



**Betreuen. Begleiten.  
Integrieren.**

**ors**

# ORS - Ihre kompetente Partnerin für die Betreuung und Integration

Die ORS stellt als international anerkannte Dienstleisterin die professionelle Betreuung geflüchteter Menschen von der Unterbringung bis zur Integration sicher. Neutral, flexibel und achtsam.

Die Betreuung und Integration von geflüchteten und asylsuchenden Personen ist eine der zentralen Herausforderungen unserer Gesellschaft. Diese Aufgabe fordert den Staat auf allen Ebenen gleichermaßen heraus. Die Menschen sollen in einem geschützten Umfeld ankommen und ihre neue Lebenssituation so bewältigen, dass sie sich langfristig ein eigenständiges Leben aufbauen können.

Wir unterstützen und begleiten geflüchtete Menschen während ihres Aufenthalts und setzen dabei auf hohe Qualitätsstandards.

In den Mittelpunkt unserer Arbeit stellen wir die Bedürfnisse der zu betreuenden Personen und die Interessen unserer Auftraggeber.



Dr. Jürg Rötheli  
CEO ORS-Gruppe





„Wir belassen Menschen ihre Eigenverantwortung und fördern ihre Selbstständigkeit. Wir unterstützen sie dabei, die persönliche Ungewissheit und das Warten erträglich und sinnvoll zu überbrücken.“

Auszug ORS Leitbild

# Die ORS - mehr als 25 Jahre Erfolgsgeschichte

## Anfänge in der Schweiz

Die Geschichte der ORS Deutschland GmbH beginnt vor mehr als 25 Jahren in der **Schweiz**. Die ORS wurde 1992 während der Kosovokrise gegründet. Heute arbeiten wir in verschiedenen Betreuungsmandaten für Bund, Kantone und Gemeinden.

In unserem Betreuungsnetzwerk begleiten wir geflüchtete Menschen auf dem Weg in die Selbstständigkeit und fördern sie mit Sozialberatung und Integrationsmaßnahmen.

## Sprung über die Grenze

2012 übernahm die ORS in **Österreich** die Betreuung in den Erstaufnahmeeinrichtungen. Für diesen Auftrag des Bundesministeriums für Inneres gründeten wir die ORS Service GmbH. 2014 kamen Mandate auf der Ebene Bundesland hinzu, u.a. Steiermark und Vorarlberg. Mit dem 2015 gegründeten „Betreuten Wohnen“ runden wir unsere Dienstleistung durch eine individuelle Sozialberatung ab.

Im Jahr 2014 haben wir die Verantwortung für Asylunterkünfte in **Deutschland** übernommen. Heute führen wir Unterkünfte in Baden-Württemberg, Berlin und Nordrhein-Westfalen. Das erste Trainingsrestaurant für die Integration von Flüchtlingen und Sozialhilfeempfängern öffnete 2019 die Türen. Das Restaurant „Weiche“ wird zur Weichenstellung in die Eigenständigkeit.

Unsere Tätigkeit in **Italien** haben wir 2018 aufgenommen.

## Gründung der Firmengruppe

Die Ländergesellschaften werden von der ORS Management AG im Headquarter in Zürich geleitet.

## Entwicklung und Professionalisierung

Seit unserer Gründung entwickeln wir uns stetig weiter. Heute gehören auch gesundheitliche Erstabklärungen und ärztliche sowie psychologische Betreuung zu unserem Betreuungsportfolio. Wir bilden Flüchtlinge in Trainingsrestaurants aus und vermitteln sie erfolgreich an Unternehmen im 1. Arbeitsmarkt. Wir betreuen unbegleitete Minderjährige mittels passgenauen Konzepten, bieten Rückkehrberatung an und unterstützen Flüchtlinge in Resettlementprojekten bei ihren ersten Schritten in der neuen Heimat.

Es ist uns gelungen, als Pionierin neue Qualitätsstandards in der Branche zu setzen. Als erste Betreuungsorganisation in der Schweiz wurden wir 2005 nach den Normen ISO- und BSV-zertifiziert. Heute sind wir stolz, in allen 4 Ländern 6-fach zertifiziert zu sein. Unsere Arbeit mit bewährten, einheitlichen und effizienten Prozessen garantiert die Qualität in der Betreuung und Integration.

## Aus- und Weiterbildung

Seit 2008 bieten wir Weiterbildungskurse im Asyl- und Migrationsbereich an. Diese sind mit dem Bildungslabel eduQua zertifiziert und auch bei externen Teilnehmenden beliebt. Wir arbeiten mit einem gezielten Weiterbildungskonzept für unsere Mitarbeitenden, einer umfassenden Führungskräfteausbildung und E-Learnings.

# Unsere Standorte (Auswahl)

## 1 Ankommen im Land: Empfangs- und Verfahrenszentren / Erstaufnahmeeinrichtungen

Unterbringung auf Bundesebene/  
in den Bundesländern



Landeserstaufnahme  
Sigmaringen (Deutschland)



Empfangs- und Verfahrenszentrum  
Basel (Schweiz)



Erstaufnahmestelle Thalham  
(Österreich)

## 2 Orientierung und erste Schritte: Durchgangszentren / Gemeinschaftsunterkünfte / Individuelle Unterkünfte

Unterbringung in den Kantonen/  
Landkreisen/Ländern



Flüchtlingsunterkunft Colditzstrasse  
(Berlin, Deutschland)



Durchgangszentrum Ober Halden  
(Kanton Zürich, Schweiz)



Haus Graz  
(Steiermark, Österreich)

Individuelle Unterbringung /  
„Betreutes Wohnen“



Gemeindemandat in Dällikon  
(Kanton Zürich, Schweiz)



Betreutes Wohnen  
(Kärnten, Österreich)

## 3 Vorbereitung auf die Selbstständigkeit: Arbeitsmarktintegration:



Potenzialabklärung: Fähigkeiten  
und Stärken ermitteln



Ausbildung in Trainingsrestaurants



Vermittlung in den Arbeitsmarkt

# Die ORS Gruppe: Zahlen und Fakten



**Die ORS-Gruppe:**



+100  
Unterkünfte  
und Standorte



+10'000  
Betreuungsplätze



+1'300  
Mitarbeiter/  
-innen

ORS Holding AG					
ORS Management	ORS Schweiz	ORS Österreich	ORS Deutschland	ORS Italien	ORS Integration
ORS Management AG Gegründet 2012 Hauptsitz in Zürich	ORS Service AG Gegründet 1992 Zürich	ORS Service GmbH Gegründet 2012 Wien	ORS Deutschland GmbH Gegründet 2014 Freiburg	ORS Italia S.r.l. Gegründet 2018 Rom	ORS Integration AG Gegründet 2018 Pratteln
<b>Headquarter</b> der ORS Gruppe	<b>Schwerpunkte</b>	<b>Schwerpunkte</b>	<b>Schwerpunkte</b>	<b>Schwerpunkte</b>	<b>Schwerpunkte</b>
Strategie, Finanzen, HR, Kommunikation, Legal/ Compliance, IT/ERP, Business Excellence/ Qualitätsmanagement, Aus- und Weiterbildung	Versorgung & Unterbringung, Betreuung & Beschäftigung und Sozialberatung auf der Stufe Bund, Kanton und Gemeinde in drei Sprachen	Versorgung & Unterbringung, Sozialbetreuung & Beschäftigung auf den Stufen Bund und Bundesländer sowie Betreutes Wohnen	Versorgung & Unterbringung, Sozialbetreuung & Beschäftigung auf den Stufen Bundesland (Regierungs- bezirke) und Landkreise	Versorgung & Unterbringung, Sozialbetreuung, Beschäftigung & Integration	Potentialabklärung, praktische und fachliche Ausbildung und Vermittlung auf den Arbeitsmarkt
 1	 30+	 10+	 6		 3
 40+	 70+ Gemeinden	 3000+	 2000+	 Im Aufbau	 60+
	 6000+	 300+	 150+		 30+
	 700+				

# Unser Betreuungskonzept



Das Betreuungskonzept der ORS ist in drei Phasen gegliedert und orientiert sich an verschiedenen Faktoren. Dabei steht immer die zu betreuende Person im Mittelpunkt:

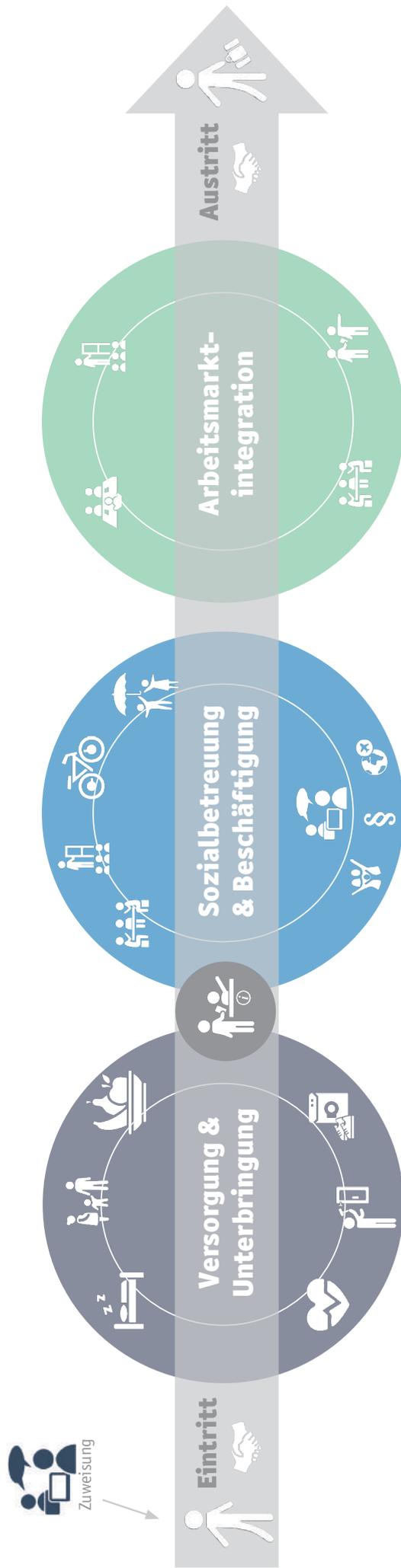
- 1) Versorgung & Unterbringung
- 2) Sozialbetreuung & Beschäftigung
- 3) Arbeitsmarktintegration

Dank unserer langjährigen Erfahrung können wir mittels des Best Practice-Ansatzes auf bewährte Betreuungskonzepte zurückgreifen und für die Bedürfnisse des Auftraggebers und der zu betreuenden Menschen ein individuelles Angebot zusammenstellen: von der Planung und Einrichtung einer Unterkunft bis zu der Unterbringung, Sozialbetreuung und -beratung und letztlich der Integration. So können wir eine ganzheitliche Betreuung sicherstellen.

## Das zeichnet uns aus:

- ✓ Alles aus einer Hand
- ✓ Empathische, faire und professionelle Betreuung
- ✓ Politische und religiöse Neutralität
- ✓ Effektiver Einsatz der uns anvertrauten Mittel
- ✓ Bewusstsein für die gesamtgesellschaftliche Aufgabe
- ✓ Hohe Qualitätsstandards: erprobte Prozesse mit stetiger Weiterentwicklung

# Unser Betreuungskonzept



## 1 Ankommen

In der ersten Phase müssen sich die geflüchteten Menschen vollkommen neu orientieren und in der neuen Situation ankommen. Neben der Erfüllung der Grundbedürfnisse (Rückzugsort, Verpflegung, Gesundheitsversorgung, besondere Betreuung von vulnerablen Gruppen) ist unser Anspruch, sie verlässlich und transparent zu informieren und zu orientieren, wie sich die Betreuung während des Asylverfahrens gestaltet und wie die Zeit des Wartens auf den Asylentscheid sinnvoll gestaltet werden kann.

**1 Ankommen im Land:** (v.a.) Empfangs- und Verfahrenszentren / Erstaufnahmeeinrichtungen

## 2 Orientierung und erste Schritte

Bereits während der Unterbringung und Versorgung starten wir mit Animations- und Beschäftigungsprogrammen, Deutschkursen sowie spezifischen Angeboten für Kinder, Jugendliche und Frauen. Weiterhin vermitteln wir an Freiwillige, die Rechtsberatung und Rückkehrberatung, engagieren uns durch aktive Vereinsarbeit für die soziale Integration und bieten auf der Ebene Gemeinde/„Betreutes Wohnen“ eine umfassende Sozialberatung an.

**2 Orientierung und erste Schritte:** Gemeinschaftsunterkünfte / Individualunterbringung

## 3 Vorbereitung auf die Selbstständigkeit

Parallel zu unserer Betreuung in den Gemeinden/„Betreutes Wohnen“ bieten wir verschiedene Maßnahmen zur Arbeitsintegration an: Wir ermitteln in unserer Potentialabklärung die Fähigkeiten und Stärken einer Person, bilden sie fachlich und praktisch aus und bereiten sie umfassend auf den Berufseinstieg vor. Anschließend vermitteln wir sie an eines unserer Partnerunternehmen und begleiten dieses und unseren Auszubildenden auch nach dem Arbeitseintritt weiter.

**3 Vorbereitung auf die Selbstständigkeit:** Arbeitsmarktintegration

„Ein Zentrum ist ein eigener, kleiner Kosmos, in dem ich viele Aufgaben wahrnehme: den reibungslosen Tagesablauf gewährleisten, mein Team betreuen, den Kontakt nach außen und innen pflegen und natürlich einen intensiven Kontakt zu unseren Asylsuchenden zu pflegen. Ich habe einiges zu tun! Aber dafür läuft etwas und zwar täglich: Kein Tag ist wie ein anderer und wir stellen uns jeden Tag neu auf unsere Betreuungsaufgaben ein.“

Tobias Hochstrasser, Zentrumsleiter



# Bewährte Konzepte aus 25 Jahren Erfahrung

Neben klassischen Betreuungs- und Integrationsaufgaben bieten wir passgenaue Dienstleistungen im Asyl- und Migrationsbereich an. Gerne stellen wir Ihnen eine Auswahl unserer Projekte vor:

## Betreuung von Jugendlichen

Spezielle Betreuungskonzepte für die Betreuung von unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen



## Gemeinnützige Beschäftigung

Angebot sinnvoller Tagesstrukturen und diverser Beschäftigungsmaßnahmen



## Sprach- und Integrationskurse

Sprach- und Integrationskurse in diversen Ausbildungszentren



## Arbeitsmarktintegration

Ausbildung von Flüchtlingen in öffentlichen Trainingsrestaurants



## Resettlement

Betreuung von Kontingentflüchtlingen



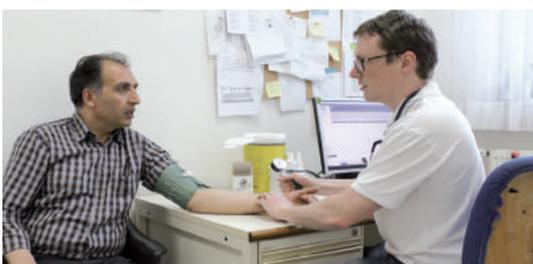
## Rückkehrberatung

Rückkehr- und Perspektivberatung



## Gesundheit

Ärztliche Betreuung und psychologische Beratung



## Sozialarbeit

Führung/Reorganisation von Sozialdiensten, Dossierprüfung, Leistungsabklärung und Personalverleih

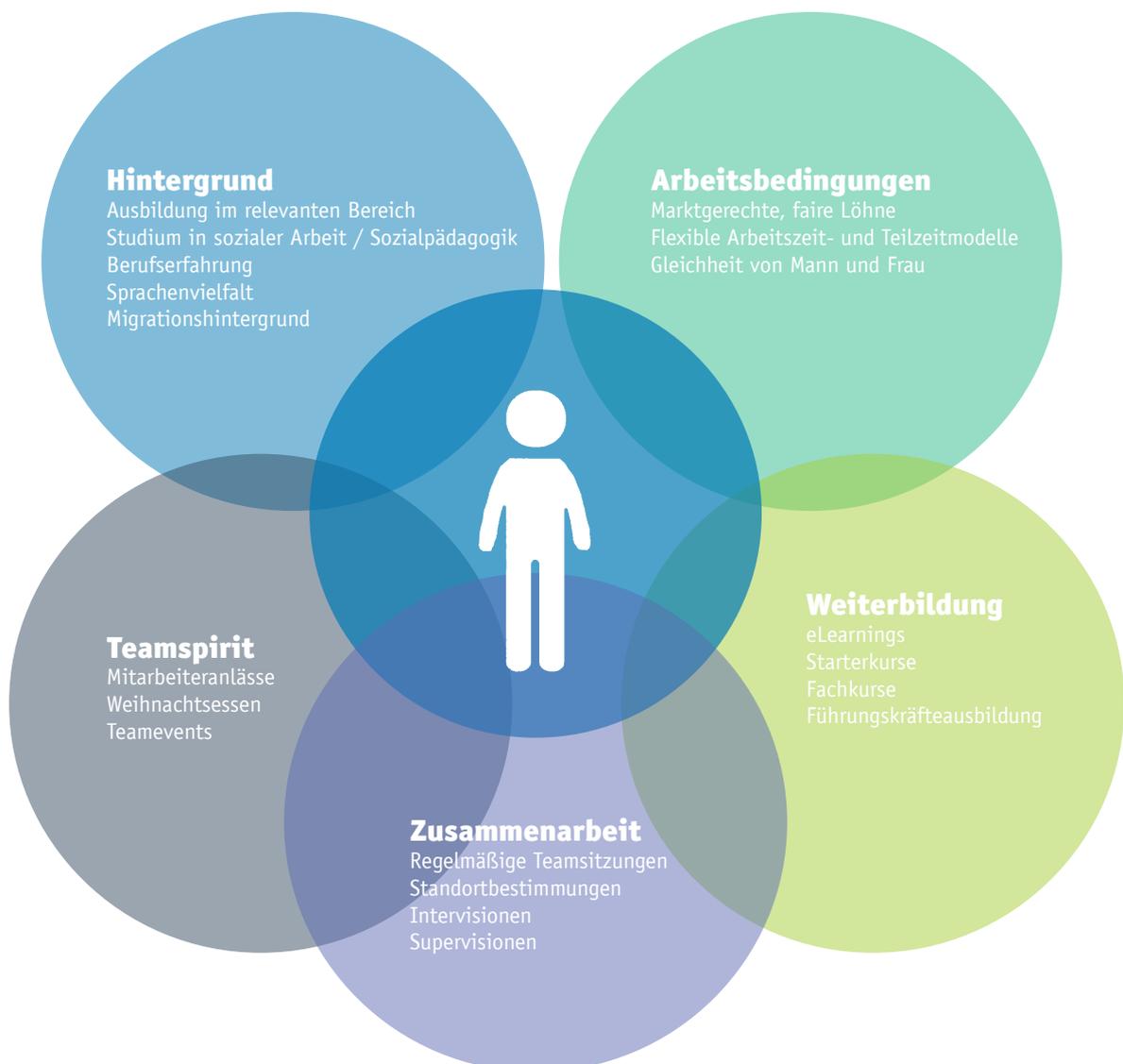


# Bestes Engagement dank unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter identifizieren sich sehr mit ihrer Arbeit. Für das Wohlbefinden der von ihnen betreuten Menschen setzen sie sich professionell, fachlich und beherzt ein. Sie wissen, worauf es im Umgang mit Menschen ankommt und geben täglich ihr Bestes. Gleichzeitig wissen sie sich aber auch abzugrenzen.

Uns ist bewusst, dass die Betreuung von Flüchtlingen nicht immer einfach ist und dass unsere Verantwortung als Arbeitgeberin besonders gefragt ist.

Deshalb unterstützen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Arbeit: Wir bieten ihnen funktionierende Prozesse und Abläufe, schulen sie im Umgang mit asylsensiblen und betreuungsrelevanten Themen und sorgen für Austausch und Reflexion untereinander. Wir stellen unsere Teams heterogen zusammen, beziehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund stark ein und fördern mittels verschiedener Anlässe und Plattformen den Teamgeist.



# Weiterbildung ab dem ersten Arbeitstag

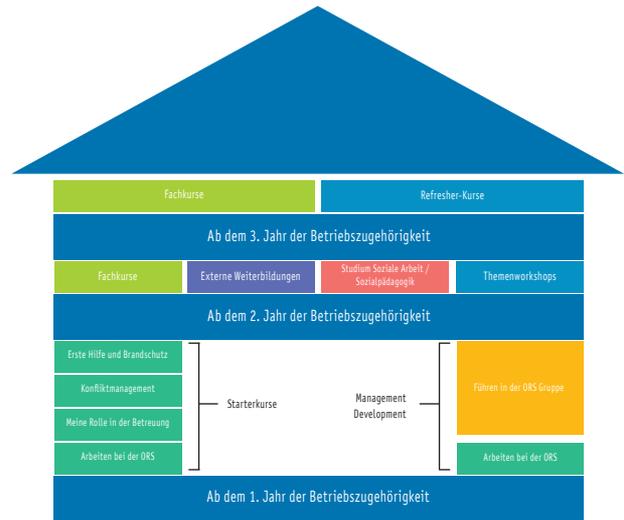
Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden ab ihrem ersten Arbeitstag umfassend geschult. Neben diversen Einarbeitungsmaßnahmen durch die Vorgesetzten bilden sie sich in folgenden Stufen weiter:

**Starterkurse im ersten Jahr:** Alle neuen Mitarbeitenden besuchen in ihren ersten drei Weiterbildungen Schulungen zur ORS und zur Betreuung, zu Konfliktmanagement und Erste Hilfe/Brandschutz.

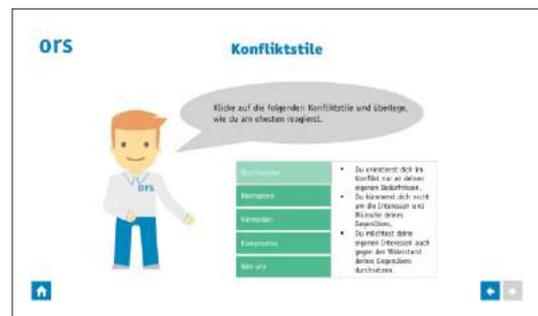
**Fachkurse ab dem zweiten Jahr:** Nach Abschluss der Starterkurse dürfen die Mitarbeitenden diverse Schulungen zu fachspezifischen Themen besuchen. Dazu zählen die Länderinformationsschulungen zu den Herkunftsländern von Flüchtlingen, Schulungen zu Asylrecht, Gesundheit und Traumata, interkultureller Kommunikation, Religion, Kurse zur Betreuung von Kindern, Frauen und Jugendlichen und vielen weiteren Themen.

**Kurse für Führungskräfte:** Unsere (angehenden) Führungskräfte werden mit speziellen Einführungsschulungen sowie einer umfassenden, mehrmodularen Schulung in ihrer verantwortungsvollen Tätigkeit unterstützt.

**E-Learnings:** Unsere Mitarbeitenden absolvieren Online-Lehrgänge zu verschiedenen Themen. Auf der Lernplattform „Moodle“ stehen ihnen nützliche Materialien zur Verfügung.



Gezielte Personalentwicklung: Das ORS-Weiterbildungshaus



Beispiel eines E-Learnings zum Thema „Konfliktmanagement“

## Unsere Bildungspartner (Auswahl)



# Qualitätsmanagement & Systeme

## Qualitätsmanagement

Wir stehen für qualitativ hochstehende Betreuung - geografisch unabhängig, rasch, organisiert und termingerecht. Unser Qualitätsmanagement unterstützt uns dabei mit einheitlichen Prozessen.

Diese zertifizierten Prozesse vereinheitlichen unsere Abläufe und geben uns mehr Zeit für unsere eigentliche Aufgabe: Das zuverlässige, faire und transparente Betreuen von den uns anvertrauten Personen.

Wir sind 6-fach zertifiziert und verfügen über folgende Anerkennungen:

Für Deutschland

- ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagementsystem)
- ISO 29990:2010 (Aus- und Weiterbildung)
- AZAV (Arbeitsmarktintegration)

Für die Schweiz

- ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagementsystem)
- ISO 29990:2010 (Aus- und Weiterbildung)
- eduQua (Aus- und Weiterbildung)
- SVOAM (Arbeitsmarktintegration)

Für Österreich

- ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagementsystem)
- ISO 29990:2010 (Aus- und Weiterbildung)
- HACCP (Lebensmittelsicherheit)

## Systeme

Für eine reibungslose Administration arbeiten wir im Großteil unserer Unterkünfte mit einem ERP-System. Dieses erlaubt uns, für jede betreute Person ein Falldossier/eine Dokumentation zu eröffnen und einfach zu bearbeiten. Es garantiert eine reibungslose Verwaltung und/oder Abrechnung und dient uns als Controlling- und Reportinginstrument.





„Die Asylsuchenden auf dem Weg zu einer selbstständigen und eigenverantwortlichen Lebensführung zu begleiten, ist eine vielseitige Tätigkeit, die mich in allen Belangen fordert und fördert. Es macht mir viel Freude, zu beobachten, wie sich die Asylsuchenden mit meiner Unterstützung Stück für Stück weiterentwickeln.“

Beata Kempa, Sozialberaterin

# Neutral, flexibel, achtsam. Dafür stehen wir.

## neutral

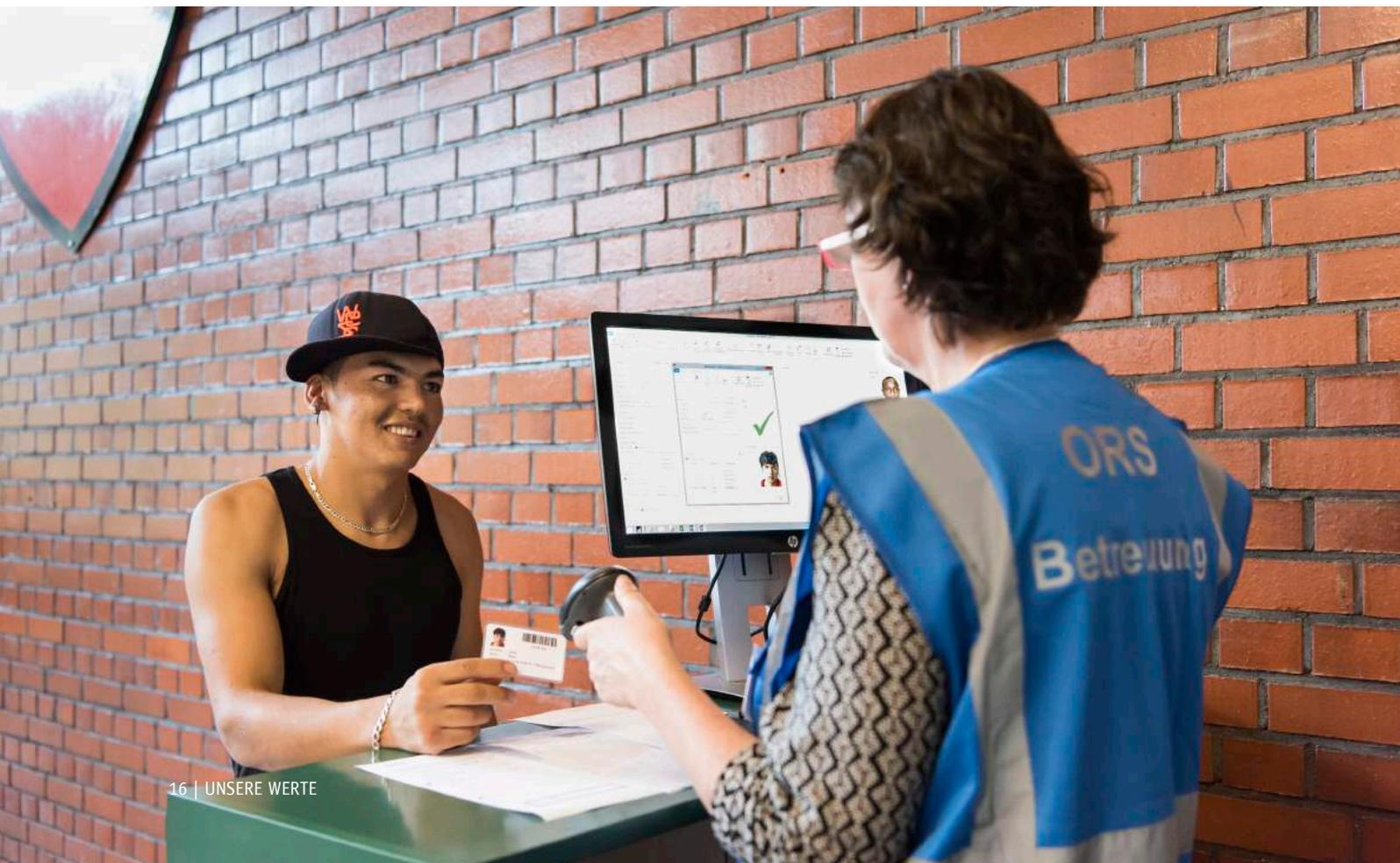
Wir sind politisch und religiös neutral. Kompetent und zuverlässig kümmern wir uns um die Betreuung und Integration von geflüchteten Menschen. Wir sind zugänglich und engagiert, ohne dabei unsere Objektivität einzubüßen. Wir sind transparent und überprüfen proaktiv und selbstkritisch die hohe Qualität unserer Leistungen.

## flexibel

Wir bieten ein Sorglospaket für Behörden und Gesellschaft. Dank langjähriger und internationaler Erfahrung verfügen wir über bewährte Prozesse. Das macht unser Handeln agil und wirtschaftlich. Auf kurzfristige Veränderungen reagieren wir schnell und effizient mit wirksamen Lösungen für unsere Auftraggeber und die von uns betreuten Menschen.

## achtsam

Wir stellen die Menschen ins Zentrum unserer Arbeit und begegnen ihnen auf Augenhöhe. Unser Anspruch ist es, Perspektiven zu schaffen und Mehrwert zu generieren: für die geflüchteten Menschen wie auch für die einheimische Bevölkerung. Dazu stecken wir uns stets höchste Ziele und verfolgen diese mit Anstand, Bescheidenheit und Bedacht.



# Unsere Gruppenleitung



**Dr. Jürg Rötheli**  
CEO ORS GRUPPE



**Peter Wenger**  
CO-GESCHÄFTSFÜHRER  
ORS SCHWEIZ



**Claude Gummy**  
CO-GESCHÄFTSFÜHRER  
ORS SCHWEIZ



**Mag. Wilhelm Brunner**  
GESCHÄFTSFÜHRER  
ORS ÖSTERREICH



**Carolin Wälz-Fabregon**  
GESCHÄFTSFÜHRERIN  
ORS DEUTSCHLAND



**Martin Nyfeler**  
CFO ORS GRUPPE



**Jochen Wenderoth**  
HEAD HR ORS GRUPPE

# Ihre Ansprechpersonen

## ORS Deutschland



**Carolin Wälz-Fabregon**

GESCHÄFTSFÜHRERIN

ORS Deutschland GmbH  
Güterhallenstraße 4  
D-79106 Freiburg

T +49 (0) 761 769 931 20  
M +49 (0) 175 483 1912  
cwaelz@orsdeutschland.de  
www.orsdeutschland.com

## ORS Schweiz



**Peter Wenger**

CO-GESCHÄFTSFÜHRER

ORS Service AG  
Röschibachstrasse 22  
CH-8037 Zürich

T +41 (0) 32 621 90 66  
M +41 (0) 79 653 42 58  
pwenger@ors.ch  
www.ors.ch



**Claude Gumy**

CO-GESCHÄFTSFÜHRER

ORS Service AG  
Rte du Petit-Moncor 1A  
CH-1752 Villars-sur-Glâne

T +41 (0) 26 425 41 41  
M +41 (0) 79 263 17 38  
cgumy@ors.ch  
www.ors.ch

## ORS Österreich



**Mag. Wilhelm Brunner**

GESCHÄFTSFÜHRER

ORS Service GmbH  
Muthgasse 36  
AT-1190 Wien

T +43 (0) 1 8906666-808  
M +43 (0) 650 34 22 666  
wbrunner@orsservice.at  
www.orsservice.at

## Mediananfragen

Bitte richten Sie Medienanfragen an folgende Adressen:

Deutschland  
ORS Gruppe

medien@orsdeutschland.de  
medien@ors.ch

