

# **Betreuung und Beratung von Geflüchteten in Norderstedt**

## **Jahresbericht 2019**

## I. Mitarbeiter / Caritas-Team

- **Anda Ždravac-Vojnović**  
Teamleitung  
Mobil: 0151 – 4181 1675  
E-Mail: andja.zdravac-vojnovic@caritas-im-norden.de
- **Aaron Fuchs**  
zuständig für die zentrale Anlaufstelle „interpunkt“  
Mobil: 0162 – 2970 938  
E-Mail: aaron.fuchs@caritas-im-norden.de
- **Kathrin Hanke**  
zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Süd(OWS)  
Mobil: 0174 – 9472 437  
E-Mail: kathrin.hanke@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: 178

Alter: 0 – 77

Geschlecht: w: 84 / m: 94

Neugeborene (0 – 1 J.): 3

Schwangere: 1

Kindergarten-Kinder (3 - 6 J.): 12

Schüler: 56

Berufstätig: 18

Sprachschüler: 18

Auszubildende: 2

Herkunftsländer:

Syrien (60), Eritrea (25), Afghanistan (26), Irak (13), Russische Föd. (13), Iran (11), Serbien (7), Albanien (3), Armenien (4), Kasachstan (4), Ukraine (3), Georgien (2) Algerien (1), Mazedonien (1), Deutschland (2)

---

### OWN

Bewohner OWN: 99

Alter: 0 – 78

Geschlecht: w: 42 / m: 57

Neugeborene (0 – 1 J.): 2

Schwangere: 1

Kindergarten-Kinder (3 - 6 J.): 10

Schüler 35

Herkunftsländer:

Afghanistan (63), Irak (24), Syrien (7), Russland (4), Deutschland (1)

---

### **III. Konzeptionierung des „interpunkt“**

Das Jahr 2019 war von der Konzeptionierung der zentralen Anlaufstelle, des „interpunkt“, geprägt. Die Caritas Flüchtlingsbetreuung hat gemeinsam mit der Integrationsbeauftragten Heide Kröger, Frau Major und der Flüchtlingsbetreuung der AWO und Diakonie ein Konzept erarbeitet. Welches die neugeschaffene Anlaufstelle in das bisherige Konzept der Flüchtlingsbetreuung integriert.

### **IV. 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 durch Jobcenter oder Sozialamt**

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

#### **Mahnungen, Bußgelder und Geldstrafen**

- 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  
➔ enge 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

## **V. Grundlegende Themenbereiche der Betreuung in den Unterkünften und zum Jahresende im „interpunkt“**

### **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 BetreuerInnen zu den Sprach-

schulen

### **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 WT:**

- 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

### Zahlen nach dem Fall: OWS

Gesundheitsversorgung	Spracherwerb	Finanzierung	ABH	Schule/Kita	Leistunge
30	27	10	10	60	35

### Zahlen nach dem Fall: OWN

Gesundheitsversorgung	Spracherwerb	Finanzierung	ABH	Schule/Kita	Leistunge
20	18	6	6	40	20

## VI. Folgende Themen und Aufgabenbereiche sind 2019 verstärkt in den Fokus gerückt:

- Psychosoziale Betreuung, z.B. bei individuellen psychischen Belastungen
  - Vermittlung in Wohnraum, Probleme im neu vermittelten Wohnraum
  - Kommunikation mit Kita und/oder Schule → Betreuung als Schnittstelle/Ansprechpartner für Schulen & Kitas
  - Probleme bei der sozialen Integration, Vereinsamung
  - Probleme beim Erwerb der deutschen Sprache
- Aktuelle Herausforderungen:
- Behandlungsmöglichkeiten für Klienten mit psychischen Belastungen
  - Gefährdung von Jugendlichen durch problematisches Umfeld in der Freizeit; hohes Gefährdungspotential bzgl. Alkohol, Drogen, kriminelles Verhalten, Vernachlässigung der Schule, etc.
  - Soziale Integration. Die Knüpfung von sozialen Kontakten außerhalb der Unterkunft gestaltet sich oft sehr schwierig.
  - Suchtproblematiken, insbesondere bei Jugendlichen & jungen Erwachsenen



## **VII. Kooperationen**

- 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

## **VIII. Initiierte Angebote und Veranstaltungen**

- Integrationsprojekt „Eltern- und Kinderlotsen“
- Männergruppe-Treffen in der Gemeinde St. Hedwig/Unterkunft
- Kaffee/Stammtisch -Treffen mit den Bewohnern in der OWS
- Ehrenamtliche Hausaufgabenhilfe in den Unterkünften für Schulkinder
- Deutschkurs in der Unterkunft OWS
- Bewohnerbeirat („Runder Tisch“), Versammlung der Bewohnervertreter in OWS und OWN
- Frauenabend in der Gemeinde St. Hedwig, 1-mal im Monat, 16:00 – 19:00 Uhr

## **IX. 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 Migrantforum

## **X. Fallbeispiele - Ergebnisse der Arbeit (Auswahl)**

### a) Soziale Betreuung nach Umsetzung in die Unterkunft

Familie A. aus Syrien wird nach mehreren Jahren der Unterbringung in einer Wohnung der Stadt Norderstedt in eine städtische Notunterkunft umgesetzt. Bei den ersten Gesprächen wird ein massiver Betreuungsbedarf festgestellt (grundlegende Integrationsbemühungen fehlen). In Folge der Unterbringung in der Unterkunft kam es zu massiven Auseinandersetzungen (teils auch körperlich) mit Nachbarsfamilien in der Unterkunft. Insgesamt hat Familie A. 6 Kinder. Die Kinder wirkten stark vernachlässigt.

Ein Kind war mit 4,5 Jahren nicht in einem Kindergarten angemeldet. Die Kinder haben umgehend durch den Einsatz der Betreuung vor Ort einen Platz im Kindergarten bekommen. Auch bzgl. der älteren Kinder gab es massiven Klärungsbedarf (Schulfehlzeiten). Eine Überforderung wurde seitens der Eltern nicht eingesehen. Aufgrund der beschriebenen Umstände und des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung schaltete die Betreuung das Jugendamt ein. Mehrere Gespräche zwischen Jugendamt, Familie sowie mit der Betreuung wurden durchgeführt. Nach einem „Clearing-Verfahren“ erfolgte ein Antrag auf Erziehungshilfe.

Nach Einrichtung einer Familien- /Erziehungshilfe fand ein enger Austausch mit der Familienhelferin und Betreuung statt. 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.

Gerade die Familien, die nach der Ankunft nicht in Notunterkünften, sondern in städtischen Wohnungen untergebracht worden sind, haben oft massiven Betreuungsbedarf, sobald eine Umsetzung in die Notunterkünfte erfolgt. Oft sind es gravierende Umstände unter denen meist die Kinder zu leiden haben. Eine engere Vernetzung mit dem Jugendamt wäre aus unserer Sicht dringend erforderlich.

## **b) Psychosoziale Versorgung**

Der Jugendliche B. wirkt schwer traumatisiert und befindet sich in psychiatrischer Behandlung, die von der Betreuung organisiert wurde. Er wohnt gemeinsam mit seiner Großfamilie bereits seit Jahren in der Unterkunft. Durch die enge Beziehungsarbeit der Betreuer zur Familie wurden schwere familiäre Konflikte aufgedeckt. Die Wohnsituation ist in diesem Fall für die gesamte Familie eine sehr große Belastung. Auch in diesem Fall erfolgte eine Anbindung an das Jugendamt. Eine Inobhutnahme seitens des Jugendamtes ist bereits mehrfach in Erwägung gezogen worden. Aber bislang nicht umgesetzt worden. Daher weiter enge Anbindung an die Betreuung vor Ort -> von der Betreuung muss direkte Beziehungsarbeit und Hilfeplanung in unzähligen Gesprächen geleistet werden.

## **XI. Herausforderungen & Schwerpunkte im nächsten Jahr**

- Integration in die Arbeit besonders von älteren Menschen
- Beschaffung von eigenem Wohnraum
- Soziale Integration
- Weitere Verselbständigung
- Psychosoziale Betreuung
- Partizipation

## **XII. Kontakt mit Klienten/Ratsuchenden**

circa 85 % Sprechstunde Caritas-Büroräumen  
10 % aufsuchende Betreuung  
5 % Begleitungen

**Norderstedt, den 23.06.2020**