



Sachbericht 2020

Betreuung und Beratung von Geflüchteten in Norderstedt

Verband:

Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V.
Landesstelle Schleswig-Holstein
Krusenrotter Weg 37
24113 Kiel

Vertreten durch:

Sabine Depew (Landesleitung)
T.: 0431 5902 21
F.: 0431 5902 42
E-Mail: sabine.depew@caritas-im-norden.de

Zwischenbericht von:

Caritas Migrationsdienst-Norderstedt

Berichtszeitraum:

01.01.2020 – 31.12.2020

Empfänger:

Stadt Norderstedt
Rathausallee 50
22846 Norderstedt

I. Mitarbeiter / Caritas-Team

- **Anda Ždravac-Vojnović**
Teamleitung
Mobil: 0151 – 4181 1675
E-Mail: anda.zdravac-vojnovic@caritas-im-norden.de
- **Aaron Fuchs**
zuständig für die Beratung für Geflüchtete im ‚interpunkt‘
Mobil: 0162 – 2970 938
E-Mail: aaron.fuchs@caritas-im-norden.de
- **Seraa Haider**
zuständig für die Beratung für Geflüchtete im ‚interpunkt‘
Mobil: 01736119363
E-Mail: seraa.haider@caritas-im-norden.de
- **Ehab Alsete**
zuständig für die Unterkunft Oadby-and-Wigston-Straße Süd (OWS)
Mobil: 0174 – 9472 437
E-Mail: ehab.alsete@caritas-im-norden.de
- **Olga Verkhovodova**
zuständig für die Unterkunft Oadby-and-Wigston-Straße Nord (OWN)
Mobil: 0162 – 2470 171
E-Mail: olga.verkhovodova@caritas-im-norden.de
- **Leila Rastagar**
Sprachmittlerin für Farsi, Dari und Russisch
Mobil: 0162 – 2970895
E-Mail: leila.rastagar@caritas-im-norden.de

II. Statistik

OWS

Bewohner OWS: 169

Alter: 0–75 Jahre

Geschlecht: w: 81 / m: 88

Neugeborene (0–1 J.): 5

Schwangere: 3

KiTa-Kinder (3–6 J.): 8

Schüler: 43

Berufstätig: 21

Sprachschüler: 17

Auszubildende: 4

Herkunftsländer:

Syrien (50), Eritrea (27), Afghanistan (25), Irak (14), Russische Föd. (12), Iran (8), Serbien (7), Albanien (3), Armenien (3), Somalia (2), Ukraine (3), Georgien (2) Algerien (2), Mazedonien (1), Deutschland (4)

OWN

Bewohner OWN: 93

Alter: 0–79 Jahre

Geschlecht: w:48 / m: 45

KiTa-Kinder (3–6 J.): 6

Schüler: 39

Schwangere: 1

Sprachschüler: 3

Ausbildung: 1

Herkunftsländer:

Afghanistan (61), Irak (13), Syrien (7), Russland (6), Armenien (4), Iran (2)

III. Grundlegende Themenbereiche der Beratung im interpunkt

Wohnungssuche

- Unterstützung bei der Suche nach angemessenem Wohnraum in Kooperation mit Sozialamt Stadt Norderstedt (Frau Fasel)
- Unterstützung bei der Vereinbarung von Wohnungsbesichtigungen
- Hilfe bei der Beschaffung der erforderlichen Dokumente (Wohnberechtigungsschein, SCHUFA, etc.)

Aufenthalt und Asylverfahren

- Unterstützung bei der Kommunikation mit Ausländerbehörde, BAMF, anwaltlicher Vertretung, Botschaft des Herkunftslandes
- Ausstellung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln, Nationalpässen etc.
- Antrag auf Umverteilung oder Aufhebung der Wohnsitzauflage
- Auf Anfrage: Weitervermittlung an Rückkehrberatung

Finanzielle Existenzsicherung – Leistungsgewährung

- Unterstützung bei der Kommunikation mit Leistungsträgern
- Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen
- Termin-Management, etc.

Finanzen / Schulden

- Korrespondenz mit Gläubigern, Inkasso-Unternehmen und Anwaltskanzleien
- Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung
- Vereinbarung von Ratenzahlungen etc.
- Unterstützung bei der Kündigung problematischer Vertragsverhältnisse (insbes. Mobilfunk)
- Information und Aufklärung mit Verweis an Schuldnerberatung, Verbraucherzentrale

Gesundheit

- Kommunikation mit Kranken- und Pflegeversicherungen
- Antrag auf Zuzahlungsbefreiung
- Antrag auf Feststellung von Behinderungen
- Beantragung von finanziellen Gesundheitsleistungen

Schwangerschaft und Geburt

- Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen
- Unterstützung bei Vaterschaftsanerkennung, Geburtsbeurkundung
- Kommunikation mit Standesämtern und Jugendamt

Spracherwerb

- Vermittlung in Integrations-/Deutschkurse (enge Kommunikation und Kooperation mit den Sprachkursträgern)

Arbeitsmarktintegration

- Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen
- Vermittlung an das Stellwerk Norderstedt
- Hilfe beim Verfahren zur Anerkennung und Bewertung von Zeugnissen

- Unterstützung bei der Anmeldung in Maßnahmen zur Aktivierung und Heranführungen an den Arbeitsmarkt (enge Kommunikation und Kooperation mit der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter)

IV. Grundlegende Themenbereiche der Betreuung in den Unterkünften

Gesundheitsversorgung

- Besorgung von Rollstühlen, Krücken, etc.
- Hilfe bei chron. Krankheiten und Pflegebedürftigkeit
- Kommunikation mit ambulanten Pflegediensten
- Meldung von meldepflichtigen Erkrankungen
- Berücksichtigung beim Unterkunftsmanagement (z.B. gehbehinderte Personen nicht im 2. OG)
- Information bzgl. 1. Hilfe (110, 112, etc.) und ortsansässigen Ärzten
- Kontakt zum sozial- psychiatrischen Dienst
- Netzwerkarbeit bez. Psychiatrischer Versorgung

Wohnungssuche

- Orientierungshilfe bei der Wohnungssuche
- Kontaktaufnahme und Terminabsprache mit Frau Fasel

Spracherwerb

- Informationen zu Sprachkursen
- Kommunikation mit Sprachschulen
- Hilfestellung bei der Organisation von ehrenamtlichen Sprachkursen und Nachhilfeangeboten in den Unterkünften in Absprache mit dem WT
- bei Schwierigkeiten/ Besonderheiten Kontakt der Betreuung zu den Sprachschulen

Berufsorientierung

- Informationen zu Maßnahmen bez. Aktivierung und Heranführung an den Arbeitsmarkt
- Unterstützung bei der Anmeldung in die Maßnahmen zur Aktivierung und Heranführungen an den Arbeitsmarkt

Kinderbetreuung und Beschulung

- Antragswesen
- Unterstützung bei Elterngesprächen; allgemeine Schulangelegenheiten
- Hausaufgabenhilfe von Ehrenamtlichen in den Unterkünften
- Hilfe bei der Wahl von Kita und Schule
- Unterstützung bei Schwierigkeiten
- Absprache und Austausch mit Erziehern und Lehrer
- Organisation von Nachhilfe
- Anmeldung in Kindergarten, Schule, Kinderhort
- Koordination und Bereitstellung von Sprachmittlern bei Elterngesprächen
- Gebührenbefreiung, Bildung und Teilhabe
- Anmeldung und Organisation der Nachmittagsbetreuung

Schwangerschaft & Geburt

- Information zum Thema Familienplanung (mit Verweis an Pro Familia, etc.)

Familien

- Unterstützung bei häuslicher Gewalt
- Ggf. „Opferbegleitung“
- Kindeswohlgefährdung
- Schlichtung / Lösung von familiären Konflikten
- Hilfestellung bei ehelichen Konflikten mit Verweis an Eheberatung
- Information zum Thema Familienplanung mit Verweis an Pro Familia
- Unterstützung und Förderung der Gleichstellung von Ehefrauen und Töchtern

Gemeinschaftsorganisation innerhalb der Unterkünfte

- Problemsituationen im Bereich der Unterbringung erkennen und gemeinsam mit dem Sozialamt lösen
- Hygiene in den Unterkünften:
 - Erstellung von Putzplänen
 - Vermittlung bei unterschiedlichen Sauberkeitsvorstellungen innerhalb der Wohngemeinschaften
 - Information zu ansteckenden Krankheiten
 - Meldung an das Sozialamt bei meldepflichtigen Krankheiten

Neu-Zuweisungen

- Abstimmung der Belegung mit Sozialamt
- In Kooperation mit dem Willkommen-Team:
 - Einführung in Unterkunft
 - Erstgespräche mit Bewohnern
 - Sondierung mögl. dringender behördlicher Vorgänge

Unterkunftsmanagement (Amt 68)

- Zusammenarbeit mit Hausmeistern

Unterkunftsmanagement (Sozialamt)

- Neuzuweisungen
- Umsetzungen
- Auszüge
- Notfallzimmer
- Anfragen von außen zur Unterkunft und Bewohnern

Konflikte in der Unterkunft

- Klärungsgespräche
- Streitschlichtung
- Lärmprävention

Krisenintervention

- Häusliche Gewalt

- Gewaltprävention
- Auffällige Jugendliche und Erwachsene
- Akute Suchterkrankungen

Aktivierung

- Hilfe zur Selbsthilfe
- Kulturelle Teilhabe
- Unterstützung beim Kontakt zur Nachbarschaft
- Vermittlung von Freizeitangeboten
- Infoveranstaltungen und Gruppenberatungen

Partizipation

- Planung von gemeinsamen Angeboten, Aktivitäten
- Gemeinsame Organisation von Festen
- Miteinander Fördern
- Infoveranstaltungen und Gruppenberatungen
- Schaffung einer Nachbarschaftsgemeinschaft
- Einrichtung von Unterkunftsbeiräten, bzw. „runden Tischen“

Soziale Integration

- Vermittlung in lokale Freizeitangebote (z.B. Sportvereine)
- Auskunft über kulturelle Aktivitäten in der Stadt

V. Folgende Themen und Aufgabenbereiche sind 2020 verstärkt in den Fokus gerückt

- Konkrete Auswirkungen der Corona-Pandemie
 - Psychosoziale Betreuung der Kinder und Jugendliche durch
 - Organisation und Bewältigung des Lernens zu Hause
 - Erschwerter Zugang zu Ausbildung und Arbeit
 - Soziale Integration
 - Existenzsicherung
- Vermittlung in Wohnraum, Probleme im neu vermittelten Wohnraum
- Kommunikation mit Kita und/ oder Schule → Betreuung als Schnittstelle/Ansprechpartner für Schulen & Kitas
- Probleme beim Erwerb der deutschen Sprache
- Finanzfragen und Schulden
- Erwerben von Sprachkenntnissen bei Neulingen v. a. Schüler:innen, die in der Pandemie nach Deutschland gekommen sind

VI. Aktuelle Herausforderungen

- Gefährdung von Jugendlichen durch problematisches Umfeld in der Freizeit; hohes Gefährdungspotential bzgl. Alkohol, Drogen, kriminelles Verhalten, Vernachlässigung der Schule, etc.
- Soziale Integration - Knüpfung von sozialen Kontakten außerhalb der Unterkunft gestaltet sich oft sehr schwierig

- Suchtproblematiken, insbesondere bei Jugendlichen & jungen Erwachsenen

I. Kooperationspartner:

- Stadt Norderstedt, Sozialamt - Fachbereich Wohngeld und soziale Dienste
- Integrationsbeauftragte der Stadt Norderstedt - Heide Kröger
- Stadt Norderstedt, Jugendamt - Fachbereich rechtliche und wirtschaftliche Jugendhilfe
- Stadt Norderstedt, Amt für Gebäudewirtschaft
- Willkommen-Team Norderstedt e.V.
- Katholische Kirchengemeinde St. Hedwig
- Entwicklungsgesellschaft Norderstedt mbH
- Arbeitsagentur und Jobcenter
- Diverse örtliche Schulen + örtliche KiTas
- Diakonisches Werk und Arbeiterwohlfahrt
- Volkshochschule Norderstedt
- Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein
- Norderstedter Bildungsgesellschaft
- WieGe sozialräumliche Hilfen
- Sozialpsychiatrischer Dienst Kreis Segeberg
- lokale Ärzte
- Polizei
- Schuldnerberatung
- Verbraucherzentrale
- Familienzentren und Jugendhäuser
- Frauenhilfe

VII. Initiierte Angebote und Veranstaltungen

- Integrationsprojekt „Eltern- und Kinderlotsen“
- Männergruppe (vorwiegend Online-Treffen)
- Bewohnerbeirat (Multiplikatoren), Videokonferenz mit Bewohnervertreter in OWS und OWN

VIII. Teilnahme an Gremien / Veranstaltungen

- Träger-Sitzungen mit der Integrationsbeauftragten Heide Kröger
- Abstimmungsgespräche mit dem Jobcenter
- Betreuertreffen Caritas-AWO-Diakonie
- „Fadens-Tannen-Runde“ Treffen von Sozialamt, Amt für Gebäudewirtschaft und

Trägern der Betreuung

- Austauschtreffen Migrantenforum
- Intensive Fallbesprechung, auch trägerübergreifend

IX. Fallbeispiele - Ergebnisse der Arbeit (Auswahl)

a) Familiäre Konflikte nach Umsetzung in die Unterkunft

Der Jugendliche H. kam im Rahmen der Familienzusammenführung nach Deutschland und wurde in der Wohneinheit seiner Familie (Eltern + 11 Geschwistern) in der Unterkunft untergebracht. In Folge der Unterbringung in der Unterkunft berichtete er der Betreuung von dem schwierigen Verhältnis zum Vater. Die enge Wohnsituation sei eine Belastung und führe zu innerfamiliären Auseinandersetzungen. Es kam sogar zu Körperverletzungen. Aufgrund des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung schaltete die Betreuung das Jugendamt ein. Mehrere Gespräche zwischen Jugendamt, Familie sowie der Betreuung wurden durchgeführt. Nach einem „Clearing-Verfahren“ erfolgte eine Unterbringung in einer vom Jugendamt betreuten Einrichtung.

Viele Neuankömmlinge sind psychisch schwer belastet und haben oft massiven Betreuungsbedarf. Zusätzlich stehen sie vollkommen neuen gesellschaftlichen Verhältnissen gegenüber, müssen sich in einer neuen Umgebung orientieren.

b) Psychosoziale Versorgung

Herr A. ist alleinstehend und befindet sich seit über einem Jahr in der Unterkunft und teilt mit einem anderen Bewohner das Zimmer. Herr A. ist drogenabhängig und wirkt schwer traumatisiert. Durch die enge Beziehungsarbeit der Betreuung, wurden schwere Konflikte aufgedeckt. Die Wohnsituation war für alle Bewohner eine große Belastung. Mehrere Klärungsgespräche sowie Schlichtungsgespräche mussten geführt werden. Diese Situation stellt eine außergewöhnliche Situation dar, die aber leider keineswegs ein Einzelfall ist. Menschen, die aufgrund der hohen psychischen Belastung und ihrer Gewalterfahrungen eine Traumafolgestörung entwickeln, benötigen häufig professionelle psychosoziale und/oder psychotherapeutische Unterstützung, die unter den gegebenen Umständen nur schwer zu organisieren ist.

c) Beratung nach dem Umzug in die eigene Wohnung

Herr B. ist mit seiner 9köpfigen Familie nach vielen Jahren aus der Notunterkunft ausgezogen. Die Unterbringung erfolgte mit Hilfe der Stadt Norderstedt. Schon während des Umzugs hat Herr B. sich an die zentrale Beratung gewandt, um Hilfe bei den unterschiedlichsten Anträgen zu holen und Fragen zur Haushaltsführung zu stellen. Die Zusammenarbeit mit der Familie zeichnet sich als hervorragend. Mittlerweile macht die Familie vieles auch selbständig. Anträge werden

mit Hilfe von der Beratung über online Kanäle ausgefüllt. Klärungsbedarf über Themen, wie Hausmüllentsorgung, Anzeigen von Mietmängel usw. werden gemeinsam mit der Beratung geklärt. Die gesamte Familie macht große Fortschritte bzgl. der Verselbstständigung und der eigenen Integrationsbemühungen.

X. Herausforderungen & Schwerpunkte im nächsten Jahr

- Integration in die Arbeit besonders von älteren Menschen
- Beschaffung von eigenem Wohnraum
- Soziale Integration
- Weitere Verselbstständigung

XI. Kontakt mit Klienten/Ratsuchenden

circa 80 % Terminvergabe Caritas-Bürräumen
20 % Online-Telefonberatung

Caritas-Migrationsdienst-Norderstedt

Norderstedt, den 26.02.2021



J. Repew
Caritasverband für das
Erzbistum Hamburg e.V.
Landesstelle Schleswig-Holstein
Krusenrotter Weg 37
24113 Kiel
Tel. 0431 5902-0