Anlage 7 zu TOP 8.8

Arbeiterwohlfahrt
Landesverband
Schleswig-Holstein e.V.

Soziale Betreuung von Asylsuchenden und Flüchtlingen für die Stadt Norderstedt durch die Arbeiterwohlfahrt Landesverband Schleswig-Holstein e.V.

Sachbericht vom 01.08.2015 – 31.12.2015

1. Personelle Ausstattung
2. Rahmenbedingungen der Arbeit
3. Beratungstätigkeit
4. Betreuung der Unterkünfte
5. Individuelle Begleitung
6. Konzeptionelle Arbeit, Informationsvermittlung und Netzwerkarbeit
7. Überblick Zahlen
8. Ausblick 2016

Anhang: Konzeptionell vereinbarte Aufgaben der Sozialbetreuung und Sprach- und Kulturmittlung

Vorbemerkung

Seit August 2015 betreut der AWO-Landesverband Schleswig-Holstein e. V. die Asylbewerber*innen in der Stadt Norderstedt. Der vorliegende Sachbericht beschreibt den kontinuierlichen Aufbau des Teams und dessen Tätigkeitsschwerpunkte in Beratung und Betreuung im letzten Jahr. Anhand der Zahlen kann ersehen werden, unter welchem zeitlichen Druck die teilweise komplexen individuellen und häufig auch dringenden Problemlagen bearbeitet wurden. Diese Arbeit wäre ohne engen Kontakt zu Ehrenamtlichen und deren Unterstützung nicht möglich gewesen.

1. Personelle Ausstattung:

Die soziale Betreuung von Asylsuchenden und Flüchtlingen in Norderstedt erfolgte im o. g. Zeitraum durch
Sozialarbeiter*innen sowie Sprach- und Kulturmittler*innen:

Sozialbetreuung (Sprache)	**Wochenstunden**	**Eintrittsdatum**
Aferdita Halimi (Albanisch)	39 Std.	01.08.2015
Salah Hassan (Arabisch)	39 Std.	01.09.2015
Sprach- und Kulturmittlung (Sprache)		
Meriam Essalhi (Arabisch)	39 Std.	01.08.2015

Die Leitung des Teams erfolgte durch Michael Treiber und Hatice Erdem, seit November 2015 erfolgte die Koordination des Teams durch Katharina Wulf.

2. Rahmenbedingungen der Arbeit:

Unterkünfte in der Betreuung:

Adresse	**Belegung (belegt zum Stichtag 31.12.2015)**	**Bemerkung**
Harkshörner Weg 8 + 10	105	alleinstehende Männer
Lawaetzstraße 5-5e	135	Familien, Ehepaare, alleinstehende Frauen + Männer
Lawaetzstraße 3-3e	131	Familien, Ehepaare, alleinstehende Frauen + Männer
Kiefernkamp (Reihen-	35	Familien, Ehepaare, allein-

häuser 1-4)		stehende Männer
Vereinshaus Lawaetzstr.	8	alleinstehende Männer
Dezentrale Wohnungen	19	Familien
Gesamt	**433**	

Anmerkung: Die hier dargestellten Belegungszahlen im Dezember 2015 entsprechen nur ungefähr der Gesamtzahl an betreuten Asylbewerber*innen. Umzüge zwischen den Unterkünften, Rückführungen in Herkunftsländer und Auszüge nach Abschluss des Asylverfahrens sind in den Zahlen nicht berücksichtigt.

Ein Büro gab es im Harkshörner Weg 8.

3. Beratungstätigkeit

Beratung fand im Büro, Harkshörner Weg 8 statt. Ab Mitte November 2015 fand zudem ein Beratungsangebot im sog. Waschsalon, Kiefernkamp 65 statt.

In der Regel gab es folgende Sprechzeiten:

Standort: Harkshörner Weg 8	
Montag	09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 -15:00 Uhr
Dienstag	09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 -15:00 Uhr
Mittwoch	Keine Beratung
Donnerstag	09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 -15:00 Uhr
Freitag	09:00 – 12:00 Uhr

Standort: Kiefernkamp (einmal die Woche)	
Dienstag	11:00 – 12:30 Uhr

Standort: Lawaetzstr.
In der Lawaetzstr.5 stand keine Beratungsräumlichkeit oder etwas Äquivalentes zur Verfügung, daher hat die Beratung in den Wohneinheiten nach Bedarf stattgefunden. Die Unterkunft wurde regelmäßig mehrmals die Woche aufgesucht.

Auch außerhalb der Sprechzeiten war das Betreuungsteam telefonisch über Diensthandys erreichbar. Die Sprechzeiten wurden über Flyer und Mitteilung in den Unterkünften regelmäßig bekannt gegeben.

Anzahl Ratsuchender	Ca. 490
Anzahl der Beratungsgespräche	**Ca. 726 Beratungstermine** **+ ca. 366 Begleitung** **+ ca. 424 Übersetzung**
Eine Auswahl der Beratungsthemen mit ungefährer Angabe der Häufigkeit	▪ Behördengänge (Anmelden als Einwohner*innen, Registrierung) ▪ Unterbringung (Begleiten in die Notunterkunft) ▪ 55 Personen Arztbesuch, davon 11 Personen ins Krankenhaus ▪ 13 Personen: Kita / Schule, ▪ 24 Personen: Weiterleitung MSB / JMD ▪ 42 Jobcenter ▪ 3 Kindergeld ▪ 1 Elterngeld ▪ 2 Berufsbetreuung ▪ 12 Jugendamt ▪ 9 Familienzentrum ▪ 24 Begleitung psychische Probleme, 5 davon Suizidgefährdung ▪ 65 Streitschlichtung ▪ 4 Familienzusammenführung ▪ 75 Schufa-Auskunft ▪ 75 Wohnberechtigungsschein ▪ 77 Wohnungssuche ▪ 13 Arbeitsuche ▪ 3 Bewerbung ▪ 4 Praktika

4. Betreuung der Unterkünfte

- Bürostandort des Teams war der Harkshörner Weg 8, insofern war die Präsenz dort am höchsten.
- Regelmäßige Besuche in den anderen Unterkünften zusammen mit Sprachmittler*innen und teilweise Hausmeister (mind. 4-5 x Woche)
- Enge Zusammenarbeit mit dem Willkommen-Team an den Standorten
- Infoveranstaltungen und Sitzungen zu Sauberkeit und Hygiene, Putz- und Aufräumungsaktionen, Sperrmüllentsorgung gemeinsam mit den Bewohner*innen
- Motivation der Bewohner*innen aller Unterkünfte zur Sauberhaltung des Wohn- und Gemeinschaftsraums, Aufstellen von Putzplänen

- Gemeinsame Aktionen, z. B. Aufräumtage und anschließendes gemeinsames Kochen und Essen
- Erste gemeinsame Benennung von Verantwortlichen und Ansprechpartner*innen pro Wohneinheit (bisher noch informell durch die jeweilige Bewohner*innenschaft)

5. Individuelle Begleitung

- Unterstützung der Stadtverwaltung an Zuweisungstagen bei der Aufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen. Sprachliche Unterstützung des Willkommen-Teams beim Empfang und weiteren Nachfragen, Begleitung in die Unterkunft, Aufklärung der Flüchtlingen über die Hausordnung und Regeln in der GU, etc. (mit Einsatz von Sprachmittler*innen und in Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen)
- Erste Schritte einleiten (Anträge stellen, Vermittlung in die Sprachschule, Schule / Kita Anmeldung, etc.)
- Internetzugang ermöglichen
- Termine vereinbaren, Begleitung organisieren ggfs. selbst übernehmen bei Arztbesuchen, Behördengängen, Schule und Kita Anmeldung, etc.)
- Einbindung von Vertrauenspersonen unter den Flüchtlingen in die Begleitungsarbeit (Buddys)

6. Konzeptionelle Arbeit, Informationsvermittlung und Netzwerkarbeit

- Entwicklung und Anpassung der Betreuungskonzeption an die gegebenen Rahmenbedingungen vor Ort in enger Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung, Ausländerbehörde, Migrationssozialberatung,
  Willkommen-Team, Volkshochschule, Jobcenter, DAK, Diakonie, Jugendamt, Familienzentrum, Polizei und weiteren örtlichen Behörden.
- Teilnahme an regelmäßigen Teamsitzungen, Supervision, runden Tischen, Fachtagungen, Fortbildungen und weiteren Infoveranstaltungen zwecks kollegialen Austausches sowie Sicherung der Fachlichkeit.
- Teilnahme an kommunalen und öffentlichen (Info)Veranstaltungen, wie Sozialausschüssen, Runden
  Tischen, Willkommenscafé u .a. zur Förderung der Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen allen beteiligten Akteuren und Instanzen in Norderstedt.
- Treffen und Infoaustausch mit der Grundschule Harkshörn auch gemeinsam mit Geflüchteten im informellen Rahmen.
- Zusammenbringen des Senders Noa4 mit einem in der Unterkunft lebenden syrischen Regisseur.
- mehrere Infoveranstaltungen zum Thema „Das Leben in Deutschland", in denen die Asylsuchende und Flüchtlinge über die grundlegenden Kenntnisse bzgl. solcher

Themen, wie Arztbesuch, Behördengänge, Kinderbetreuung, Schule, Mieterverhalten, Sprachunterricht, friedliches Zusammenleben, Geschlechterrollen, Mülltrennung, etc. informiert werden

7. Überblick Zahlen 2015

- Herkunft Bewohner*innen der Unterkünfte:

Land	Zahl	Land	Zahl
Syrien	30 %	Afghanistan	20 %
Irak	10 %	Eritrea	7 %
Albanien	5 %	Iran	3 %
Armenien	3 %	Deutsch (obdachlos)	3 %
Serbien	4 %	Türkei	2 %
Somalia	3 %	Russ. Föderation	1 %
Kosovo	1 %	Jemen	< 1 %
Polen	< 1 %	Gaza	< 1 %
Rumänien	< 1 %	Aserbaidschan	< 1 %
Togo	< 1 %	Aussiedler	< 1 %
Mazedonien	< 1 %	Indien	< 1 %
Ukraine	< 1 %	Gambia	< 1 %
Saudi Arabien	< 1 %		

- Alter:

Unter 18 Jahre	Ca. 120 Personen
Über 65 Jahre	Ca. 5 Personen

- Jahres-Zuweisung 2015: ab August ca. 65 Zuweisungstermine
- Auszüge aus den Unterkünften: ca. 70 Personen
- Übergang Leistungsbezug Asylbewerberleistungsgesetz zu SGB II: ca. 80 Personen

Ausblick 2016

- Übernahme der Betreuung der Lawaetzstraße 3a-e und Einrichten eines Bürostandorts dort, um für die Betreuung der Bewohner*innen präsent und ansprechbar zu sein
- Vergrößerung des Teams um eine Betreuungskraft
- Regelmäßige Supervision in für das AWO-Team in Norderstedt
- Einführung einer Software über vatter+vatter: Übersicht über die Belegung, Anlage von Bewohner*innen Dateien, Ziehen von Statistiken (z.B. Schulverteilung, Ankunftszeiträume, ...)
- Verstärkung der Aktivitäten gemeinsam mit dem Ehrenamt im Bereich der Nachbarschaftsbegegnung, um die Kommunikation zwischen verschiedenen Nationalitäten, so wie zwischen Flüchtlinge und Einheimischen zu fördern: Mindestens eine Veranstaltung pro Unterkunft in 2016.
- Nachhaltige Sensibilisierung der eigenen Wahrnehmung und Stärkung des Selbstwertgefühls der Flüchtlinge
- Einführung von Partizipationsstrukturen; Konzeption derselben mit den Trägern Diakonie und Caritas unter Moderation der Stadt (Heide Kröger)
- Stärkung der Kooperation und Kommunikation im Team, sowie im weiteren Netzwerk
- Selbstverantwortung der Flüchtlinge stärken
- Abbau von Vorurteilen und Aggression durch gemeinsame Aktivitäten und Informationsaustausch unter Einbezug von Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Förderung von gegenseitiger Anerkennung und Wertschätzung, Respekt, Achtung und Bewusstsein für andere Kulturen
- Sensibilisierung der am Netzwerk Teilnehmenden für das Verständnis von Gemeinsamen und Unterschiedlichen
- Positive Gestaltung der Anerkennung: Überführung in die Angebote der Migrationssozialberatung Schleswig-Holstein bzw. Migrationsberatung für Erwachsene sowie in weitere Regeldienste. Insofern Die Geflüchteten nach der Anerkennung keinen eigenen Wohnraum finden, bleiben sie Teil der Wohngemeinschaft in den Unterkünften und damit auch in unserer Betreuung
- Präventive Elternarbeit / Elternkompetenz stärken; Einwerben von Projektmitteln zu diesem Zweck
- Einwerben von Fördermitteln für eine Beratungsstelle für schwer psychisch belastete Geflüchtete

- Aufbau einer ORGA_Gruppe gemeinsam mit einigen kreativen Flüchtlingen, mit der gemeinsam Infoveranstaltungen zu verschiedenen Themen für die Netzwerke organisiert werden können z.B.: Hausordnung, Sauberkeit, Hygiene, etc.
- Stärkung der entwicklungspolitischen Arbeit in Norderstedt, Einwerben von Fördermitteln für z. B. Veranstaltungen für Geflüchtete und Einheimische.

gezeichnet
AWO-Team in Norderstedt

i. A. Aferdita Halimi
Salah Hassan
Meriam Essalhi

Anhang: Konzeptionell vereinbarte Aufgaben der Sozialbetreuung und Sprach- und Kulturmittlung

Aufgaben der sozialen Betreuung:

- Aufnahme zugewiesener Personen und erste Orientierungshilfen zur Alltagsbewältigung im neuen Wohnumfeld (Stadtplan, Infos über örtliche Infrastrukturen, Verkehrsmittel, Notruf etc.)
- Vermittlung von Informationen über wichtige Ansprechpartner und Zuständigkeiten (Ärzte, Behörden, Beratungsstellen, Sprachförderung, Kinderbetreuungs- sowie Freizeitangebote, etc.) und Begleitung bei Behördenangelegenheiten
- Beratung zum Thema Asylverfahren (Aufenthaltsstatus, Rückkehr in das Heimatland etc.) sowie Hilfestellung in allen Lebenslagen und Alltagsangelegenheiten (Wohnungs- und Arbeitssuche, sprachliche Eingliederung, etc.), ggfs. Kontaktaufnahme zu den zuständigen Regel- und Sonderdiensten und zur Migrationssozialberatung (MSB)
- Regelmäßige mobile Betreuung mit Unterstützung von Sprach- und Kulturmittler: aufsuchende Beratung von Asylsuchenden und Flüchtlingen in den Gemeinschaftsunterkünften sowie Hilfestellungen beim Lösen von Konflikten in den Unterkünften und im Wohnumfeld
- Unterstützung von ehrenamtlich tätigen Menschen und deren Beratung und Begleitung
- Enge Zusammenarbeit und Kooperation mit der Migrationssozialberatung, Ehrenamtlichen-Initiative, örtlichen Regel- und Sonderdiensten, Ausländerbehörde, Sprachkursträgern, etc.
- Öffentlichkeitsarbeit durch Pflege und Ausbau von vorhandenen Netzwerken sowie Förderung einer Willkommenskultur in Norderstedt.

Den Aufgaben der sozialen Betreuung liegt folgendes Ziel zugrunde:

Erwerb von grundlegenden Kompetenzen für ein selbständiges Leben in Deutschland. Deshalb steht das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe" im Mittelpunkt aller (sozial) pädagogischen Maßnahmen.

Sprach- und Kulturmittler und ihre Aufgaben:

Sprach- und Kulturmittler sind ein wichtiges Bindeglied zwischen der sozialen Betreuung, der MSB, der Stadtverwaltung und anderen Strukturen, da sie die Kommunikation zwischen allen Beteiligten ermöglichen bzw. erleichtern.

Im Folgenden werden die Aufgaben der Sprach- und Kulturmittler kurz zusammengefasst:

- Unterstützung bei der Aufnahme zugewiesener Flüchtlinge und Asylsuchenden und Begleitung in die Unterkunft
- Sprachmittlung bei der Aufklärung der Asylbewerber über z. B. Sicherheitsbestimmungen und Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf Brandschutz, Hygienebestimmungen, Mülltrennung, etc.
- Persönliche Begleitung z.B. bei Behördengängen, Arztbesuchen, ggf. besondere Fachdienste, Bank, Kita, Schule, etc.
- Hilfestellung der Asylbewerber bei der Nutzung von Verkehrsmitteln zu den relevanten Stellen, wie z. B. Behörden, Bank, Ärzte, ggf. Beratungsstellen, etc.
- Informationsvermittlung über z. B. Möglichkeiten zum Erwerb der deutschen Sprache, Notrufstellen/-nummern (Polizei, Feuerwehr, Krankenwagen, Krankenhäuser, Ärzte und Apotheken), Brandschutz, Mülltrennung, Mietverhalten, Sport- und Freizeitangebote, Sprachförderung, etc.
- Vermittlung an Migrationssozialberatungsstellen und die Asylbetreuung