



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

**Sachbericht vom 01.01.2019 – 31.12.2019**

## Jahresbericht 2019

### Inhalt

1	Flüchtlingsbetreuung im Kreis Segeberg.....	1
2	Rahmenbedingungen .....	1
2.1	Betreuung .....	1
2.2	Projekt „Mamania“ .....	1
3	Betreuung der Unterkünfte .....	1
3.1	Beratung .....	2
3.2	Aufkommende Themen der Beratung in den Unterkünften .....	2
3.3	Fortbildungen/Fachtage/Vernetzung mit Fachberatungsstellung .....	3
3.4	Veranstaltungen in den Unterkünften.....	4
3.5	Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen .....	4
4	Neue Konzeption .....	5
4.1	Unterkunft.....	5
4.1.1	Zusammenleben in der Unterkunft, Aktivierung und Verselbstständigung.....	5
4.1.2	In Kooperation Stadt-Träger.....	6
4.1.3	Sozialpädagogische Aufgaben .....	6
4.1.4	Kontakte, Kooperationen und Netzwerke .....	6
4.1.5	Herausforderungen in der Unterkunft .....	7
4.2	Zentrale Anlaufstelle – Interpunkt .....	7
4.2.1	Ziel / Vision .....	8
4.2.2	Zielgruppe .....	8
4.2.3	Angebot .....	8
4.3	Herausforderungen im Interpunkt .....	9
5	Projekt „Mamania“ .....	9
5.1	Kernziele des Projekts .....	10
5.2	Inhalte des Projekts.....	10
5.3	Änderungen des Projekts während des Jahres 2019.....	11
5.4	Ergebnisse .....	11
6	Ausblick 2020 .....	12

## **1 Flüchtlingsbetreuung im Kreis Segeberg**

Seit August 2015 betreut der AWO Landesverband Schleswig-Holstein e.V., AWO Interkulturell (im folgenden AWO) Notunterkünfte in der Stadt Norderstedt. Die Arbeit in den Notunterkünften veränderte sich hin zu neuen Arbeitsschwerpunkten, wodurch eine Neukonzipierung der Arbeit mit Geflüchteten erfolgte. Das Jahr 2019 stand unter dem Motto der Umstrukturierung der Integrationsarbeit in Norderstedt. Das heißt, dass die Verschiebung von thematischen Schwerpunkte, die im Jahr 2018 generiert wurden in die neue Konzeption einfließen. Die Umstrukturierung und neu Konzipierung der Betreuung und Beratung wurde im Lauf des Jahres 2019 entwickelt zusammen mit der Stadt und den Trägern AWO, Caritas und Diakonie. Die Beratungsarbeit findet nun vor allem in einem Beratungszentrum dem Interpunkt statt (siehe Punkt 4.2).

Der Jahresbericht 2019 gibt einen aktuellen Einblick in die Arbeit sowie in die momentane Entwicklung des Konzepts und erörtert neue Möglichkeiten, Schwerpunkte aus dem Praxisalltag.

## **2 Rahmenbedingungen**

### **2.1 Betreuung**

Der Betreuungsschlüssel 2019 lag bis März 2019 bei 3,0 Vollzeitstellen in der Betreuung in den Unterkünften in der Lawaetzstraße 3+5, Schützenwall 45, Kiefernkamp (Reihenhäuser 1-4), Kirchenplatz 2 (Teestube) und in den dezentralen Wohnungen. Ab April 2019 wurde der Betreuungsschlüssel auf 2,5 Vollzeitstellen reduziert, ebenso wanderte hier von 1 Vollzeitstelle in das neue Beratungszentrum ab, was später noch näher thematisiert wird. Die Büroräume für die AWO Mitarbeiter\*innen wurden in der Lawaetzstraße, im Schützenwall und Kiefernkamp vorgehalten, was sich jedoch ab November 2019 änderte. Ab November 2019 gab es nur noch zwei Büros in der Lawaetzstraße, sowie in der neuen Zentralen Anlaufstelle. Die soziale Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in Norderstedt erfolgte im o. g. Zeitraum durch Sozialarbeiter\*innen/Pädagogische Fachkräfte.<sup>1</sup>

### **2.2 Projekt „Mamania“**

Das bundesgeförderte Projekt „Mamania“ (Empowerment von geflüchteten Frauen) wurde mit einer 30 Std. Stelle besetzt.<sup>2</sup> Die Gemeinschaftsräume der Unterkünfte standen für das Projekt zur Verfügung, zum Beispiel für die Durchführung von Veranstaltungen. Das Projekt „Mamania“ wird in Kapitel 5 näher beschrieben.

## **3 Betreuung der Unterkünfte**

Die Betreuung der Unterkünfte wurde durch verschiedene Aktionen und Maßnahmen abwechslungsreich und bedarfsorientiert umgesetzt. Aus der Betreuung wurden Bedarfe abgeleitet, wodurch eine fachlich fundierte Beratung in individuellen Fällen möglich war. Die Mitarbeitenden bildeten sich stetig in neuen Themen fort,

---

<sup>1</sup> Sozialbetreuung: Henrike Jaa (Arbaisch), Ahmahl Musleh (Arabisch), Susanne Ziefle (Betreuung und Einrichtungsleitung)

Frauen Projekt „Mamania“: Roya Pournemati (Dari/Farsi)

<sup>2</sup> Projektmitarbeitende: Roya Pournemati (30 Stunden)



ebenso vertieften sie ihr Wissen in bereits bekannten Themen, die stetig im Wandel sind. Des Weiteren wurden die generierten Bedarfe aus der Alltagspraxis in thematischen Veranstaltungen aufgegriffen und so Wissen in bestimmten Bereichen an die Bewohner\*innen kommuniziert. Ziel der Betreuung war es, Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen, in dem den Bewohner\*innen der Zugang zu Wissen eröffnet wurde. Die Menschen wurden empowert bestimmte Anliegen selbstständig zu klären. Im Folgenden erläutert der Jahresbericht ausführlich die Aspekte der Arbeit und die Umsetzung der Ziele. An dieser Stelle ist desweiteren anzumerken, dass es sich im Folgenden um die Monate Januar bis Oktober handelt. Unter Punkt 4 wird die Umstrukturierung näher erläutert. Die Arbeitsgrundlage ab November 2019 skizziert den neuen Arbeitsauftrag der Betreuung und zeigt den Arbeitsauftrag des Interpunkts auf.

### **3.1 Beratung**

In den Unterkünften fand bis Oktober 2019 Beratung zu migrationspezifischen sowie alltagsbezogenen Problemlagen statt. Verfahrensberatung ist von unserer Beratung ausgenommen. Ziel der individuellen Beratungen war es, den Prozess der Hilfe zur Selbsthilfe einzuleiten und zu befördern. Das heißt, in der Beratung handelte es sich um die Steuerung von Integrationsprozessen, indem in den Beratungssitzungen verschiedene Themen des Bedarfs evaluiert wurden und die Bewohner\*innen an bestimmte Regeldienste verwiesen wurden. Des Weiteren bildete ein Arbeitsschwerpunkt die Konfliktmoderation von Bewohner\*innen sowie weitere Thema rund um das Zusammenleben in einer Unterkunft. Beispiele hierfür:

Verweis an Sprachkursträger, Vermittlung an Frau Fasel zur Wohnraumsuche, Unterstützung der Eltern bei Schulangelegenheiten, Vermittlung von Sportvereinen, Kita/Kindergartenplätzen, Fragen rund um die Themen Wohnen, Gesundheit, Kindererziehung, Familie, ProFamilia, Schuldnerberatung, Wohnsituation in den Wohneinheiten, etc.

Die Begrüßung bei neu Zugewiesenen erfolgte durch das Willkommen Team. Im Anschluss daran wurden die\*der neue\*n Bewohner\*innen in einem Erstgespräch den hauptamtlichen Mitarbeitenden der AWO vorgestellt und die Funktion erklärt.

Die Beratung wurde häufig auch punktuell bei bestimmten Anliegen aufgesucht, so dass keine Prozessbegleitung stattfand.

### **3.2 Aufkommende Themen der Beratung in den Unterkünften**

Schwerpunktthemen in der Beratung lauteten wie folgt:

- Ausgabe der WLAN Karten
- Umsetzungen/Neuzuzüge
- Umgang mit Suchtprobleme
- Situationen der Eskalation unter den Bewohner\*inne bei denen es zu Gewaltanwendung kam (Einsatz Polizei)

- Menschen mit psychischen Problemen
- Häusliche Gewalt, Kindeswohlgefährdung
- Kita/Kindergartenplatz Suche und Begleitung
- Zusammenarbeit mit Schulen in schwierigen Situationen
- Erörterungen bei Schwierigkeiten mit den Leistungsbescheiden von JobCenter/Sozialamt
- Antrag auf Mietminderung: Bewohner\*innen, die arbeiten, erhalten eine Reduzierung der Miete, jedoch gab es bei der Einführung zum 1. Mai 2018 Schwierigkeiten, so dass einige Bewohner\*innen Mietschulden angehäuft hatten
- Schwangerschaften – Geburtsanmeldung, Geburtsurkunde, Nachsorgeuntersuchungen, etc.
- Unterstützung von Menschen mit einem multiplen Krankheitsbild
- Rückkehrer\*innen aus der JVA
- Unterstützung der Eltern das Schul-/Kita-system zu verstehen
- Weitergabe von Informationen bzgl. Sprachkursen wie STAFF, Vermittlung von Ehrenamtlichen Sprachunterstützer\*innen und Vermittlung in Sportangebote
- Unterstützung von älteren Schüler\*innen bspw. durch Vermittlung zu ehrenamtlichen Nachhilfelehrer\*innen, etc.
- Vermittlung und Kommunikation mit Anwäl\*innen
- Terminanfrage bei Ärzten
- Müll-Task-Force / Putzaktionen
- Verhalten bei Küchenbrände in den Wohnungen der Unterkunft
- Menschen mit Behinderung

Im Jahr 2019 kam es vermehrt zu Verhaltensauffälligkeiten von Bewohner\*innen. Die Beraterinnen wurden vermehrt von anderen Institutionen aufgrund von suizidalen Äußerungen kontaktiert. Auch suchten Bewohner\*innen die Beratung auf um Hilfestellung bei der Suche nach Therapieplätzen zu erhalten. Des Weiteren wurden sehr viele Menschen mit multiplen Problemlagen in das Altgebäude der Lawaetzstraße 5 zugewiesen und umgesetzt. Die Kumulation von Menschen mit Suchtproblematik, psychischen Erkrankungen und teilweise Straffälligkeit führten im Jahr 2019 vermehrt zu Konflikten in den Wohneinheiten. Darüber hinaus kam es zu intransparenten Kommunikation zwischen dem Rathaus und den Betreuung hinsichtlich Umsetzungen. Ein detaillierter Ablaufplan in welchen Fällen das Rathaus wie agiert und wie die Verantwortlichkeiten verteilt sind (Hausmeister, Amt für Gebäudewirtschaft, Sozialamt und Betreuer\*innen) ist schriftlich nicht eindeutig geregelt, so dass es zu Schwierigkeiten kam.

### **3.3 Fortbildungen/Fachtage/Vernetzung mit Fachberatungsstellung**

Die AWO Mitarbeiter\*innen nahmen an internen sowie externen Fortbildungsangeboten teil. Des Weiteren wurden Regeldienste in die Teamsitzung eingeladen, um über ihre Arbeit zu berichten und dem Team Handlungsweise, wie bspw. beim Umgang mit Schulden (AWO Schuldnerberatung Norderstedt) und Kindeswohlgefährdung (Ulrike Evers, Jugendamt – Fachstelle: Kinderschutz) zu vermitteln.



- Workshop Partizipation
- Fortbildung „Sucht und Gewalt in Familien“
- Fortbildung Critical Whitness
- unserer Fortbildung „Das deutsche Asyl- und Aufenthaltsrecht – Aufbauschulung“
- Fortbildung Arbeitsmarktintegration für Geflüchtete
- Fortbildung „Wie wir Konflikte besser bewältigen“
- Fortbildung „Vom Dauerstress zum Zeitwohlstand – Selbst- und Zeitmanagement“
- Führungskräfte Training
- Fortbildung „Migrationspaket“
- Erst-Helfer-Kurs
- Brandschutzschulung
- Selbstverteidigungskurs
- Workshop „1. Hilfe Koffer bei psychischen Traumata“
- Fachforum erzieherischer Kinder- und Jugendschutz „ausgewählte Konfliktfelder der pädagogischen Arbeit – erzieherische Handlungsoptionen und Haltung in Jugendhilfe und Schule“
- Netzwerktreffen Frühe Hilfen
- Runder Tisch zum Thema psych. erkrankte Menschen
- Friedrichsgabe Sozialraum Sitzung
- Jugendamt- Fachstelle: Kinderschutz – Kindeswohlgefährdung

### **3.4 Veranstaltungen in den Unterkünften**

In der Unterkunft Lawaetzstraße wurden regelmäßig die folgenden Angebote vorgehalten:

- Nachhilfe für Grundschulkinder zwei-mal wöchentlich
- Deutsch Unterricht für Frauen mit Kindern einmal wöchentlich
- Nachbarschaftsfeste im Schützenwall
- NaFF – Nachbarschaftsfußballfest, gemeinsame Organisation mit Caritas, Diakonie und dem Willkommen Team

### **3.5 Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen**

Die Teilnahme an Sitzungen lässt sich für die AWO in zwei Teilbereiche gliedern. Zum Einen nahm Sie an Netzwerktreffen bzgl. der Arbeit am Standort Norderstedt teil, die die tägliche Arbeit betrafen.

- Netzwerktreffen zu gesundheitlichen und sozialen Versorgung von Flüchtlingen im Kreis Segeberg
- Lokales Netzwerk Frühe Hilfen
- Abstimmungsgespräch mit der Stadt, JobCenter, Sozialamt und Träger
- Sucht und Migration (ATS und Sozialwerk)
- Teilnahme der Mitarbeiter\*innen an regelmäßigen Sitzungen, wie bspw. der ADC Runde

- AG Umstrukturierung und AG Konzeptentwicklung der Betreuung
- Abstimmungstreffen der Träger, des Amt für Gebäudewirtschaft und dem Sozialamt (einmal im Quartal)
- Teilnahme an Runden Tischen
- Gemeinsame Organisation der Träger eines Fußballfestes

Zum Anderen fanden AWO interne Sitzungen statt, um bspw. die Arbeitssicherheit der Mitarbeitenden zu gewährleisten.

- Steuerungsgruppe aller Einrichtungsleitungen in SH der AWO
- Regelmäßige ASA – Arbeitssicherheit Sitzungen mit der Firma FK Consult als externe beratende Firma
- Wöchentliche interne Teamsitzungen
- Supervision des AWO Teams durch einen externen Supervisor
- Teilnahme an Fachtagungen
- Teilnahme an Fortbildungen
- Besuch weiterer Informationsveranstaltungen zur Sicherung der Fachkompetenzen

#### **4 Neue Konzeption**

Im Jahr 2019 begann die neu Konzipierung der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten in den Unterkünften, sowie der Schaffung einer Zentralen Anlaufstelle (Interpunkt) für Geflüchtete und Menschen mit Migrationshintergrund in Norderstedt. In Zusammenarbeit mit der Stadt Norderstedt sowie den Trägern (AWO, Caritas, Diakonie) begannen die Umstrukturierung und die Entwicklung einer neuen Vision der Sozialen Arbeit. Dabei ist die folgende Arbeitsgrundlage in zwei Bereiche geteilt, die sich gegenseitig bedingen. Zum Einen verändert sich die Aufgabenstellung der Betreuung in den Unterkünften und zum Anderen wird eine Zentrale Anlaufstelle geschaffen, in der Menschen mit Migrationshintergrund sowie die Bewohner\*innen der Unterkünfte Beratung erhalten. Im Folgenden wird zuerst der Rahmen skizziert nach dem die Betreuung und die Zentrale Anlaufstelle seit November 2019 arbeiten. Aus den Erfahrungen der ersten beiden Monate wurden weitere Handlungsbedarfe abgeleitet. Im Jahr 2020 soll entsprechend nachjustiert werden und der IST-Zustand regelmäßig evaluiert werden.

#### **4.1 Unterkunft**

##### **4.1.1 Zusammenleben in der Unterkunft, Aktivierung und Verselbstständigung**

Der Fokus der Betreuung in den Unterkünften liegt auf der Verselbstständigung der Bewohner\*innen, die selbstständig Verantwortung übernehmen und eigene Entscheidungen treffen. Dabei liegt die Aufgabenstellung zum Einen auf unterkunftsspezifischen Belangen und zum Anderen auf der Partizipationsarbeit.

Ziel: Ziel der Betreuung ist es die Erleichterung der Integration von Geflüchteten durch bürgerschaftliches Engagement (Zusammenarbeit im Sozialraum), die Stärkung der gesellschaftlichen Akzeptanz von Geflüchteten durch sofortigen Kontakt und Unterstützung bei gesellschaftlicher Teilhabe.



Die Betreuung ist drei Großbereiche unterteilt: (1) in Kooperation Stadt-Träger, (2) Sozialpädagogischen Aufgaben und (3) Kontakte, Kooperationen und Netzwerk.

#### **4.1.2 In Kooperation Stadt-Träger**

In enger Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Abteilungen der Stadt Nordstedt und den Trägern wird das Zusammenleben in der Unterkunft hinsichtlich der Sachebene organisiert. Es findet unter Berücksichtigung des Datenschutzes ein Austausch von Informationen statt, der die Kommunikation verbessert und die Arbeit optimiert.

Hierzu zählen:

- Unterbringungsmanagement
- Müll und Sauberkeit
- Bauliche Problematiken

Diese drei Themenfelder wurden in 2019 in der Betreuung beachtet und bearbeitet. Eine Verbesserung der Zusammenarbeit stellte das Trägertreffen mit Sozialamt und Amt für Gebäudewirtschaft dar, in denen die Arbeit weiter optimiert wurde.

#### **4.1.3 Sozialpädagogische Aufgaben**

Da im Fokus die Beziehungsarbeit und die Verselbstständigung der Bewohner\*innen liegt, findet Träger übergreifend ein Ideenaustausch statt, um gemeinsam kleine Partizipationsprojekte zu kreieren und den Menschen Raum zu geben, sich selbst einzubringen. Die Arbeit verläuft Ressourcen orientiert, was bedeutet, dass die Betreuung mit dem Menschen evaluiert, worin ihre Stärken liegen, was für Wünsche sie haben und wie sie sich einbringen können. Ziel ist es den Menschen einen Rahmen zu geben, indem sie Eigeninitiative entwickeln. Schwerpunkte bilden hierbei:

- Konfliktmanagement
- Krisenintervention
- Rahmenbedingung für Eigeninitiative schaffen
- Aufsuchende Arbeit
- Partizipation

Im November/Dezember 2019 fand ein Frauenkurs statt, der die Frauen nicht nur in ihrer sprachlichen Weiterentwicklung förderte, sondern auch alltagsrelevante Themen, wie Gesundheit behandelt und so den Frauen eine Plattform bot, sich zu vernetzen und selbstständiger zu werden.

Auch fanden vermehrt Vorbereitungstreffen für das Nachbarschaftsfest statt, so dass die Bewohner\*innen selbst über den Ablauf und Inhalt des Festes bestimmten.

Auch wurden diverse Konfliktgespräche geführt, um gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten und ein gutes Zusammenleben wieder möglich zu machen.

#### **4.1.4 Kontakte, Kooperationen und Netzwerke**

Die Betreuung baut ihr Netzwerk im Stadtteil und anderen relevanten Akteuren aus, um den Bewohner\*innen den Weg in die deutsche Gesellschaft zu erleichtern und Möglichkeiten zu schaffen, wie sie sich einbringen können. Gemeinsam werden Ideen evaluiert, strukturiert und einen Realisierungsplan erstellt. Themen, die bisher in der Betreuungsarbeit waren und bleiben sind die Folgenden:

- Gesundheit
- Kita und Schule



- Kontakte in die Nachbarschaft
- Netzwerk im Sozialraum

In Zusammenarbeit mit dem Willkommen Team entstanden Kontakte zu Sportvereinen und der Kirchengemeinde im jeweiligen Stadtteil.

In der Beratung lag der Fokus vor allem auf der Suche nach Kitaplätzen und der Begleitung der Eltern im Anmeldeprozess. Auch fand ein reger Austausch mit Kitas und Schule bzgl. der Entwicklung der Kinder statt, sodass ggf. weitere Hilfen in der Familie installiert wurden.

#### **4.1.5 Herausforderungen in der Unterkunft**

Im Jahr 2019 fand eine Verlagerung der Themen statt, mit denen Bewohner\*innen die Beratung aufsuchten. Vermehrt suchten Menschen mit psychischen Problemen Unterstützung. Ebenso kam es zu Konflikten in den Wohneinheiten. Ein Grund hierfür ist der „Verdichtungs“-Kurs der Stadt Norderstedt. Immer mehr Menschen leben gemeinsam in Wohneinheiten auf engem Raum. Die Wohnsituation ist keien vorübergehende Lage, in der sich die Menschen befinden, sondern ist ihr zu Hause über teilweise mehrere Jahre hinweg. Die momentane Wohnungsknappheit betrifft auch Norderstedt und Umgebung, sodass auch Menschen, die engagiert auf der Suche sind, erfolglos sind. Dieses Ohnmachtsgefühl gepaart mit der persönlichen Auseinandersetzung mit sich und der eigenen Herkunft ergaben in 2019 teilweise explosive Situationen.

Eine weitere Herausforderung bildete die Stellenreduzierung in den Unterkünften, da nun zwar der Anfang in Deutschland bei den meisten Bewohner\*innen gemacht ist, aber nun Folgeprobleme auftreten. Die gezielte sozialpädagogische Arbeit ist bei einem Personalschlüssel von 1,5 zu 300 Menschen nicht machbar. Präventiv mit den Menschen zu arbeiten, neue Zukunftsperspektiven zu eröffnen ist nur punktuell möglich. Die Herausforderung liegt daher u.a. in der Fähigkeit gute Prioritäten zu setzen, den Menschen tatsächlich zu sehen und zu realisieren, wann gehandelt werden muss. Die Stellenreduzierung hat des Weiteren eine Auswirkung auf die Bürobesetzung. Es ist der AWO nicht möglich zu jederzeit eine Doppelbesetzung des Büros zu gewährleisten, was zu einem Arbeitssicherheitsrisiko für die Mitarbeitenden führen kann.<sup>3</sup>

#### **4.2 Zentrale Anlaufstelle – Interpunkt**

Der zweite Baustein der Umstrukturierung mündet in der Zentralen Anlaufstelle, die durch ihr vielfältiges Angebot von Berater\*innen (Berater\*in, MBE und MB-SH) ein breites Spektrum an Beratungsmöglichkeit bietet. Ziel ist es ein Beratungszentrum zu schaffen, welches ggf. weiter verweist und die Menschen in ihrer Selbstständigkeit fördert. Durch die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Beratungsformen kommt es zu Synergieeffekten, die zur Weiterentwicklung von Beratungsmethoden beiträgt.

Die Zentrale Anlaufstelle bildet im Stadtzentrum ein kulturelles Zentrum, welches alltagspraktische Themen bearbeitet, Integrationsprozesse begleitet, aber auch für

---

<sup>3</sup> Siehe E-Mails an die Stadt von Henrike Jaa im Zeitraum November – Dezember 2019

diverse Veranstaltungen und externe Angebote geöffnet ist. Es ist ein Ort, der für die Menschen da ist.

#### **4.2.1 Ziel / Vision**

Die Bewohner\*innen aus den Unterkünften werden empowert und auf dem Weg in die Selbstständigkeit begleitet. Selbstverantwortlich leben. Entscheidungsprozesse werden von der\*die Berater\*in eingeleitet und sie fungieren als Entscheidungshilfe. Erwartungen der Bewohner\*innen werden analysiert und als Arbeitsgrundlage für die weitere Beratung genutzt.

#### **4.2.2 Zielgruppe**

Bewohner\*innen der Unterkünfte unabhängig ihres Aufenthaltsstatus und Herkunftsland, Erwachsene und Kinder mit Migrationshintergrund unabhängig ihres Aufenthaltstitel und Menschen mit besonderem Integrationsbedarf

#### **4.2.3 Angebot**

Die Berater\*in beraten die Bewohner\*innen mit dem Case-Management Verfahren bzw. bieten punktuelle Beratung an. Das bedeutet, dass die Menschen ggfs. über einen längeren Zeitraum bei ihrem Integrationsprozess begleitet werden. Die Berater\*in organisieren entsprechend zu Bedarf Gruppenberatungen und Infoveranstaltungen. Des Weiteren sind sie für die Netzwerkarbeit mit anderen Trägern zuständig, die evtl. Beratung im Interpunkt anbieten.

Die Menschen kommen aufgrund eines Anlass zu den Berater\*in, die dort ihr Anliegen vortragen und einen klaren Auftrag an die Berater\*in kommuniziert. Dieser wird dann von der Berater\*in bearbeitet gemeinsam mit dem\*r Bewohner\*in.

Schwerpunktt Themen der Beratung sind wie folgt:

- Leistungen
- Krankenleistungen
- Kita Anmeldung/Ermäßigung
- Kein Aufenthaltsrecht bspw. Familiennachzug
- Kein Asylverfahren (Vorsicht bei Rechtsberatung)
- Jegliche Anträge, bspw. Schwerbehindertenausweis, etc.
- Mahnungen Miete (SCHUFA, WBS, etc.)
- Finanzen/ Schulden
- Antrag auf Therapie für psych. erkrankte Menschen
- Ausbildung/Arbeit (Zusammenarbeit mit JC und Agentur für Arbeit); z.B. Arbeitserlaubnis organisieren, aber nicht direkt mit dem Arbeitgeber sprechen
- Schule
- Wohnen
- Sprachkurse
- Verweisberatung zu diversen Regeldiensten
- Ressourcen orientierte Analyse (Kompetenzanalyse), was möchte die Person? Erwartungskklärung



- Freizeitangebotsvermittlung
- Partizipation und Inklusion

#### **Schnittstelle mit Betreuung:**

- Konflikt-/Krisenintervention (welche evtl. im Verlaufe des Case-Management auftreten)
- Soziale Krise
- Psych. Erkrankungen

In den ersten beiden Monaten wurde die Zentrale Anlaufstelle sehr gut von den Bewohner\*innen angenommen. Die Büroräume werden nach und nach mit allen notwendigen Dingen ausgestattet. Die Organisation während der offenen Sprechstunde wird weiter erprobt, um den Ablauf vor Ort weiter zu verbessern und die Berater\*innen zu schützen. Es zeigte sich, dass der Beratungsbedarf sehr hoch ist, so dass eine klare Abgrenzung notwendig ist und eine durchsichtige Struktur und Organisation für die Klient\*innen geschaffen wird. Die drei Träger, die gemeinsam die Zentrale Anlaufstelle bespielen, treten in regelmäßigen Austausch, um einen einheitlichen Ablauf zu schaffen.

#### **4.3 Herausforderungen im Interpunkt**

Wie bereits beschrieben, wird der Interpunkt von Menschen sehr gut angenommen. Jedoch ist anzumerken, dass die Beratungsmenge nicht von den Berater\*innen aufgefangen werden kann. Der Personalschlüssel für die Bewohner\*innen der Unterkunft liegt bei 1 VZ zu 500 Personen. Dies führt zu einer Überbelastung der Mitarbeitenden.

Des Weiteren wird der Interpunkt von drei Trägern bespielt, sodass für grundlegende trägerübergreifende Absprachen mehr zeitliche Ressourcen eingeplant werden müssen. Die Entscheidungsprozesse gestalten sich daher herausfordernder, da es keinen einzelnen Entscheidungsträger gibt und alles einvernehmlich entschieden werden muss. Der Interpunkt befindet sich außerdem im Stadt Zentrum, so dass auch Menschen außerhalb der festgelegten Zielgruppe die Beratung aufsuchen. Dies führt zu einem Interessenkonflikt der Beratenden, indem Menschen fälschlicherweise in den Interpunkt geschickt werden und falsche Erwartungen haben, bspw. Arbeitsbeschaffung, aktive Wohnungssuche, etc.

#### **5. Projekt „Mamania“**

Das Projekt „Mamania“ ist ein Projekt, das sich altersunabhängig an geflüchtete Frauen richtet, die gezielt unterstützt werden.

Die Angebote und Bedarfe wurden aus gemeinsamen Treffen mit den Frauen am Ende des Jahres 2018 generiert. Die Frauen beteiligten sich rege bei der Organisation und Durchführung der Veranstaltungen. Vor allem die Themenschwerpunkte der Informationsveranstaltungen resultierten aus den Gesprächen und wurden von den Frauen als relevant eingestuft.



## 5.1 Kernziele des Projekts

- Stärkung von geflüchteten Frauen in unterschiedlichen Lebenslagen
- Stärkung der Selbsthilfepotentiale und Selbsthilfestrukturen geflüchteter Frauen
- Unterstützung von Familien bei der Bewältigung familiärer Anpassungsprozesse
- Vermittlung von geschlechtergerechten Perspektiven und Frauenrechten

## 5.2 Inhalte des Projekts

Die Schwerpunkte des Projekts „Mamania“ in Norderstedt sind aufgegliedert in sechs Bereiche, innerhalb denen Frauen in verschiedenen Unterküften empowert wurden. Die Veranstaltungen sind entsprechend des Bedarfs der jeweiligen Unterkunft konzipiert.

- Kunst: wöchentlich fand ein Kurs statt, indem gemalt, gebastelt und gestrickt wurde. Die Förderung von Kreativität ermöglicht Frauen eine neue Ausdrucksform zu finden und ihr künstlerisches Know-how einzubringen und an andere Frauen weiterzugeben
- Sport: das Projekt ermöglichte Frauen im Kollektiv an einem Schwimm- sowie Wassergymnastik-Kurs teilzunehmen. Die Veranstaltung verhalf den Frauen die Fähigkeit des Schwimmens zu erlernen und einen Zugang zu Angeboten vor Ort zu erhalten. Des Weiteren förderte das Angebot ein Körpergefühl zu entwickeln und stärkte das Selbstwertgefühl.
- Infoveranstaltung (Frauen-Empowerment): Anfang des Jahres haben vermehrt Infoveranstaltungen zu Themen wie häusliche Gewalt stattgefunden. Die frontalen Infoveranstaltungen wurden von den Frauen nur bedingt angenommen, so dass es eine Veränderung gab. Monatlich fanden in drei Unterkünften regelmäßige Treffen statt, in die Themen integriert wurden, entsprechend der Interessen. Das hieß für die Projektleitung, dass sie Themen wie häusliche Gewalt, kulturellere Anpassung zum Zusammenleben in der Unterkunft, Familienplanung und Verhütung und Heirat vorbereitete und in den Treffen forciert einband. Dies führte zu einem Dialog zu diesen Themen, den die Projektleitung anleitete.
- Inforeihe „Rund ums Kind“ fand zu den Themen Kinderschutz, Untersuchungen und Impfung statt.
- Zur Aktivierung der Frauen, die unterstützt wurden ihre Comfortzone zu verlassen, fanden gemeinsam organisierte Ausflüge in den Hansapark, Stadtpark, Hamburg, Kiel und Lübeck statt.  
In Kiel sind wir mit Frauen auf die „Kieler Woche“ gefahren. Die Frauen sind dadurch am Wochenende aus ihrem Alltag herausgekommen und haben sich mit einem kulturelleren Fest in Deutschland bekannt gemacht.  
Das Ziel nach Hamburg zu fahren war, dass die Frauen in einer Frauengruppe zusammen etwas unternehmen und mögliche Freizeitaktivitäten kennenlernen. Beispielsweise kann man kostenlos eine Schifffahrt in Hamburg machen und an der Alster entlang gehen. Das Kennenlernen des Sozialraums bestärkt

- die Frauen sich frei zu bewegen. Der Ausflug unterstützt sie gemeinsam neue Orte zu erkunden und gibt ihnen Selbstvertrauen
- Begleitung und themenspezifische Unterstützung:  
regelmäßige Beratungen zu den Themen: Schule, Kita, Nachbarschaft, Praktikumsplätze  
Intensive Einzelberatungen in Mutter-Kind-Konflikten, Paar-Konflikten, Familien-Konflikten, problematische Handyverträge  
Begleitung von alleinerziehenden Müttern bei Kitagesprache

### **5.3 Änderungen des Projekts während des Jahres 2019**

Der Plan, häufige Infoveranstaltungen abzuhalten, um Wissen weiterzugeben und so die Frauen zu empowern, hat sich geändert. Des Weiteren wurden die Gruppen-Frauentreffen nicht mehr themenspezifisch beworben, sondern vielmehr als Treffpunkt gestaltet. Dies ermöglichte den Frauen einen Austausch und die Freiheit selbst mitzugestalten und die Themen zu bestimmen. Diese Vorgehensweise zeigte sich als erfolgreich, da zunehmend Frauen zu den Treffen hinzustießen.

Daher organisierte das Projekt „Mamania“ regelmäßige Treffen mit Frauen in jeder Unterkunft. Damit gewann die Projektleitung das Vertrauen der Frauen und während des Gesprächs ließ sie passende Themen in niedrigschwelliger Form einfließen. Die Themen wurden durch die Projektleitung moderiert, evtl. ergänzt, so dass die Frauen in den Prozess involviert waren und die Form mitbestimmten.

Der Fokus lag auf der Beziehungsarbeit mit einzelnen Frauen, um sie individuell zu unterstützen und evtl. eine Art Hilfeplan zu erstellen. Durch die Beziehungsarbeit, vor allem mit psychisch instabilen Frauen, schuf die Projektleitung gemeinsam mit den Frauen eine Alltagsstruktur. Dies trug dazu bei, dass die Frauen mehr Stabilität in ihrem Alltag empfanden und bspw. anfangen ihre Termine pünktlich einzuhalten. Das Projekt hat sich daher um den Aspekt „Begleitung mit themenspezifischen Schwerpunkten“ erweitert. Das heißt, dass Frauen individuell in Einzelgesprächen zu bestimmten Themen unterstützt wurden.

PSZ (Psychosoziales Zentrum) floss durch Einzelgespräche sogar während den Ausflügen, Frauentreffen, usw. niedrigschwellig ein. Bei Interesse der Frauen wurde PSZ auch gruppenweise durchgeführt.

### **5.4 Ergebnisse**

Das Frauenprojekt fand sehr viel Anklang in den verschiedenen Unterkünften und trug dazu bei, dass sich Frauen vernetzten und ein Hilfesystem entstand. Auch konnte durch die Einzelbegleitung individuell Themenbereiche bearbeitet werden und es wurde ersichtlich, dass die Frauen sich selbstständiger im Sozialraum bewegten. Ein weiterer Synergieeffekt bildete die Vernetzung zwischen den Unterkünften der Bewohner\*innen sowie der Betreuer\*innen.



## 6 Ausblick 2020

Wie in Kapitel 4 erläutert, ist die Arbeit in zwei Teilbereiche unterteilt, die jeweils ihren eigenen Schwerpunkt und Vision 2020 haben.

Der Fokus der Betreuung liegt auf der Etablierung von partizipativen Strukturen, Krisenintervention, Verweisberatung, Unterkunftsmanagement in Zusammenarbeit mit dem Sozialamt, usw. Beispielsweise werden Bewohner\*inne Treffen regelmäßig abgehalten, aus denen heraus sich auch kleine Projekte, die von den Bewohner\*innen angeleitet und durchgeführt werden, entwickeln. Bisherige Planung:

- Nachhilfeangebot für Schüler\*innen zweimal wöchentlich
- AustauschBar – mit den Bewohner\*innen gemeinsam Interessen herausfinden, was ist wichtig
- Sozialraum Erforschung – Ausflug
- Ablaufpläne für Unterkunfts-relevante Dinge wie Zuweisung
- Notfallleitfäden erstellen
- Fest im Schützenwall
- NaFF – NACHbarschaftsfußballturnier
- Feste offene Sprechzeiten
- Männer-Café
- Frauenfrühstück
- Frühe Hilfen kommen einmal wöchentlich
- Vermittlung in ehrenamtliche Strukturen wie das THW-technisches Hilfswerk

Der Schwerpunkt des Interpunkts liegt auf der Begleitung des Integrationsprozesses und der inhaltlichen Arbeit auf bürokratischer Ebene mit den Bewohner\*innen:

- Thematische Veranstaltungen
- Kooperationsvereinbarung mit JobCenter, Sozialamt
- Eindeutige und klare Kommunikationswege
- Berufsvorbereitung von Jugendlichen – Perspektivenwechsel

David T. Rex  
Regionalleitung Süd