

# **Kirchlicher Sozialdienst begrüßt 20.000ste Passagierin**

Ob Probleme mit dem Ticket, Pass oder Visum, bei finanziellen Notlagen und in überfordernden Situationen – der Kirchliche Sozialdienst für Passagiere am Frankfurter Flughafen steht unbürokratisch mit Rat und Tat zur Seite.

Am 10. Juli konnte Bettina Janotta (r.) vom Kirchlichen Sozialdienst die 20.000ste Passagierin begrüßen. Nach 35 Jahren aus den USA in ihr Heimatland zurückgekehrt, passt alles was sie besitzt in einen Koffer. In Deutschland steht ein Neuanfang an – die Beratungsstelle der Diakonie Frankfurt hilft bei den ersten Schritten in die neue Existenz.

## **18 Jahre Sozialdienst - 20.000 Beratungen**

„18 Jahre Sozialdienst und 20.000 Klienten bedeuten auch 20.000 Probleme und Nöte kennenlernen, 20.000 mal beraten, unterstützen und vor Ort helfen“, weiß Beraterin Janotta. „Jeder Tag in der Beratungsstelle ist anders. Man weiß morgens nicht, was am Tag passieren wird.“

## **Unterstützung und Informationen**

Zur Beratungsstelle kommen Passagiere mit ungültigen Papieren, die bestohlen wurden oder den Anschlussflug verpasst haben. Sie können Angehörige und Konsulate anrufen, erhalten Informationen und Unterstützung, um ihre Weiterreise zu organisieren. Auch Geflüchtete, die aus anderen europäischen Ländern nach Deutschland zurückgeschickt werden, erhalten beim Sozialdienst Hilfe auf ihrem Weg in die nächste Unterkunft.

## **Zuhören, beruhigen, Lösungen aufzeigen**

„Neben der formalen Unterstützung ist es auch wichtig, psychisch zu stabilisieren“, sagt Janotta. „Die Menschen, die zu uns kommen sind oft aufgewühlt, in Panik oder verzweifelt. Wir hören zu, beruhigen und versuchen Lösungswege aufzuzeigen.“ Manchmal kann nach zwei Stunden eine Lösung gefunden, manchmal dauert die Beratung aber auch mehrere Tage. In der Woche sind es im Durchschnitt 20 Personen, die zum Sozialdienst kommen, im Jahr sind es über 1.100 Personen.

## **Zusammenarbeit**

Bei der Beratung arbeitet der Kirchliche Sozialdienst eng mit dem Flughafen, den Fluggesellschaften, mit Konsulaten, Botschaften, der Polizei und sozialen Einrichtungen in Frankfurt zusammen.

Mehr Informationen zum Kirchlichen Sozialdienst finden Sie [hier](#).