

Erfahrungsbericht für  
„Webforum Flüchtlinge in Landesaufnahmeeinrichtungen in NRW“ (WFL.NRW)  
Email an: landesunterbringung@frnwr.de

ZUE Neuss (Landesunterkunft)  
Obertorweg 1  
40460 Neuss

(zuletzt geändert: 14. September 2019)

#### 0) Vorbemerkung

- a) Angaben beruhen auf persönlichen Erfahrungen und Auskünften von Flüchtlingen. Offizielle Informationen sind nur schwer zugänglich.
- b) Die für die ZUE zuständigen Verbände können dem Netzheft des Flüchtlingsrats entnommen werden. Die Kontaktaufnahme zu Mitarbeitern der betreuenden Verbände ist (wie auch bei vielen anderen staatlichen und kommunalen Unterkünften) für Außenstehende und ehrenamtliche Begleiter per Email und Telefon schwierig. Eine persönliche Kontaktaufnahme ist möglich (beim Pförtner anmelden, im Ankunftsraum warten, manchmal ohne Erfolg).
- c) Die Kontaktaufnahme zur Bezirksregierung Düsseldorf ist (wie auch bei den anderen Bezirksregierungen) unproblematisch (auch hinsichtlich Verlegungen)  
Dezernat 20 (Unterbringung von Flüchtlingen)  
Zentrale Unterbringungseinrichtung Neuss  
Sprechstunde: Mittwoch und Freitag 9 bis 11 Uhr  
asyl.neuss@brd.nrw.de

#### 1) Allgemeines zur Einrichtung

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

#### 2) Unterbringung und Gewaltschutz

- Es gibt Zimmer für sechs, vier bzw. zwei Personen. Einzelne Männer sind separat in bewachten Gebäuden untergebracht. Einzelheiten der Unterbringung sind für Außenstehende nur schwer zu ermitteln (keine Website, Zutrittsverbot, Fotografierverbot in der Einrichtung). Es gibt daher viele offene Fragen:
  - Wie ist der Schutz der Privatsphäre sichergestellt? Können die Zimmer abgeschlossen werden? Welche Kriterien gelten bei der Zimmerbelegung?
  - Gibt es Instrumente zum Erkennen von besonders schutzbedürftigen Personen, wie Traumatisierten, Opfern von Menschenhandel, Gewaltopfern, etc.? Gibt es Maßnahmen, die schutzbedürftige Personen bei der Unterbringung besonders berücksichtigen (abgetrennte bzw. geschützte Wohnbereiche für Frauen, Familien mit minderjährigen Kindern, Gewaltopfer, etc.)? Gibt es eigene Begegnungs-, Schutz- und Rückzugsräume für besonders schutzbedürftige Personen? Es gibt ein Gewaltschutzkonzept des Landes. Ein Gebäude ist nur für Familien

vorgesehen. Weitere Einzelheiten zum Gewaltschutz sind nicht bekannt.

- Die mittlere Verweildauer liegt bei etwa drei Monaten (Median).
- Zuweisung in eine Kommune: unterschiedlich, aber: Eine Frau mit zwei kranken Kindern wurde sehr schnell der Stadt Düsseldorf zugewiesen.

### 3) Kinderbetreuung und Schule

- Recht auf Bildung: Haben die Kinder der Einrichtung Zugang zu Regelschulen? Nein
- Angebote für Kinder: Welche Angebote für Kinder (bspw. Kinderbetreuung, Freizeitangebote, Sportmöglichkeiten) hält die Einrichtung für welche Altersstufen vor? Es gibt Spielmöglichkeiten für Kinder sowie ein schulisches Angebot für Kinder von 7 bis 14 Jahren (Globus).

### 4) Versorgung und Betrieb

#### 4a) Soziale Versorgung

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

- Stehen ausreichend Ansprechpartnerinnen für die Bewohnerinnen zur Verfügung? Ja, Wie ist der Umgang mit den Untergebrachten? Freundlich

Ist die „Rezeption“ 24 Std. geöffnet? Ja

- Gibt es eine Möglichkeit, eigenes Essen zuzubereiten? Flüchtlinge werden in der Unterkunft verpflegt (Kantine). Es gibt Probleme wegen der Öffnungszeiten. Wer z.B. an externen Deutschkursen vormittags teilnimmt, ist nicht rechtzeitig zu den Essenszeiten zurück. Außerdem wird die Qualität des Essens bemängelt. Es gibt daher Flüchtlinge, die außerhalb der Unterkunft in der Umgebung im Freien ein Feuer machen und kochen.

- Wie ist der Kiosk der Einrichtung ausgestattet? Nicht bekannt

- Gibt es reguläre Freizeitangebote (bspw. Sportraum, der genutzt werden kann)? Finden hauptamtlich begleitete Freizeitangebote statt (bspw. Sportkurse)?

Es gibt Deutschkurse (Level 1 und 2 wochentags 15 Uhr 30 bis 17 Uhr 30 bzw. Level 3 und 4 von 18 Uhr 30 bis 20 Uhr 30). Es werden auch gemeinschaftliche Unternehmungen durchgeführt, zB Ausflüge in die Umgebung.

- Gibt es eine Jobbörse in der Einrichtung? Nicht bekannt

Man erhält etwas Geld, wenn man in der Unterkunft arbeitet (Reinigung, Garten, Wäscherei, Friseur, Frauencafé, Kinderstube, Kleiderkammer).

- Kleiderspenden können an der Pforte NICHT abgegeben werden.

#### 4b) Medizinische Versorgung

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

Sanistation Montag bis Freitag 9 Uhr

Sanitätsdienst: Malteser

Medikamentenausgabe 18 Uhr 30 im Aufenthaltsraum

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

Dezernat 20 – Unterbringung von Flüchtlingen

Am Bonnhof 35, 40474 Düsseldorf

#### 4c) Allgemein

- Wie erfolgt die Verständigung – sind Dolmetscherinnen vor Ort?

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

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

Es gibt WLAN im Ankunftsraum.

- Wie sind die hygienischen Verhältnisse in der Einrichtung?  
Nicht bekannt

#### 5) Freiheitsrechte und Datenschutz

- Wie ist die Besuchsregelung? Besucher erhalten einen Besucherausweis, dürfen aber nur den Ankunftsraum betreten.
- Ist ein Besuch in den Privaträumen möglich? nein
- Können alle Bewohnerinnen die Einrichtung jederzeit verlassen? Wie werden das Verlassen und Betreten der Einrichtung registriert? Flüchtlinge dürfen die Unterkunft verlassen, müssen sich aber abmelden.

Gibt es Bewohnerinnenausweise?

- Wie lange dürfen sich die Bewohnerinnen außerhalb der Einrichtung aufhalten? Sie können beim BAMF Duesseldorf (Erkrather Str. 389) fuer eine Woche eine Verlassenserlaubnis zum Besuch des Ehepartners (NICHT zu anderen Familienangehörigen) erhalten, wenn dieser ausserhalb der ZUE, zB in Duesseldorf wohnt.
- Gibt es unangekündigte Zimmerkontrollen? Es gibt zweimal täglich eine Zimmerkontrolle. Die Kontrolle ist gerechtfertigt, da offenbar innerhalb und ausserhalb der ZUE mit Drogen gehandelt wird.
- Ist die Einrichtung videoüberwacht? Nicht bekannt

#### 6) Asylverfahrensberatung und zivilgesellschaftliche Anbindung

##### 6a) Beratung und Information:

- Welche Informations- und Beratungsangebote stehen zur Verfügung?

Zuständig für die Asylverfahrensberatung und das Beschwerdemanagement ist die Diakonie.

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

■ Aufklärung und Beratung über Rechte und Pflichten im Asylverfahren

■ Unterstützung in behördlichen Angelegenheiten

■ Beratung zur Familienzusammenführung

■ Vermittlung zwischen den Asylsuchenden und den jeweils betroffenen Behörden / Akteuren (Zentrale Ausländerbehörde, Bezirksregierung, BAMF etc.)

■ Krisenintervention

■ Unterstützung besonders schutzbedürftiger Menschen

In der Beratung werden auch Fragen aus dem sozialen Bereich wie z.B. Familienzusammenführung, Gesundheit, Bildung, Finanzen und Unterbringung geklärt.

Ansprechpartner/innen

Beschwerdemanagement:

Montag-Mittwoch: 9-15 Uhr

Donnerstag-Freitag: 9-13 Uhr

Die Kontaktaufnahme ist fuer Aussenstehende schwierig. Emails und Anrufe werden nicht beantwortet bzw. entgegengenommen.

- Ist bei Bedarf ein Zugang zu Rechtsanwältinnen gewährleistet? Nicht bekannt

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

##### 6b) Zivilgesellschaftliche Anbindung:

- Gibt es einen freien Zugang bzw. welche Zugangsvoraussetzungen bestehen für Ehrenamtliche?

Die Kontaktaufnahme mit den Mitarbeitern der Verbände ist schwierig (Schweigepflicht, Datenschutz, Zustaendigkeiten, Urlaub, Krankheit, Sprechzeiten usw.).

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

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

Wichtige Ansprechpartnerin zu vielen Themen mit sehr vielen Kontakten ist die Caritas

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

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

#### 7) Ausreise- und Rückkehrorientierung

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

- Finden Sprechstunden durch eine unabhängige Rückkehrberatungsstelle in der Einrichtung statt? Nicht bekannt

- Gibt es Sanktionen, bspw. Leistungskürzungen, Verweigerung von Leistungen oder Angeboten? Aus welchen Gründen wird bspw. das Taschengeld nicht oder nicht vollständig gezahlt?

Die Fluechtlinge erhalten ein woeentliches Taschengeld (31,50 Euro, Dienstag 9 bis 12 Uhr). Das Geld muss persoendlich waehrend dieser Zeit entgegengenommen werden, eine Vertretung mit Vollmacht ist nicht moeglich. Fluechtlinge, die zB einen externen Deutschkurs oder einen Arzt besuchen, erhalten dann kein Taschengeld.

#### 8) Personenbezogene Daten

Diese Version des Erfahrungsberichts enthält keine personenbezogenen Daten. Bei begründetem Bedarf kann aber ein entsprechender Kontakt hergestellt werden.