen. Ich habe mich entschieden nach Wien zu kommen und hier zu wohnen. Hier habe ich ein Problem, dass es zu sehr vielen Konfrontationen mit Afghanen, Iranern, usw. kommt. Daher schlage ich vor, dass die Flüchtlinge nach ihrer Nationalitäten zugeteilt werden [...] Wir haben uns beschwert, aber niemand hat reagiert“ (SI 14).

Auch die Kulturunterschiede zwischen den gebildeten und weniger gut ausgebildeten Flüchtlingen werden sehr deutlich. Erstere haben eher das Potenzial und das Interesse an eigenen Beiträgen zur Integration, letztere dagegen sind eher anspruchsvoll, beklagen sich mehr, sind weniger engagiert und auch weniger höflich.

8.3 DIE SITUATION NACH ERTEILUNG EINES DAUERAUFENTHALTSTITELS

Mehrere österreichische Organisationen übernehmen die Belange der Flüchtlinge und kümmern sich um diejenigen, die eine Aufenthaltsgenehmigung erhalten haben. Da die Flüchtlinge in dieser Situation besser informiert sind von wem sie welche Unterstützungen erhalten, werden in diesem Abschnitt auch Aussagen zu einzelnen bzw. öffentlichen Einrichtungen genannt. Die am häufigsten erwähnten Organisationen und öffentlichen Stellen sind: Das Arbeitsservice, das Sozialamt, der Österreichische Integrationsfonds, die Diakonie, die Caritas und Interface. Grundsätzlich gibt es Erleichterung und Zufriedenheit.

„Wir sind auch sozialversichert und sind von Medikamentengebühren befreit. Wir sind sehr dankbar und zufrieden“ (SI 3).

Die interviewten syrischen Flüchtlinge erleben nach dem Verlassen der Erstaufnahmezentren aber auch eine Situation der Verlorenheit. Nach Verleihung eines Aufenthaltstitels wird weitere Unterstützung vermisst, v.a. bei Behördenwegen, der Wohnungs- und der Arbeitssuche. Im Fall des zeitlich begrenzten Asyls wird auch unter der fehlenden Möglichkeit der Familienzusammenführung gelitten.

„Eine der größten Herausforderungen für Flüchtlinge in Österreich ist das zeitlich begrenzte Asyl. In dieser Zeit kann man nicht um eine Familienzusammenführung ansuchen“ (SI 10).

„Nach 5 Monaten habe ich den Aufenthaltstitel bekommen. Die Bearbeitung meines Antrags hat nicht sehr lange gedauert. Ein Stolperstein war für mich, dass ich nicht wusste, was ich machen kann und es war mir nicht klar wie alles abläuft. Deshalb habe ich mich entschieden nach Wien zu kommen, da ich Bekannte habe, die mir evtl. helfen konnten“ (SI 7).

„Ich persönlich will unbedingt arbeiten, aber ich finde keine Arbeit“ (SI 7).

„Ich kenne mich nicht aus, was meine Rechte und Pflichten sind. Es gibt keinen, der mir den Weg weist“ (SI 9).

Das Finden von Unterkünften ist ein umfassendes und schwieriges Thema. Die meisten Befragten meinten, dass die Hilfestellung bei der Wohnungssuche oft durch bereits ansässige Bekannte stattfindet oder durch hohe Kommissionszahlungen an einen Immobilienmakler, bzw. häufig auch an andere Syrer. Auch Wucherpreise werden häufig bezahlt und die Überbelegung von Wohnungen muss akzeptiert werden.

„Die größte Hürde ist es, eine Wohnung in Wien zu finden“ (SI 12).

„Die meisten Schwierigkeiten sind: Ich habe keine Wohnung gefunden und ich bin gezwungen mir Geld auszuborgen, von einem Österreicher, der mit mir wohnt, damit ich eine Kautionszahlung bezahlen kann“ (SI 13).

„Die Mitarbeiterin von der Diakonie hat uns gesagt, dass wir in 4 Monaten eine Wohnung finden müssen. Aber wie können wir raus? Wir sind Flüchtlinge und in einem anderen Land. Wohin können wir uns wenden? Es gab keinen, der uns geholfen hat. Daher haben wir uns entschieden nach Wien zu kommen und haben uns in einer Jugendherberge eine Wohnung gemietet. 10 Personen in einer Wohnung. ... Die Vermieter waren zwei syrische Flüchtlinge, [...]. Und die haben an uns untervermietet, an mehrere Flüchtlinge und jeder von uns muss bis zu 250 Euro bezahlen“ (SI 4).

„Nachdem ich Asyl bekommen hatte, fühlte ich mich verloren. Niemand sagte mir, was ich jetzt tun könnte, wo ich leben könne, wie ich zu einer Mietwohnung käme. Ich habe aber meine persönlichen Kontakte genützt, um zu diesen Informationen zu kommen“ (SI 7).

„Das Bild, das ich von Österreich hatte, ist sehr verschieden von der Realität. Wenn ich gewusst hätte, wie schwer es in Österreich ist, eine Wohnung zu finden, wäre ich nicht gekommen. Man sollte nicht annehmen, dass das in einem der bestentwickelten Länder so schwer ist“ (SI 5).

In Bezug auf die Wohnsituation wird auch mehr Hilfe von NPOs erwartet, es wurde Enttäuschung gegenüber der Caritas und der Diakonie angesprochen.

Die Möglichkeit zu Deutschkursen wird sehr geschätzt und als wichtig befunden, dennoch ist auch dieses Thema problematisch, da es immer noch zu wenige Angebote gibt. Angebote von Interface, der Caritas und anderen Anbietern werden sehr geschätzt.

„Auch Caritas hat uns einen Deutschkurs, einmal in der Woche, der war zu wenig für uns und hat uns nicht wirklich geholfen. Die Lehrerin hat uns immer abgeholt, weil wir zu einem anderen Ort fahren sollten und wir kannten uns nicht aus“ (SI 3).

Die Kurse des AMS werden von vielen Befragten kritisiert. So sind die Intervalle zwischen den Kursen zu lange, sodass einige Befragte andere, kostenpflichtige Angebote angenommen haben. Die AMS-Kurse selbst werden als zu intensiv erlebt. Sie finden täglich und sehr intensiv statt, die Flüchtlinge werden sehr schnell mit Informationen überhäuft. Es wird kritisiert, dass die Vortragenden nicht aus Österreich sind, bzw. Deutsch nicht ihre Muttersprache ist. Auch die Stimmung und die Anwesenheitspflicht werden kritisiert.

„Sie bemühen sich. Aber die Behandlung ist schlecht, sie sind nicht nett und die Art des Umgangs ist rau“ (SI 15).

„Auf die Kurse ist sehr lang zu warten. Man vergisst meistens was man in dem vorigen Kurs gemacht hat“ (SI 3).

Zum Teil kommt hier auch eine sehr anspruchsvolle Haltung durch. So etwa, wenn eine Befragte sich beschwert, dass das Fehlen begleitender gratis-Kinderbetreuung sie vom Kursbesuch abhält, obwohl ihr Mann arbeitslos ist. Ein anderer Befragter findet es unzumutbar, dass der Kursraum unter einer Werkstatt gelegen ist.

Generell leiden viele Befragte unter **Kommunikationsproblemen**, hier werden vorwiegend öffentliche Stellen wie das AMS oder Sozialamt genannt. Beim AMS z.B. müssen Flüchtlinge gegebenenfalls selbst einen Dolmetscher stellen. Dies ist auch am Sozialamt der Fall, die SachbearbeiterInnen werden zudem teilweise als sehr unhöflich und unfreundlich erlebt.

„Meiner Meinung nach braucht es Übersetzer am Sozialamt, da es derzeit keine gibt und es gibt viel Andrang“ (SI 6).

Die Unterstützung durch Privatpersonen oder NPOs mittels **Beratung und oder Übersetzungsleistungen** ist daher notwendig.

„Eine Privatperson kommt zu den Therapiestunden um zu übersetzen, wenn sie nicht da ist verstehe ich gar nicht was verlangt wird. Auch bei der Schule meiner Kinder brauche ich Übersetzungshilfe“ (SI 3).

„Die Caritas ist eine Organisation, die den Flüchtlingen hilft, wie z.B. beim Ausfüllen der Formulare für meine Frau und meine Kinder. Dort gibt es Übersetzer“ (SI 10).

„Es gibt Beratungen für die Flüchtlinge, aber die Termine sind lang, also man muss lange warten bis man zu einem Termin kommt“ (SI 15).

Es wurde auch sehr positiv wahrgenommen, dass bei der Caritas immer ÜbersetzerInnen verfügbar waren oder die MitarbeiterInnen selber arabisch sprechen.

Auch die **materielle Unterstützung durch zivilgesellschaftliche Organisationen** wird geschätzt, wenngleich insgesamt als zu gering empfunden. Die Caritas z.B. gleicht in Wien die geringere Unterstützung in den ersten vier Monaten nach dem Erlangen eines Aufenthaltstitels (statt 824,- werden in dieser Zeit nur 624,- bezahlt) durch eine finanzielle Unterstützung von 200 Euro pro Monat aus.

„Die Caritas hat uns mit der Wohnung nicht geholfen. Aber sie haben uns gut behandelt. Sie haben uns mit Kleidern geholfen“ (SI 4).

„Sie (die Diakonie) sind immer zu uns gekommen und haben immer gefragt ob uns was fehlt, und sie haben uns Gutscheine mit dem Wert 70 € gültig für 6 Monate gegeben“ (SI 3).

„Sie (die Diakonie) haben mir Schuhe und Kleider gegeben“ (SI 15)

8.4 VORSCHLÄGE UND WÜNSCHE

„Mein erster Vorschlag: Damit wir eine Wohnung finden, sollte die Verantwortung bei der Stadt liegen. Vor allem weil wir Provisionen und Kautionen zahlen müssen, die wir nicht können. Zweiter Vorschlag: Außerdem schlage ich vor, die Familienzusammenführung schneller möglich zu machen. Dritter Vorschlag: Es sollte Diskussionsrunden und Aktivitäten geben, die der Integration helfen, z.B. über Gesetze und Gewohnheiten, dass man darüber mehr weiß“ (SI 12).

Die InterviewpartnerInnen äußern zusammengefasst die folgenden Vorschläge und Wünsche:

- Manche Asylsuchenden würden gerne selbst kochen, d.h. wünschen eine Erhöhung des Unterstützungsbeitrages und Kochmöglichkeiten statt Essensversorgung.
- Vorräte an Medikamenten und Verbandszeug könnten verbessert werden.
- Um das Problem mit der WGKK- Karten zu lösen, sollten die Flüchtlinge sofort eine normale E-Card erhalten.
- Eine stärkere Bereitstellung von ÜbersetzerInnen ist notwendig, weil knapp 50% der befragten syrischen Flüchtlinge weder Englisch noch Deutsch sprechen.
- Flüchtlinge mit englischen Sprachkenntnissen könnten noch während des Verfahrens verstärkt als DolmetscherInnen eingesetzt werden. Dies würde nicht nur die Kommunikation verbessern, sondern auch die Integration fördern.
- Für eine schnellere und bessere Integration in die Gesellschaft wäre es auch dringend notwendig, schon vor Erteilung einer Aufenthaltsbewilligung genügend Deutschkurse anzubieten.
- Bei den offiziell angebotenen Deutschkursen des AMS könnten relativ einfach organisationale Verbesserungen durchgeführt werden (geringere Intervalle zwischen den Kursen, geringere Intensität bzw. Wochenstundenanzahl).

- Zusätzlich sollten Kurse angeboten werden, die den Flüchtlingen einen ersten Überblick über die österreichischen Rechte und Pflichten, Sitten und Gebräuche, Gesetze, Bildung, Verkehr, etc. verschaffen.
- Die Sicherheitsmaßnahmen und Kontrollen in den Erstaufnahmezentren sollten erhöht werden, um Diebstähle, Mobbing und handgreifliche Konflikte zu vermeiden.

Um gegen Informationsdefizite nach Erteilung des Aufenthaltstitels und das Gefühl des Verloren-Seins anzukämpfen, schlagen die InterviewerInnen folgende Maßnahmen vor:

- Bereitstellung von Informationsvideos mittels sozialer Netzwerke
- Schriftliche Informationen in arabischer und kurdischer Sprache, die alle notwendigen Informationen über Österreich sowie dessen Rechtssystem, die Bürgerrechte und -pflichten, Sitten und Gebräuche beinhalten.
- Die Bereitstellung von ÜbersetzerInnen in allen Bereichen des AMS und des Sozialamtes.
- Sofortige Erteilung einer Arbeitsgenehmigung für Tätigkeiten, die keine Sprachkenntnisse voraussetzen (z.B. Packdienste).
- Verstärkte Unterstützung und Hilfestellung bei der Unterbringung von Flüchtlingen bei freiwilligen HelferInnen in Österreich.

9 GESELLSCHAFTSPOLITISCHE EINSCHÄTZUNG

Politisch stellt die gegenwärtige Immigration vielfältige Herausforderungen, z.B. in Bezug auf das Selbstverständnis und die Werte der Europäischen Union (Stichwort: Solidargemeinschaft oder nationale Interessen), in Bezug auf den adäquaten politischen Umgang mit gesellschaftlichen Spannungsfeldern (Stichworte: „Gutmenschen“ versus „FlüchtlingsgegnerInnen“; parteipolitischer Populismus versus Vernunft), oder natürlich auch zentral in sozialpolitischer Hinsicht (Stichwort: Sozialleistungen von Flüchtlingen kürzen versus soziale Sicherheit für alle).

Aufgrund des thematischen Fokus dieses Projektes wird hier nur auf die Bedeutung der Zivilgesellschaft eingegangen. Die Zivilgesellschaft hat also in den vergangenen Monaten in einem nie dagewesenen Ausmaß Erstversorgung und Integrationsarbeit geleistet. Dies hatte positive und kritische Effekte.

Kritisch ist v.a. zu beurteilen, dass hier im Rahmen freiwilligen Engagements Aufgaben des (Sozial)Staates übernommen wurden, Aufgaben, die juristisch in der Zuständigkeit der öffentlichen Hand liegen, wie die Erstversorgung von Asylsuchenden, wurden somit dem zivilgesellschaftlichen Engagement überlassen und die Zivilgesellschaft wird zum „Lückenbüßer“ (Schlager & Staritz, 2015). Dies ist nicht nur rechtlich problematisch. Zudem werden quantitative und qualitative Standards dem Wollen und Können privater AkteurInnen überlassen und sie sind daher weder steuer- noch kontrollierbar. Verantwortungsbewusste Menschen schließen somit auf eigene (zeitliche und materielle) Kosten die Lücke, die der Staat hinterlässt.

„Im Moment (Anm. November 2015) habe ich das Gefühl, ganz Österreich ist Zivilgesellschaft. Der Staat hat sich ganz zurückgezogen, überzeichnet gesagt. Das Innenministerium hat quasi kapituliert, sie machen nichts mehr. Das Erstaufnahmesystem ist komplett zusammengebrochen. Wir haben 6.000 Leute, die eigentlich in der Grundversorgung untergebracht werden sollten bzw. aufgenommen werden hätten sollen in diesen Notquartieren, die dann auch wieder zum größten Teil von der Zivilgesellschaft getragen werden. Wir haben täglich 150 bis 200 Obdachlose am Abend in Traiskirchen, die dann auch wieder nur von Ehrenamtlichen und Zivilgesellschaft untergebracht werden. Wir versuchen da unseren Beitrag zu leisten und die Leute in Notquartiere zu bringen. Wir können auch nicht rund um die Uhr anwesend sein – dafür haben wir kein Personal. Gäbe es die Zivilgesellschaft nicht, wäre das gesamte Asylsystem mittlerweile zusammengebrochen. Was uns am meisten beschäftigt, ist dieses Achselzucken des Innenministeriums – das ist denen völlig egal. Es werden nicht mal mehr Notfälle aufgenommen – keine Schwangeren keine, die hoch fiebern, keine Kinder, niemanden“ (I 17).

Die Kooperation öffentlicher Stellen mit NPOs hat in Österreich Tradition und ist oft höchst funktional. NPOs sind Spezialisten für den Umgang mit sozial heiklen Situationen, mit menschlichem Leid und mit Hilfe. Sie haben meist lange Erfahrung, haben sich in den letzten Jahrzehnten insgesamt deutlich professionalisiert (Meyer & Simsa, 2013), sind weitgehend flexibel und gut organisiert. Sie wissen, wie es geht. V.a. unter Druck neigen viele NPOs zu Kooperation im Sektor, d.h. im Krisenfall wird die Hilfe anderer NPOs angenommen (Simsa, 2015) – die großen Sozialorganisationen sind ohnehin in engem Kontakt. Auch der Kontakt zu kleineren Initiativen ist oft gegeben, diese könnten in Notsituationen rasch und unbürokratisch einbezogen werden. Auch können die meisten NPOs auf gute Netze Freiwilliger zurückgreifen und sie haben vor allem große Erfahrung darin, diese gut zu managen.

Kritisch ist allerdings die zeitlich verzögerte Finanzierung in jenen Fällen zu sehen, in denen NPOs im Auftrag der öffentlichen Hand handeln. Dies ist grundsätzlich kein neues Phänomen (Simsa, R./More-Hollerweger 2013), angesichts der Ausweitung der Tätigkeiten aber besonders bedeutsam.

Ein weiterer positiver Aspekt, der oft weniger diskutiert wird, ist die „Integration“ der helfenden ÖsterreicherInnen. Durch persönliche Kontakte werden Schranken abgebaut, wird der „Flüchtlingsstrom“ personalisiert und das persönliche Ohnmachtsgefühl, das nicht selten in Aggression umschlagen kann, durch praktisches Tätigwerden vermindert.

Das zivilgesellschaftliche Engagement hatte immer wieder auch politischen Charakter, BürgerInnen haben durch ihr Handeln verdeutlicht, welche Art des Umgangs mit den Asylsuchenden sie für richtig halten und dadurch auch die Politik beeinflusst.

Resümee: Von der Willkommenskultur zur Willkommensstruktur

Es wäre günstig, wenn die öffentliche Hand die Grundversorgung der aufgenommenen Asylsuchenden ausreichend und menschenwürdig gewährleisten würde, in enger Kooperation mit und, bei ausreichender Finanzierung, von gemeinnützigen Einsatz- und Hilfsorganisationen. Auch integrative Maßnahmen für Flüchtlinge, denen Asyl gewährt wurde, sollten strukturell abgesichert und öffentlich finanziert werden. Es bräuchte also auch mehr Ressourcen für ehrenamtliche Initiativen (Frühwirth & Lachmayer, 2014; Schenk 2015). Eine professionelle und ausreichend mit Ressourcen abgesicherte Versorgung könnte auch das latente Krisen- und Angstgefühl in der Bevölkerung verringern.

Darüberhinausgehende Aufgaben könnten sinnvoller Weise von freiwilligen AkteurInnen wahrgenommen werden. Integration braucht ein engmaschiges Netz von direkten Kontakten zwischen den Zugewanderten und der lokalen Bevölkerung und dieses kann sinnvoller Weise durch die Zivilgesellschaft ermöglicht und unterstützt werden. Hier kann auch eine wichtige Rolle für größere NPOs liegen, nämlich die Unterstützung lokaler, basisorientierter Initiativen, die Integrationsarbeit leisten.

Eine weitere Aufgabe für die Zivilgesellschaft kann in Zukunft darin liegen, informierte und differenzierte Dialoge zu ermöglichen, zwischen jenen, die Angst und Abwehr äußern, und jenen, die Flüchtenden helfen wollen. Dazu gehören neben der Aufbereitung von Fakten und Informationen auch die Bereitstellung und Organisation von Möglichkeiten, den bestehenden Ambivalenzen und Widersprüchen anders als durch Aggression und Abwertung der anderen Seite zu begegnen.

11.LEARNINGS – EMPFEHLUNGEN

Die folgenden Empfehlungen für zivilgesellschaftliche Organisationen sind vor dem Hintergrund zu verstehen, dass sie aufgrund der Unterschiedlichkeit der Organisationen nicht für alle gleichermaßen gelten. Weiters haben die zivilgesellschaftlichen Organisationen in der Regel sehr schnell gelernt, ihre Strategien weiterentwickelt und sich der Situation gut angepasst. Vieles ist daher schon umgesetzt.

Advocacy für eine rechtskonforme Übernahme öffentlicher Aufgaben durch die öffentliche Hand.

Nach dem Motto „ein starker Staat ist in der Regel ein Garant für eine starke Zivilgesellschaft“, müssten Aufgaben der Grundversorgung konsequent von der öffentlichen Hand eingemahnt werden. Ressourcen der Zivilgesellschaft könnten damit stärker in Integrationsangebote investiert werden. Im Fall der Übertragung staatlicher Aufgaben an NPOs könnte massiver auf zeitnahe und ausreichende Finanzierung hingewirkt werden. Weitere Ziele von Advocacy könnten auf ein flexibleres Vergaberecht im Krisenfall gerichtet sein.

Beibehalten bzw. Ausbau der effektiven Kooperation zwischen etablierten NPOs.

Die Kooperation zwischen zivilgesellschaftlichen AkteurInnen war und ist ein wichtiger Erfolgsfaktor. Sie betrifft nicht nur Arbeitsteilung und Koordination bei der Leistungserstellung, sondern auch gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit und Advocacy.

Beibehalten und Stärken jener Kooperationsschienen mit öffentlichen Institutionen, die gut funktioniert haben.

Zeitnahe und intensive Kommunikation sowie das gemeinsame Bemühen sehr unterschiedlicher Institutionen, wie Behörden, Gemeinden, der ÖBB, der Polizei, aber auch Basisinitiativen und Hilfsorganisationen waren ebenfalls wichtig, die hier gelernten Erfolgsfaktoren könnten in zukünftigen Situationen rasch abgerufen werden.

„Groß hilft Klein“: Verstärkte Unterstützung neuer Initiativen durch etablierte NPOs.

Engagementförderung muss sich nicht nur auf Einzelpersonen beziehen. In Zukunft könnte eine noch stärkere Unterstützung neuer, lokaler Initiativen und Organisationen, die Integrationsarbeit leisten, erfolgen (siehe z.B. das Caritas Projekt Kompa). Sinnvoll wäre z.B. Rechtsberatung, Bereitstellung von Räumen, Information, technischen Geräten, Weiterbildung und Unterstützung bei der Organisationsentwicklung.

Spielräume schaffen für neue Kulturmuster in den Organisationen

Oft war die Offenheit für neue organisationale Muster eine Basis des Erfolgs, hiermit könnte auch in Zukunft – reflektiert, in bestimmten Teilbereichen der Organisation – experimentiert werden, z.B. Regeln temporär außer Kraft setzen, mehr Partizipation als sonst zulassen, in manchem Bereichen auch autoritärer als sonst vorgehen, etc. Orientierung ist dabei der Fokus auf unmittelbar Gestaltbares und Mögliches sowie auf Ressourcen und Erfolge.

Ressourcen für Freiwilligenmanagement bereitstellen.

Auch wenn der Sektor mit Ressourcenknappheit kämpft, könnte ein strukturierteres Management insbesondere der neuen Freiwilligen sich mittelfristig lohnen, um die bestehende Engagementbereitschaft zu erhalten und effektiv zu nutzen. Mit bereitgestellten Ressourcen könnten primär zur Organisation und zur Aufgabe passende Strategien entwickelt werden. Diese können nur wenig verallgemeinert werden.

Bei verbesserten Ressourcen für Freiwilligenmanagement könnten folgende Strategien für Freiwilligenkoordination und das Halten neuer Freiwilliger umgesetzt werden:

- An zentralen Orten, an denen Freiwillige eingesetzt werden, sollte für eine stabile Koordination gesorgt werden (wenige, ausgebildete Personen);
- Verstärkte Schaffung stabiler Zonen in der Organisation (Fixpunkte, Rituale, Regeln)
- Instrumente für ein just-in-time-Management von Angebot und Nachfrage weiterentwickeln und nutzen (IT-Applikationen wie z.B. „map of hope“);
- „Ein/e erfahrene/r AnsprechpartnerIn von der ersten Minute an“- Aufgreifen und Sichern von Engagementbereitschaft: Ansprechen, Kontakt knüpfen („bonding“) und in Evidenz halten neuer, interessierter Personen;
- Aktiver Schutz der MitarbeiterInnen vor Überforderung von Beginn an (Arbeitszeiten begrenzen, AnsprechpartnerInnen bereitstellen, Supervision...)
- Vorgabe von Aufgaben- und Kompetenzaufteilungen als Rahmen für Selbstorganisation
- Schaffung klarer Kommunikationsstrukturen und Feedback-Kanäle (Informationsweitergabe, Wissenstransfer zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen; Kanäle für Kommunikation reduzieren und konzentrieren)

Vorbereitung für zukünftige Krisen durch vorsorgliches capacity building von FreiwilligenkoordinatorInnen

Es wäre sinnvoll, vorausschauend vermehrt FreiwilligenkoordinatorInnen auszubilden. Diese könnten aus dem Kreis von Führungskräften aber auch MitarbeiterInnen sowie Freiwilligen ohne Führungsfunktion kommen und im Bedarfsfall kurzfristig, statt oder ergänzend zu ihrer sonstigen Funktion eingesetzt werden.

„Mehr Investition in Strukturen statt in Sachen“- Ruhe und Koordination im Management von Sachgütern

Die hohe Spendenbereitschaft war insgesamt wichtig und ein gutes Signal, gleichzeitig wurde viel Material verschwendet, Flüchtende überversorgt, z.T. ineffizient eingekauft, z.T. unökologisch vorgegangen (Stichwort Plastikflaschen). Generell wäre diesbezüglich mehr Ruhe und Koordination zu empfehlen, selbst wenn dies kurzfristig auf Kosten der Menge an Versorgungsgütern gehen sollte.

Organisation von informierten und differenzierten Dialogen innerhalb der lokalen Bevölkerung
Angesichts der sich verschärfenden Spannungen in der Bevölkerung kann eine wichtige Rolle der Zivilgesellschaft in der Schaffung von Möglichkeiten des Dialoges und Ausgleichs liegen.

Neue Angebote an Wirtschaftsorganisationen für Kooperation oder materielle Unterstützung
Nachdem die unmittelbare Erstversorgung derzeit in den Hintergrund gerückt, die Engagementbereitschaft vieler Unternehmen aber noch gegeben ist, könnte diese durch Angebote aufgegriffen werden, die entweder auf die Schaffung von Strukturen zielen (z.B. Ausbildung zusätzlicher FreiwilligenkoordinatorInnen) oder stärker in Integrationsmaßnahmen investieren.

12.LITERATUR

- Béla, Rásky: "Flüchtlinge haben auch Pflichten." Österreich und die Ungarnflüchtlinge 1956; Konferenzbeitrag Wien, Oktober 1998
- BMASK. (2013). Freiwilliges Engagement in Österreich. Bundesweite Bevölkerungsbefragung 2012. Studienbericht. Wien: BMASK.
- Dunn, J., Chambers, S. K., & Hyde, M. K. (2015). Systematic review of motives for episodic volunteering. [journal article]. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Non-profit Organizations*, 27(1), 425-464. doi: 10.1007/s11266-015-9548-4
- Frühwirth, R., & Lachmayer, K. (2015). Privatisierung der Flüchtlingsbetreuung. Zwischen unternehmerischer Gewinnmaximierung und Zivilgesellschaft. *Kurswechsel*, 4, 70-74.
- Gotter, A., Kloiber, B., Precup, A., & Rakowska, J. (2016). *Die Unterschiede in der Nutzung sozialer Medien durch österreichische NPOs im Flüchtlingskontext*. Seminararbeit im Rahmen der Lehrveranstaltung "Institutionen und Zivilgesellschaft". WU-Wien
- Hustinx, L. (2010). Institutionally individualized volunteering: Towards a late modern re-construction. *Journal of Civil Society*, 6(2), 165-179.
- Hustinx, L., Haski-Leventhal, D., & Handy, F. (2008). One of a kind? Comparing episodic and regular volunteers at the philadelphia ronald mcdonald house. *O IJOVA: International Journal of Volunteer Administration*, 25(3), 50-66.
- Hyde, M. K., Dunn, J., Bax, C., & Chambers, S. K. (2014). Episodic volunteering and retention: An integrated theoretical approach. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. doi: 10.1177/0899764014558934
- Kreitner, R. (1998). *Management*. Boston: Houghton Mifflin.
- Meyer, M., & Simsa, R. (2013). NPOs: Abgrenzungen, Definitionen, Forschungszugänge. In R. Simsa, M. Meyer & C. Badelt (Eds.), *Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management* (5. ed., pp. 3-14). Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Rameder, P., & More-Hollerweger, E. (2009). Beteiligung am freiwilligen Engagement in Österreich. In BMASK (Ed.), *Freiwilliges Engagement in Österreich. 1. Freiwilligenbericht* (pp. 49-73). Wien: BMASK.
- Safrit, R. D., & Schmiesing, R. (2011). Volunteer models and management. In T. D. Connors (Ed.), *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success* (pp. 1-30). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc.
- Schenk, M. (2015). Traiskirchen: „Wir sind nur Dienstleister“. Kommerzialisierung und Zählung von Flüchtlings- und Sozialarbeit. *Kurswechsel*, 4, 75-79.
- Schlager, C., & Staritz, C. (2015). Privatisierungsentwicklungen in der Flüchtlingsbetreuung. *Kurswechsel*, 4, 68-70.
- Simsa, R.: Die Ökonomisierung des Sozialen und der Druck auf Sozialorganisationen. in: Kontraste (Referierte Ausgabe) 8 / Dezember 2013
- Simsa, R. (2015). Ökonomisierung und die Entwicklung öffentlicher Finanzierung im NPO-Sektor: Ausprägungen und Reaktionen der Organisationen. *WISO Wirtschafts- und Sozialpolitische Zeitschrift des ISW*, 4.
- Simsa, R./More-Hollerweger, E.: Die Entwicklung von Rahmenbedingungen für NPOs und ihre MitarbeiterInnen. in: *WISO Wirtschafts- und Sozialpolitische Zeitschrift des ISW* 3/2013
- Zierer, Brigitte (1995). Politische Flüchtlinge in österreichischen Printmedien – dargestellt am Vergleich des Ungarischen Volksaufstandes 1956 und der Revolution in Rumänien 1989. Wien: Diss. [masch.] 1995

13.ANHANG

Name der NPO/Initiative	Bundesland								
	Vbg.	T	Sbg.	Ktn.	Stmk.	OÖ	NÖ	W	Bgld.
Altmünster für Menschen						x			
Arcobaleno						x			
Baden zeigt Herz							x		
Border Crossing Spielfeld					x				
CHIALA					x				
Connect Mödling							x		
connect.erdberg								x	
connect.family.day.center								x	
connect.ooe						x			
connect.traiskirchen							x		
connecting people								x	
Deserteurs- und Flüchtlingsberatung Wien								x	
Deutsch Ohne Grenzen								x	
Deutschkurs für Traiskirchen							x		
DiverCity					x			x	
Don Bosco Flüchtlingswerk								x	
ENFI		x							
Flucht nach Vorn								x	
Flüchtlinge - Willkommen in Freistadt						x			
Flüchtlinge in Pressbaum - Wir helfen mit							x		
Flüchtlinge in Pressbaum - Wir helfen mit (Patenschaft)							x		
Flüchtlinge Willkommen	x	x	X	x	x	x	x	x	
Flüchtlinge Willkommen im Burgenland									x
Flüchtlingsbetreuung Bad Hall						x			
Flüchtlingshilfe Alberndorf						x			
Flüchtlingshilfe Lebenraum							x		
flüchtlingshilfe18								x	
Flüchtlingsinitiative Kitzbühel		x							
Flüchtlingsnetzwerk Perchtoldsdorf							x		
Flüchtlingspatenschaft Straß-Spielfeld					x				
Flüchtlingsprojekt Ute Bock								x	
Fremde werden Freunde								x	
Freundeskreis Flüchtlinge Inzing		x							
Freundeskreis Flüchtlingsheim Landhaus St. Gertraudi		x							
Gemeinsam in Gallneukirchen						x			
Georg Danzer Haus							x		
Gib mir Deine Hand (Ehrenhausen)									
Good Mensch						x			
Götzis - Wer helfen mag	x								

Grenzenlos St. Andrä-Wördern								x		
Hainburg - Helping 24/10								x		
Happy.thankyou.moreplease!!									x	
Haus MIGRA						x				
Heimatsuche	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Helferkreis Flüchtlingshaus Reichenau							x			
Hopfgartner Willkommensinitiative		x								
Hosten statt Posten								x	x	
I AM Gleisdorf						x				
Initiative HERBERGE NEUhofen							x			
Initiative Solidarität / Tirolerhof								x		
Institut für Familienförderung						x				
IntegRADsion									x	
Integration Aktiv - Mürztal						x				
Integrationshaus									x	
Jugend am Werk Steiermark						x				
Klosterneuburg hilft								x		
LaafIT							x			
Leben in Ebensee							x			
Lebens-Chancen							x			
LIMDA									x	
Malteser Flüchtlingshilfe		x	x			x	x		x	x
Menschen am Attersee helfen Menschen auf der Flucht							x			
menschen.leben										
menschen.leben Burgenland										x
menschen.leben Wien									x	
MenschenRechteReligion						x				
Menschlichkeit in der Region Böhmerwald							x			
Mentorus						x				
Miteinander in Großraming							x			
Miteinander leben							x			
MOSAIK Eichgraben								x		
Netzwerk für Flüchtlinge in Lustenau	x									
Netzwerk Zuversicht							x			
Newbornbaskets								x	x	
NL 40									x	
Notunterkunft Ferry Dusika Stadion									x	
Plattform für Flüchtlinge in Bad Ischl							x			
Plattform Gastfreundschaft Bezirk Liezen						x				
Plattform LungauerInnen für Menschen										
Plattform Rechtsberatung		x								
PROSA									x	
RefugeeBuddy	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Refugees Welcome to Austria									x	
refugeeshelp		x								
SOS-Menschenrechte							x			
Stadt Leibnitz						x				

Stadtgemeinde Feldbach					x				
The Welcoming Organization							x	x	
Topfreisen							x		
Train of Hope								x	
Verein Empathy now!	x	x	X	x	x	x	x	x	x
Verein KAMA		x	X	x	x	x		x	
Verein VOBIS				x					
Verein Wohnen							x		
Vielfalt für Wartberg						x			
Vindex - Schutz und Asyl	x								
Vorarlberger Kinderdorf	x								
Willkommen - Verein zum Finden einer neuen Heimat							x		
Willkommen in Mureck					x				
Willkommen Mensch							x		
willkommen@ottensheim						x			
You Are Welcome	x	x	X	x	x	x	x	x	x
Ziel - Zusammen in Engerwitzdorf leben						x			
Zu-Flucht FlüchtlingsHilfeLinz						x			

Quelle: www.spendeninfo.at

INFOS UND KONTAKT

Kompetenzzentrum für Nonprofit Organisationen und Social Entrepreneurship

Welthandelsplatz 1
Gebäude D1, 2. OG
1020 Wien

T +43-1-313 36-5878

npo-kompetenz@wu.ac.at

[**www.npo.or.at**](http://www.npo.or.at)