

Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V.

Betreuung und Beratung von Geflüchteten in Norderstedt

Jahresbericht 2021



Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	1
Personelle Besetzung und Kontaktdaten.....	2
Statistische Daten.....	3
Übersicht der Fallzahlen.....	4
Grundlegende Themenbereiche der Betreuung.....	5
Grundlegende Themenbereiche der Beratung.....	6
Gruppenangebot.....	7
Problematik und Herausforderung	8
Kooperation.....	9
Teilnahme an Gremien/ Veranstaltungen	10
Fortbildungen.....	11
Fallbeispiele aus der Migrationsarbeit.....	12
Herausforderung & Schwerpunkte im nächsten Jahr.....	13

1- Vorwort

Dieser Bericht stellt die Arbeit auf Grundlage des gemeinsamen Konzeptes des Caritasverbandes für Schleswig-Holstein e.V., des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein und des AWO Landesverbandes Schleswig-Holstein e.V. zur Betreuung von geflüchteten Menschen, die in den städtischen Unterkünften untergebracht wurden, in Kooperation mit der Stadt Norderstedt dar. Die Integration von geflüchteten Menschen findet hier vor Ort in unserer Kommune statt. Dabei spielt sie eine zentrale Rolle und ist aufgrund der Lage in den Herkunftsländern der geflüchteten Menschen kein vorübergehendes Anliegen der Gesellschaft, daher erfordert sie Engagement der gesamten Gesellschaft, um die geflüchteten Menschen einbeziehen zu können. Diese Berichterstattung präsentiert die Arbeit des Caritasmigrationsdienstes in Norderstedt zur Betreuung und Beratung von geflüchteten Menschen. Der Caritas Migrationsdienst Norderstedt bietet die Betreuung von geflüchteten Menschen unabhängig vom Aufenthaltsstatus an zwei Standorten an. Es handelt sich dabei um die Unterkünfte Oadby-And-Wigston-Str. 77-85 A und Oadby-And-Wigston-Str. 175. Die Betreuung beginnt bei der Ankunft in der Unterkunft. Hier findet ein Erstaufnahmegespräch statt, um die Mitarbeiter der Betreuung vorzustellen, das Zusammenleben darzustellen, Unterstützung anzubieten und auf Beratungsmöglichkeiten hinzuweisen. Es wird ein weiteres Gespräch gesucht, um Bedarfe zu erkennen und mögliche Anträge zu stellen bzw. an den Interpunkt weiterzuvermitteln. Die Bewohner in den beiden Unterkünften können sich grundsätzlich mit all ihren Fragen an die Betreuung vor Ort wenden. Die Betreuung orientiert sich an der Hilfe zur Selbsthilfe, so dass die Menschen eigenverantwortlich handeln und unabhängig werden. Um das Ziel zu erreichen, werden die Menschen ermutigt, sich selbst um ihre Anliegen zu kümmern. Es wird dabei eng mit der zentralen Beratungsstelle ‚Interpunkt‘ sowie mit anderen Beratungsstellen zusammengearbeitet.

2- Personelle Besetzung und Kontaktdaten

Teamleitung	Anđa Źdravac-Vojnović Mobil: 0151 – 4181 1675 E-Mail: andja.zdravac-vojnovic@caritas-im-norden.de
Migrationsberatung Flüchtlingsbetreuung zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Nord“ (OWN)	Olga Verkhovodova Mobil: 0162 – 2470 171 E-Mail: olga.verkhovodova@caritas-im-norden.de
Flüchtlingsberatung Zentrale Anlaufstelle, Interpunkt,	Seraa Haider Mobil: 0173 - 6119363 E-Mail: seraa.haider@caritas-im-norden.de
Flüchtlingsbetreuung zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Süd (OWS)	Ehab Alsete Mobil: 0174 – 9472 437 E-Mail: ehab.alsete@caritas-im-norden.de
Eltern und Kinderlotse	Shahla Barzingy Kinder und Elternlotse Mobil: 0162 – 2970978 E-Mail: shahla.barzingy@caritas-im-norden.de

3- Statistische Daten

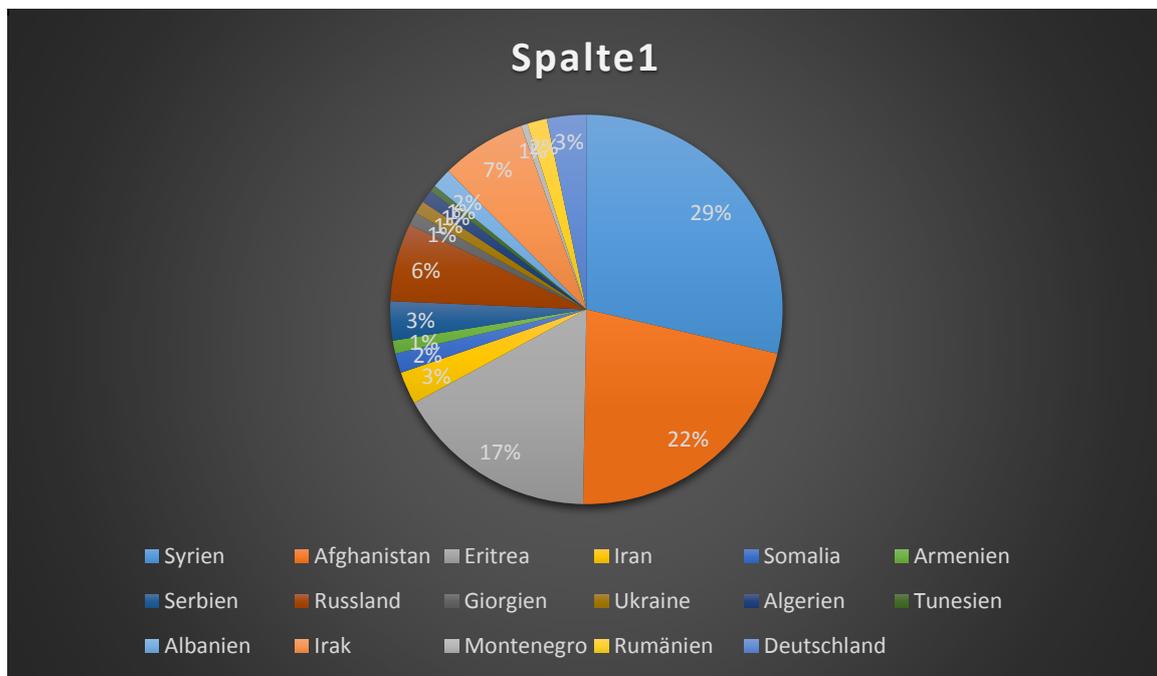
Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Süd (OWS)“

Es befinden sich insgesamt 176 Bewohner und Bewohnerinnen:

Alter	0 –77
Geschlecht	w: 87 / m: 89
Schüler	42
Kindergarten-Kinder	(3 - 6 J.): 9
Berufstätig	17
Sprachschüler	18
Auszubildende	3

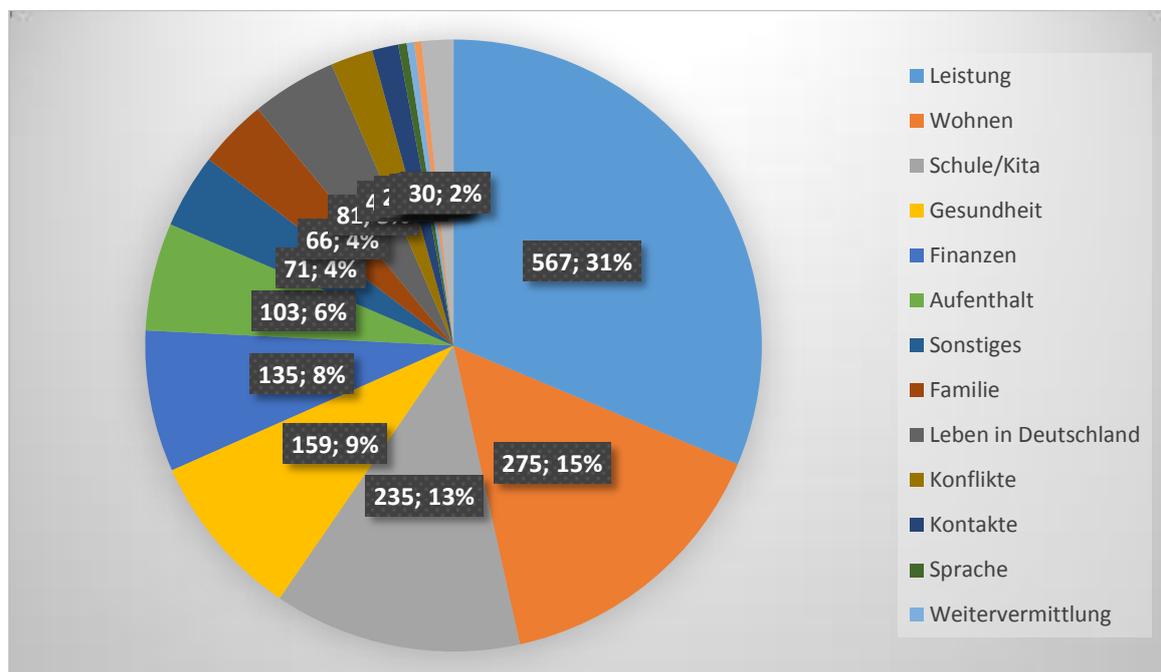
Die Herkunftsländer der OWS-Bewohner verteilen sich wie folgt:

Syrien (53), Eritrea (31), Afghanistan (40), Irak (13), Russische Föd. (12), Iran (5), Serbien (6), Albanien (3), Armenien (2), Somalia (3), Ukraine (2), Georgien (2), Algerien (2), Tunesien (1), Deutschland (6), Montenegro (1), Rumänien (3)



4- Übersicht der Fallzahlen

Leistung (567), Wohnen (275), Schule/ Kita (235), Gesundheit (159), Finanzen (135), Aufenthalt (103), Familie (66), Leben in Deutschland (81), Arbeit (30), Konflikte (40), Kontakte (25), Sprache (8), Weitervermittlung (7), Freizeit (7), Sonstiges (71).



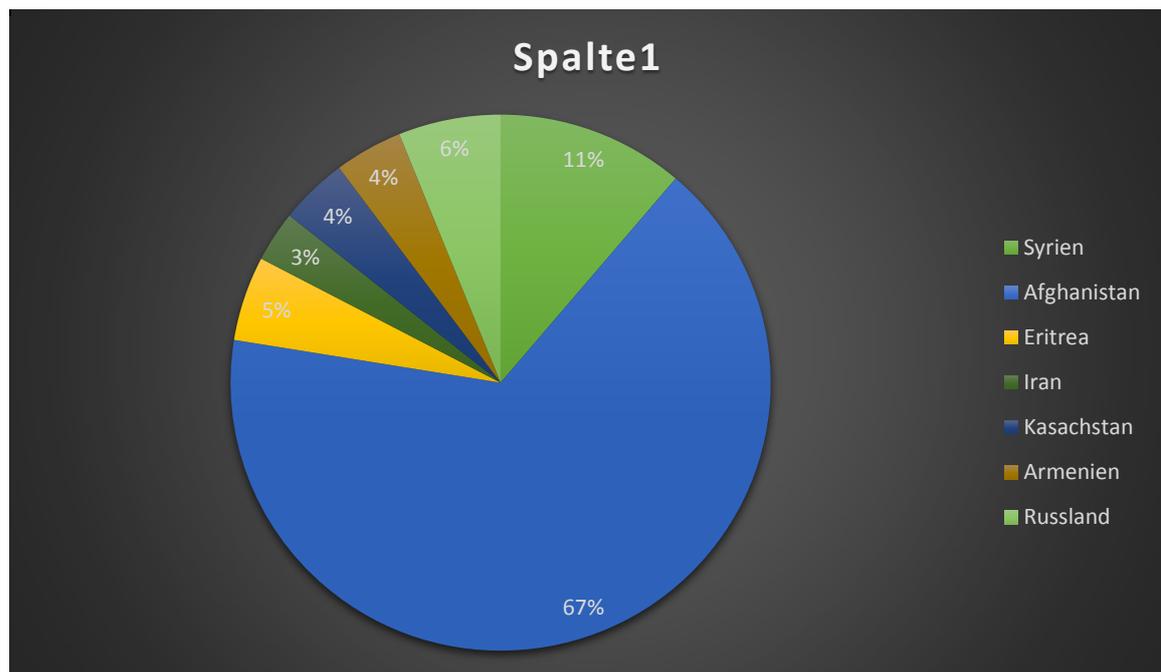
Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Nord (OWN)“

Es befinden sich insgesamt 98 Bewohner und Bewohnerinnen:

Alter	0 –81
Geschlecht	w: 54 / m: 44
Schüler	32
Kindergarten-Kinder	(3 - 6 J.): 10
Berufstätig	7
Auszubildende	2

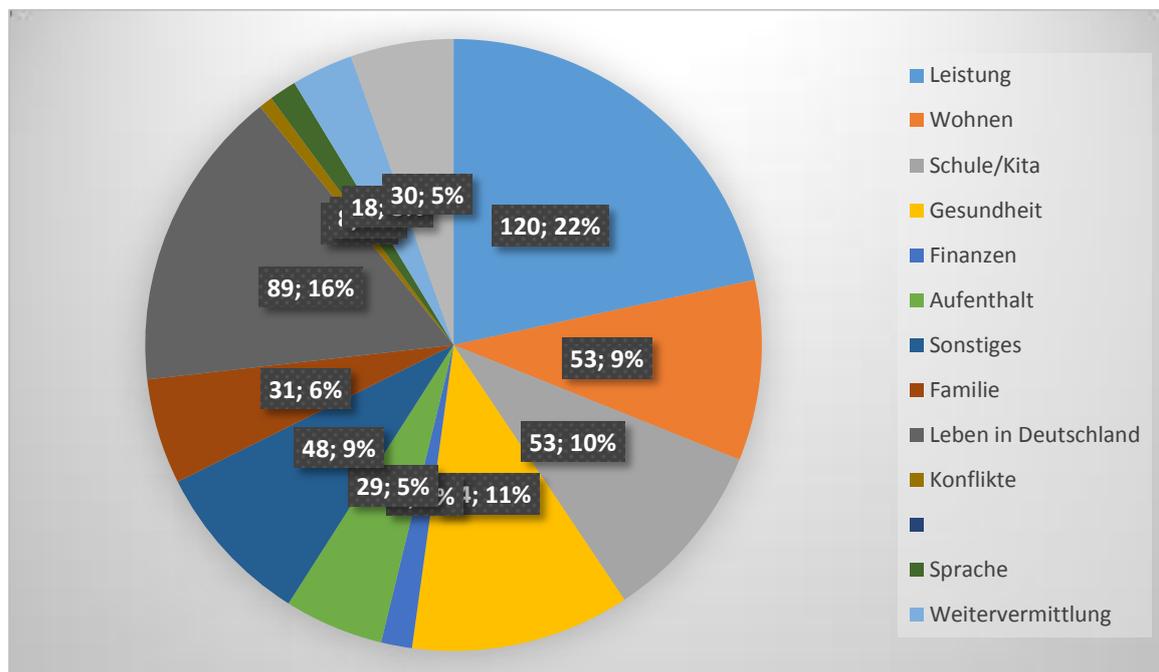
Die Herkunftsländer der OWN-Bewohner verteilen sich wie folgt:

Syrien (11), Eritrea (5), Afghanistan (65), Russische Föd. (6), Iran (3), Armenien (4),
Kasachstan (4)



Übersicht der Fallzahlen

Leistung (120), Wohnen (53), Schule/ Kita (53), Gesundheit (64), Finanzen (9), Aufenthalt (29), Familie (31), Leben in Deutschland (89), Arbeit (2), Konflikte (4), Sprache (8), Weitervermittlung (18), Sonstiges (48).



5- Grundlegende Themenbereiche der Betreuung

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 der Stadt (Frau Kubillus)

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 BetreuerInnen zu den Sprachschulen

Berufsorientierung

- Informationen zu Maßnahmen bez. Aktivierung und Heranführung an den Arbeitsmarkt
- Unterstützung bei der Anmeldung in die Maßnahmen zum Aktivieren und Heranführen an den Arbeitsmarkt

Kinderbetreuung und Beschulung

- Antragswesen
- Unterstützung bei Elterngesprächen; allgemeine Schulangelegenheiten
- Hilfe bei der Wahl von Kita und Schule
- Unterstützung bei Schwierigkeiten
- Absprache und Austausch mit Erziehern und Lehrer
- Organisation von Nachhilfe
- Anmeldung im Kindergarten, Schule, Kinderhort
- 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

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

6- Grundlegende Themenbereiche der Beratung

Wohnungssuche

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

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

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

Mahnung, Bußgelder und Strafen

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

Gesundheit

- Kommunikation mit Krankenkassen
- Antrag auf Befreiung von Zuzahlung

- 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
- Kommunikation mit den Sprachschulen

Arbeitsmarktintegration

- Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen
- Hilfe beim Verfahren zur Anerkennung und Bewertung von Zeugnissen
- Unterstützung bei der Anmeldung in Maßnahmen zur Aktivierung und Heranführungen an den Arbeitsmarkt
- enge Kommunikation mit der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter

7- Gruppenangebote

- Frauengesprächskreis
- Herrengesprächskreis

Beide Angebote sind für alle Bewohner und Bewohnerinnen offen, die Deutsch lernen und mehr über das Leben in Deutschland wissen möchten, egal ob sie Vorkenntnisse haben oder nicht. Die beiden Angebote wurden von ehrenamtlichen durchgeführt. Aufgrund der Pandemie musste die Teilnahme online erfolgen. Während der Verschärfung des Lockdowns mussten die Präsenzdeutschkurse pausieren, von daher stellten beide online Angebote eine gute Alternative dar.

- Integrationsprojekt „Eltern- und Kinderlotsen“

Das Projekt fördert die soziale Integration von Kindern und Familien mit Fluchthintergrund und umfasst folgende Aufgaben:

- Anlaufstelle für Familien und Schulen
- Information über das Schulsystem
- Unterstützung bei Schulveranstaltungen, Elternabenden und Elterngesprächen
- Organisation von Infoabenden
- Organisation von verschiedenen Angeboten, wie zum Beispiel Sommerangebot

8- Problematik und Herausforderung

Folgende Themen sind 2021 verstärkt in den Fokus gerückt:

- Anstieg der psychischen Belastung durch die Pandemie.
- Schwierigkeiten bei der Bildung während Homeschooling bzw. Ausstattung für HS
- Probleme der Schüler bei der Organisation und Bewältigung des Lernens zu Hause
- Probleme beim Erwerb der deutschen Sprache aufgrund der Pandemie
- Die Knüpfung von sozialen Kontakten außerhalb der Unterkunft gestaltet sich schwer
- Suchtproblematiken, insbesondere bei Jugendlichen & jungen Erwachsenen
- Betreuung als Schnittstelle/Ansprechpartner für Schulen & Kitas
- Verbesserung der Selbstwahrnehmung und Selbstwertgefühl
- Mahngebühren der Stadt Norderstedt bzgl. der Unterkunftsgebühren
- Pandemie bedingte Arbeitsverluste/ Jobwechsel
- Kurzarbeit und damit verbundene aufstockende staatliche Leistungen

9- Kooperation

- 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

- One Care Trauma und Psychosoziale Beratung
- lokale Ärzte
- Polizei
- Schuldnerberatung
- Verbraucherzentrale
- Familienzentren und Jugendhäuser

10-Teilnahme an Gremien/ Veranstaltungen

- Träger-Sitzungen mit der Integrationsbeauftragten Heide Kröger
- Abstimmungsgespräche mit dem Jobcenter
- Austauschtreffen MigrantInnenforum
- Kooperationstreffen mit Sozialamt, Amt für Gebäudewirtschaft und Betreuung
- Betreuertreffen Caritas-AWO-Diakonie

11- Fortbildungen

Mitarbeiter des Caritasmigrationsdienstes haben an folgenden Fortbildungen teilgenommen:

- Präventionsschulung
- Familienzusammenführung im Dublin-Verfahren
- Migrationsarbeit auf dem Prüfstand
- Beschleunigtes Fachkräfteverfahren
- Praxisberatung- Die Pandemie verändert Beratung und Berater*innen

12- Fallbeispiele aus der Migrationsarbeit

A)

Familie J. ist eine fünfköpfige Familie aus dem Irak, Eltern und drei Söhne. Zwei davon sind geistig behindert. Bei der Ankunft in der Unterkunft hat die Familie die Unterbringung im zweiten Obergeschoß abgelehnt und wollte auf der Straße bleiben, weil ihnen in der Erstaufnahmeeinrichtung gesagt wurde, dass sie aufgrund der Behinderung deren Kinder ein Haus bekommen würden, daher musste zunächst Vertrauen zwischen der Betreuung und der Familie aufgebaut werden. Bei dem ersten Gespräch wurde ein massiver Betreuungsbedarf festgestellt. Die Eltern hatten Angst davor, dass ihre behinderten Kinder durch das Fenster springen, daher wurde die Familie nach Absprache mit dem Sozialamt in die zweite von der Caritas betreuten Unterkunft umgesetzt. In Folge der Unterbringung in der neuen Unterkunft kam es zu massiven psychischen Problemen bei den Eltern, weil sie sich wegen der anderen Unterkunftsbewohner unerwünscht fühlten. Die beiden behinderten Kinder waren davon besonders betroffen, weil sie von den anderen Kindern gemobbt wurden. Die Familie verfügte weder über deutsche ärztliche Unterlagen bezüglich der Diagnosen über die Krankheiten der Kinder noch über Nachweise über Schulbesuch von den Kindern, daher mussten viele Arzt- sowie Behandlungstermine vereinbart werden. Die beiden schulpflichtigen Kinder wurden durch den Einsatz der Betreuung vor Ort in den Schulen aufgenommen. Auch bzgl. des älteren Kindes gab es massiven Klärungsbedarf, weil er nicht mehr schulpflichtig ist und die Sprache nicht kann. Die Eltern waren mit der Situation komplett überfordert und mussten massiv unterstützt werden. Der Vater hat die gesetzliche Betreuung für sein Kind übernommen, obwohl ihm nicht klar war, welche Rechte und Pflichten sich daraus ergeben. Klärungsgespräch wurden hierfür mit der Familie durchgeführt, daraufhin hat die Familie entschieden, die Betreuung an einen Berufsbetreuer zu übergeben, was durch die Unterstützung der Betreuung vor Ort geschehen ist. Die beschriebene Situation war und ist ein massiver Aufwand für die Betreuung, der zwar in dieser Schwere eine außergewöhnliche Situation darstellt, aber keineswegs ein Einzelfall ist.

B)

Frau J. und ihre minderjährige Tochter sind im Zuge des Familiennachzuges nach Deutschland gekommen. Ihr Mann und ihr Sohn halten sich in Berlin auf. Frau J. hat zwei Schwestern, die seit 2016 in Norderstedt leben, zu denen sie zugewiesen wurde, weil der Mann sich von ihr nach der Ankunft in Deutschland getrennt hat. Die Trennung von ihrem Mann führte bei Frau J. zu einer schweren Krise. Sie war seelisch angeschlagen und auf die Hilfe der Betreuung angewiesen. Frau J. hat die Vermittlung an die psychosoziale Beratung abgelehnt, denn sie sollte die notwendige Unterstützung von deren Schwestern bekommen haben. Sie wollte einen Job aufnehmen, aber aufgrund der mangelnden Deutschkenntnisse war es nicht möglich. Um ihre behördlichen Angelegenheiten konnte sie sich auch nicht eigenständig kümmern, daher wurde sie von uns intensiv betreut. Die Anträge auf ALG II wurden gemeinsam mit ihr fertig gemacht und bei Jobcenter gestellt. Nach Absprache mit dem Jobcenter wurde für sie ein Integrationskurs gefunden und mit dem Sprachträger Kontakt aufgenommen und die notwendigen Anträge dazu gestellt. Die Schulanmeldung für ihre minderjährige Tochter wurde umgehend nach der Ankunft in der Unterkunft organisiert.

C)

Herr H. floh im Jahr 2015 mit seinem Bruder vor Krieg aus Syrien. Nach seiner Ankunft in Deutschland hat er einen Asylantrag gestellt, der positiv beschieden wurde. Da Herr H. drogenabhängig ist und bei ihm die grundlegenden Integrationsbemühungen fehlen, kam es zu massiven Auseinandersetzungen zwischen ihm und mehreren Nachbarsfamilien in der Unterkunft. Demzufolge musste Herr A. die Unterkunft verlassen und in die zweite von der Caritas betreute Unterkunft umgesetzt werden. Nach der Umsetzung ist Herr H. aufgrund seiner Straftaten in Haft gelandet. Nachdem er entlassen wurde, sprach Herr H. bei der Betreuung vor Ort vor. Bei der ersten Vorsprache wurde Herr H. bei der Beantragung von ALG II unterstützt. Er bat um Unterstützung bei der Suche nach einer Arbeitsstelle, weil er sich einen neuen Start suchte. Herr H. wurde erfolgreich unterstützt und konnte einen Job in der Gastronomie aufnehmen. Unmittelbar nach der Arbeitsaufnahme wurde Herr H. bei der Beantragung der Ermäßigung der Unterkunftsgebühren unterstützt. Nach Ankunft in Deutschland sind

viele Jugendliche aufgrund Traumatisierung oder der kulturellen Unterschiede psychisch belastet und gefährdet, Drogen zu konsumieren oder als Drogendealer rekrutiert zu werden, daher wäre hilfreich, Aufklärungsgespräche in den Unterkünften durchzuführen, um Drogenkonsum zu verhindern und über Suchthilfemöglichkeiten zu informieren.

13- Herausforderungen & Schwerpunkt im nächsten Jahr

- Integration in Arbeit besonders von älteren Menschen und Wohnraum
- Partizipation
- Weitere Verselbständigung
- Integration in Arbeit besonders von älteren Menschen und Wohnraum
- Soziale Integration