



Arbeiterwohlfahrt  
**Landesverband**  
Schleswig-Holstein e.V.

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

**Sachbericht vom 01.01.2021 – 31.12.2021**

**Jahresbericht 2021**

vorgelegt von:

Elena Wrede, Henrike Jaa und Mustapha Oulbouche

Arbeiterwohlfahrt Landesverband SH e.V. / AWO Interkulturell

Am Kiel-Kanal 2

24106 Kiel

im März 2022

# Inhaltsverzeichnis

1. Flüchtlingsbetreuung im Kreis Segeberg.....	3
2. Rahmenbedingungen .....	3
2.1 Betreuung der Unterkünfte .....	5
2.2 Corona-Pandemie .....	5
2.2.1 Impfkation in den Unterkünften durch mobile Impfteams.....	5
2.2.2 Omikron-Variante.....	5
2.3 Aufkommende Themen der Betreuung in den Unterkünften .....	6
2.4 Veranstaltungen in den Unterkünften .....	7
3 Unterkunft.....	7
3.1 Zusammenleben in der Unterkunft, Aktivierung und Verselbstständigung .....	7
3.2 Kooperation Stadt-Träger .....	8
3.3 Sozialpädagogische Aufgaben .....	8
3.4 Kontakte, Kooperationen und Netzwerke.....	9
3.5 Herausforderungen in der Unterkunft .....	10
3.6 Homeoffice / Erreichbarkeit .....	10
4 Lawaetzstraße 5 c-d-e .....	10
4.1 Projekt: Verbesserung der Wohnsituation der Bewohner.....	11
4.2 Beschluss über den Abriss / Umsetzungen der Bewohner .....	11
4.3 Der Brand.....	11
4.4 Die Aufarbeitung des Brandes.....	11
4.5 Begehung des Gebäudes Lawaetzstraße 5 c-d-e.....	11
4.6 Der Abriss .....	12
5. Interpunkt.....	12
5.1 Beratung im Interpunkt .....	12
5.2 Durchführung.....	12
5.3 Zielgruppe .....	13
5.4 Themen der Beratung im Interpunkt .....	13
5.5 wichtigste Kooperationspartner .....	14
6. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit .....	14
6.1 Fortbildungen/Fachtage.....	14
6.2 Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen durch den Interpunkt und die Betreuung ...	15
7. Erfolgreiches aus 2021 .....	15
7.1 Ausblick 2022.....	16

## **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 der Sozialbetreuung wurde durch die Neukonzeptionierung im Jahr 2019 umstrukturiert und im Jahr 2020 praktisch umgesetzt. Wie im Jahr 2020 setzte sich auch 2021 die Betreuungs- und Integrationsarbeit unter Corona-Bedingungen fort. Sowohl in den Unterkünften als auch im Interpunkt wurde auf Grund der anhaltenden Pandemie und den Hygienebestimmungen das Konzept und die praktische Arbeit angepasst. Der Jahresbericht 2021 gibt einen aktuellen Einblick in die Arbeit unter Pandemiebedingungen in den verschiedenen Einsatzstellen in Norderstedt.

## **2. Rahmenbedingungen**

Der Betreuungsschlüssel im Jahr 2021 lag in der Betreuung der folgenden Unterkünfte bei 1,5 Vollzeitstellen: Lawaetzstraße 3 - 5, Schützenwall 45, Kiefernkamp 45 - 89 sowie den fünf dezentralen Wohnungen (Am Böhmerwald 62/64, Glasmoorstr. 57, Pestalozzistraße 5, Robert-Koch-Straße 21, Segeberger Chaussee 233). Zusätzlich stellen wir 1 Vollzeitstelle im Interpunkt für die Beratung von Geflüchteten (Elena Wrede).

Im Jahr 2021 hat sich das mobile Arbeiten der Mitarbeitenden der AWO teilweise etabliert. Verschiedene Möglichkeiten des mobilen Arbeitens wurden erprobt, sodass flexibel auf die aktuelle pandemische Lage eingegangen werden konnte. Es wurde jedoch darauf Wert gelegt, dass die Büros immer besetzt waren.

Die Büroräume für die AWO Mitarbeiter\*innen befinden sich vor Ort an der Unterkunft "Lawaetzstraße 3e", ein provisorisches Büro\* am Schützenwall und ein Büroraum im Interpunkt.

Die soziale Betreuung/ Beratung von Asylsuchenden und Geflüchteten in Norderstedt erfolgte im o. g. Zeitraum durch Sozialarbeiter\*innen/Pädagogische Fachkräfte:

1. Henrike Jaa mit 28,5 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3-5, Kiefernkamp 45-89 und dezentrale Wohnungen)
2. Mustapha Oulbouche mit 29.25 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Schützenwall 45, Lawaetzstraße 3-5 und dezentrale Wohnungen)
3. Elena Wrede mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt

**Anzahl der betreuten Bewohner\*innen:**

Unterkunft	Belegung	Kapazität
Kiefernkamp 45 - 89	34	46
Lawaetzstraße 3 - 5	106	159
Schützenwall 45 a - d*	51	83
Dezentrale Wohnungen	38	42
Insgesamt	229	330

**Übersicht dezentrale Wohnungen:**

Adresse	Belegung	Kapazität
Am Böhmerwald 62 - 64	13	16
Glasmoorstraße 57	3	3
Pestalozzistraße 5	12	13
Robert-Koch-Straße 21	0	2
Segeberger Chaussee 233	10	5
Insgesamt	38	39

\*"provisorisches Büro", da der Gemeinschaftsraum für 1 x wöchentliche Sprechstunde bzw. je nach Bedarf zur Verfügung gestellt wurde und es vor Ort keine Sanitären Anlagen / Internetverbindung gibt, die von den Mitarbeitenden genutzt werden können.

Die Planung des Einbaus der sanitären Anlagen wurde 2021 abgeschlossen. Der Einbau soll 2022 durchgeführt werden.

## **2.1 Betreuung der Unterkünfte**

Die Betreuung der Unterkünfte ist stark durch die Pandemie geprägt. Verschiedene Aktionen und Maßnahmen wurden angepasst und bedarfsorientiert umgesetzt. Aus der Betreuung wurden Bedarfe abgeleitet, wodurch eine fachlich fundierte Sozialbetreuung, Verweisberatung und Beratung in individuellen Fällen möglich war. Die Mitarbeitenden bildeten sich stetig in neuen Themen fort, ebenso vertieften sie ihr Wissen in bereits bekannten Themen, die sich stetig im Wandel befinden. Des Weiteren wurden die Bedarfe aus der Alltagspraxis in Austauschtreffen aufgegriffen und mit den Trägern und der Stadt kommuniziert bzw. weiterentwickelt. Im Jahr 2021 war insbesondere die Betreuung in der Lawaetzstraße 5 neben der Zusammenarbeit im Interpunkt ein Schwerpunkt unserer Arbeit, der im weiteren Text näher beleuchtet wird.

Ziel der Betreuung ist es, Hilfe zur Selbsthilfe für die Bewohner\*innen zu ermöglichen, was insbesondere durch den Zugang zu Informationen und Wissen eröffnet werden kann. Im Folgenden erläutert der Jahresbericht ausführlich die Aspekte der Arbeit und die Umsetzung der Ziele.

## **2.2 Corona-Pandemie**

Seit Ausbruch des Coronavirus Anfang 2020 wurde die Arbeit sowohl in der Betreuung als auch in der Beratung erschwert. AWO Interkulturell hat auf Grund der Pandemie ein Hygienekonzept entwickelt, das mit denen der Stadt Norderstedt und der anderen Träger vereinbar ist und auch im Jahr 2021 regelmäßig aktualisiert wurde. Um die Corona-Hygienebestimmungen einzuhalten, wurden die offenen Beratungszeiten abgeschafft. Persönliche Termine werden nur vergeben, wenn die Angelegenheiten telefonisch oder per E-Mail nicht behandelt werden konnten.

Gegen Ende des Jahres wurde auf Grund der pandemischen Lage für persönliche Vorsprachen in der Betreuung die 3G Regel festgelegt.

### **2.2.1 Impfkation in den Unterkünften durch mobile Impfteams**

Organisatorisch und praktisch war das Vorhaben, alle Bewohner\*innen der Unterkünfte zu impfen, eine große Herausforderung. Nachdem die Stadt Norderstedt mit dem Gesundheitsamt Segeberg vereinbart hat, mobile Impfteams in die Unterkünfte schicken zu lassen, wurden Termine verteilt und die Bewohner\*innen durch persönliche Gespräche und Aushänge informiert. Es musste viel Überzeugungsarbeit geleistet werden, weil sich Verschwörungsmymen und Impfskepsis gegenüber einer Impfung bereits unter den Menschen verbreitet hat.

### **2.2.2 Omikron-Variante**

Nachdem sich die Omikron-Variante bundesweit verbreitet hat und zur dritte Welle der Infektion führte, wurde das bestehende Hygienekonzept angepasst. Dementsprechend wurden wie bei der Delta-Variante zuvor Einschränkungen in allen Unterkünften angeordnet. Infizierte wurden an das Sozialamt und Gesundheitsamt Bad Segeberg gemeldet, um die Quarantäne Bestimmungen für die Bewohner\*innen auszusprechen. Parallel wurden

Gespräche zwischen Betreuung und Sozialamt über die Organisation einer Boosterimpfung geführt.

### **2.3 Aufkommende Themen der Betreuung in den Unterkünften**

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

Dazu gehören u. a.: Verweis an Sprachkursträger, Unterstützung der Eltern bei Schulangelegenheiten, Kita/Kindergartenplätzen - bzw. der aktiven Unterstützung mit dem Kitaportal, Fragen rund um die Themen Wohnen, Gesundheit, Kindererziehung, Familie, ProFamilia, Schuldnerberatung, Wohnsituation in den Wohneinheiten (Adressänderung, Hausordnung, Besuchsempfang, Lüften) etc.

Die Betreuung wurde häufig auch punktuell bei bestimmten Anliegen aufgesucht, so dass in diesen Fällen keine Prozessbegleitung notwendig war.

Die Schwerpunktthemen in der Beratung lauten wie folgt:

- Umsetzung der Hygiene- und Schutzmaßnahmen
- Informationsfluss bezüglich der aktuellen Corona Bestimmungen (von Seiten der Stadt, Schulen, Land)
- Identifizierung von Menschen die der Risikogruppe in den Unterkünften angehören
- Umsetzung von Quarantäneauflagen, Kommunikation mit den betroffenen Behörden, Institutionen im Falle positiv getesteter Personen, sowie die sozialpädagogische Begleitung der Betroffenen- und der Menschen in dem nächsten Umfeld
- Ausgabe der WLAN Karten
- Umsetzungen/Neuzuzüge
- Umgang mit Suchtproblemen
- Situationen der Eskalation unter den Bewohner\*innen, bei denen es zu Gewaltanwendung kam (Einsatz Polizei)
- Menschen mit psychischen Problemen
- Häusliche Gewalt
- Kita/Kindergartenplatz Suche und Begleitung
- Zusammenarbeit mit Schulen in schwierigen Situationen
- Antrag auf Mietminderung
- Schwangerschaften, Geburtsanmeldung, Geburtsurkunde, Vaterschaftsanerkennungen, Sorgerechtsklärungen, Nachsorgeuntersuchungen, etc.
- Unterstützung von Menschen mit einem multiplen Krankheitsbild
- Unterstützung der Eltern, das Schul-/Kita-system (Einführung des Kitaportals) zu verstehen (Beantragung von Schülerfahrkarten über olav und Leihgeräten, Erklärung, wie Schüler Online am Unterricht teilnehmen können)
- Weitergabe von Informationen bzgl. Sprachkursen
- Vermittlung und Kommunikation mit Anwält\*innen

- Terminanfrage bei Ärzten (in besonderen Fällen)
- Müll-Task-Force / Putzaktionen
- Verhalten in den Wohnungen der Unterkunft (Wasserschäden, Parken auf dem Gelände)
- Unterstützung bei der Antragstellung auf Sozialwohnungen
- Menschen mit Behinderung (Organisation von Ausstattungsgegenständen über die Pflegekasse, Behindertenparkplatz, Gehilfe ..., Beantragung des Behindertengrades und Fahrkarten)
- Konflikte in den Unterkünften (Polizei, SPD, OneCare)
- Umverteilung der Bewohner der Lawaetzstraße 5, aufgrund der Abrisspläne des Hauses (planmäßige Abschließung der Umverteilung war 10/21).

Im ersten Halbjahr 2021 kam es in der Lawaetzstraße 5 vermehrt zu Verhaltensauffälligkeiten von Bewohner. Im Februar wurde der Abriss des Altgebäudes und die damit verbundene Umverteilung der Bewohner beschlossen.

## **2.4 Veranstaltungen in den Unterkünften**

Aufgrund der pandemischen Lage wurden im Jahr 2021 in den Unterkünften keine Gemeinschafts- oder Schulfördernde Veranstaltungen durchgeführt.

Die Veranstaltungen in diesem Jahr bezogen sich auf die Aufrechterhaltung des Zusammenlebens und ein solidarisches Miteinander in pandemischen Zeiten:

- Impfkationen mit Vor- und Nachbereitung sowie der Begleitung der Aktionen
- Putz- und Aufräumaktionen an den Unterkünften
- Punktuelle Aufklärungsarbeit bezüglich des Themas Impfen und Hygienemaßnahmen- und Regeln in den Unterkünften
- Treffen zur Initiierung eines Bewohnerbeirats unter Berücksichtigung der Hygieneregeln
- Informationsveranstaltung betreffend die Umverteilung und Begehung der Zimmer nach dem Brand in Lawaetzstraße 5

## **3 Unterkunft**

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

Der Fokus der Betreuung in den Unterkünften liegt auf der Verselbstständigung der Bewohner\*innen, d.h. die Übernahme von Selbst-Verantwortung und Forcierung des eigenen Entscheidungswillens. Dabei liegt die Aufgabenstellung zum einen auf unterkunftsspezifischen Belangen und zum anderen auf der Partizipationsarbeit und Empowerment.

Ziel der Betreuung ist es, die Integration von Geflüchteten durch bürgerschaftliches Engagement zu erleichtern (Zusammenarbeit im Sozialraum), welche unter den aktuellen Beschränkungen, beispielsweise dem Besuchsverbot in den Unterkünften und dem Rückgang des ehrenamtlichen Engagements, derzeit erschwert ist. Auch die Stärkung der



gesellschaftlichen Akzeptanz von Geflüchteten durch zeitnahen Kontakt mit den Bürger\*innen ist ein zentraler Bestandteil der Betreuungsarbeit.

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

### **3.2 Kooperation Stadt-Träger**

In enger Zusammenarbeit zwischen den unterschiedlichen Abteilungen der Stadt Norderstedt und den Trägern wird das Zusammenleben in der Unterkunft organisiert. Es findet unter Berücksichtigung des Datenschutzes ein Austausch von Informationen statt, was die Kommunikation und die Arbeitsprozesse aller Akteure verbessert.

Hierzu zählen:

- Unterbringungsmanagement (Zusammenarbeit mit Herren Görke und Batschkus bezüglich neuer Zuweisungen von Asylbewerbern, Unterbringung von Obdachlosen und Umsetzungen aufgrund von Konflikten oder Wasserschäden)
- Müll und Sauberkeit (Zusammenarbeit mit Frau Heide Kröger und Amt für Gebäudewirtschaft, zum Beispiel bei der Verbesserung der Wohnsituation der Bewohner in Lawaetzstraße 5 c-d-e)
- Bauliche Problematiken
- Wohnraumvermittlung durch die Stadt (Zusammenarbeit mit Frau Kubillus, zum Beispiel, Terminvereinbarung in der Unterkunft, Vorbereitung der Antragsformulare wie Schufaauskunft, Wohnberechtigungsschein, Vollmacht usw.)
- Unterkunftsgebühren (Amt 68) (zum Beispiel, Ratenzahlung, Überprüfung der Mahnungen, Neubeschreibung und Aktualisierung der Arbeitsabläufe der Unterbringung, die als Grundlage für die gemeinsame Zusammenarbeit dienen.)

Diese Themenfelder wurden in 2021 in der Betreuung beachtet und bearbeitet.

### **3.3 Sozialpädagogische Aufgaben**

Da im Fokus unserer Arbeit u. A. die Beziehungsarbeit und die Verselbstständigung der Bewohner\*innen liegt, findet trägerübergreifend 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 die Bewohner\*innen nach Ihren Stärken evaluiert. Sie sollen ihre eigenen Fähigkeiten sinnvoll in den Unterkünften mit einbringen können. Ziel ist es den Menschen einen Rahmen zu geben um die Eigeninitiative zu fördern.



Schwerpunkte bilden hierbei:

- Konfliktmanagement
- Krisenintervention
- Pandemiebedingte Veränderungen im Zusammenleben in den Unterkünften / Hygiene- und Abstandsregeln
- Rahmenbedingung für Eigeninitiative schaffen
- Aufsuchende Arbeit
- Partizipation
- Schaffung eines Bewohnerbeirates in der Unterkunft Lawaetzstraße in Zusammenarbeit mit der Integrationsbeauftragten der Stadt Norderstedt - Heide Kröger.

Auch wurden diverse Konfliktgespräche geführt, um gemeinsam Lösungen zu erarbeiten und ein gutes Zusammenleben zu ermöglichen.

### **3.4 Kontakte, Kooperationen und Netzwerke**

Die Betreuung baut ihr Netzwerk zu anderen relevanten Akteuren weiter aus, um den Bewohner\*innen den Weg in die deutsche Gesellschaft zu erleichtern und Möglichkeiten zu schaffen, wie sie sich einbringen können.

- Diakonie und Caritas (Betreuung und Beratung im Interpunkt)
- Das Willkommensteam
- AWO- und Diakonie- Schuldenberatung Norderstedt
- Familienzentrum Harksheide
- Jugendmigrationsdienst Norderstedt
- Integrationsbeauftragte der Stadt Norderstedt Frau Heide Kröger
- OneCare  
Frauennetzwerk zur Arbeitssituation e.V.
- Suchtberatung Sozialwerk Norderstedt e.V.
- u.v.m.

Auch im Jahr 2021 lag der Fokus in der Betreuung vor allem auf der Bewältigung der sich wandelnden Rahmenbedingungen durch die Pandemie und die daraus resultierenden Konflikte und Herausforderungen. Aber auch die Suche nach Kita-Plätzen und die Begleitung der Eltern im Anmeldeprozess über das Kita-Portal war ein zentraler Schwerpunkt der Arbeit. Es fand ein reger Austausch mit Kitas und Schulen bzgl. des Homeschooling und der Öffnungs- und Schließzeiten der Schulen statt. Kritische Punkte waren unter anderem der Umgang mit positiv getesteten Kindern und die damit verbundenen Quarantänebestimmungen, aber auch die eingeschränkte Lern- und Lehrhaftigkeit der Kinder auf Grund digitaler Unterrichtsstrukturen.

Die Kinder und Jugendlichen unserer Zielgruppe hatte nur einen eingeschränkten Zugang zu außerschulischer Unterstützung. Z. B. lief das Homeschooling unter erschwerten Bedingungen, da neben der allgemeinen Kommunikationsbarriere nur eine mangelnde technische Ausstattung und in der Regel nur eine schlechte Internetverbindung zur Verfügung steht.

### **3.5 Herausforderungen in der Unterkunft**

Auch das Jahr 2021 war von der pandemischen Lage und den daraus resultierenden Herausforderungen geprägt. Auf Grund des knappen Wohnungsangebots in Norderstedt ist die private Wohnungsvermittlung für unsere Bewohner\*innen weiterhin erschwert. Die anhaltenden Kontaktbeschränkungen verschärfen die Situation für unsere Zielgruppe. Für die Bewohner\*innen ist es frustrierend, wenn Sie erfolglos nach Wohnungen suchen und gleichzeitig sehen, dass freie Zimmer für Monate unbewohnt stehen. Nach unserer Einschätzung bestehen immer noch Rassismen und Ressentiments auf dem Wohnungsmarkt gegenüber unserer Zielgruppe. Menschen mit solchen Themen und anderen psychischen Problemen suchen regelmäßig die Sozialbetreuung auf. Auffällig waren auch die Konflikte im Zusammenhang mit verhängten Quarantänen in gemischten Wohneinheiten.

In Lawaetzstraße 5 wohnen und wohnten Menschen, die sich sozial benachteiligt fühlen und keine Perspektive für sich sehen. Dieses Gefühl zerstört die Motivation und die Wertschätzung der Gegenstände, die die Stadt zur Verfügung stellt. Diese Ohnmacht und die Unzufriedenheit der Bewohner führte im ersten Halbjahr 2021 oft zu Missverständnissen und Konflikten. Umso wichtiger ist die Arbeit der Flüchtlingsbetreuung, die sich als Ziel setzt, das Selbstbewusstsein der Bewohner wieder zu steigern.

Auch im Jahr 2021 fiel es den Bewohnern schwer sich an die pandemiebedingten Regeln und Maßnahmen zu halten, was ebenfalls ein Konfliktpotential in sich barg. Der gewohnte Kontakt mit den Menschen in den Unterkünften wurde eingeschränkt. Das Telefon und auch der schriftliche Kontakt per Email stellt weiterhin eine hohe Barriere für die Bewohner dar.

Info: Mehr zur Lawaetzstraße 5 c-d-e unter Punkt 4 des Sachberichts.

### **3.6 Homeoffice / Erreichbarkeit**

Die eingeschränkte Erreichbarkeit der Regeldienste war sowohl für die Bewohnerschaft, als auch für die Mitarbeitenden der AWO eine anhaltende Problematik.

Persönliche Termine waren oft nicht möglich und die telefonische Erreichbarkeit eingeschränkt. Auf Grund der Sprachbarriere und der technischen Ausstattung unserer Zielgruppe ist die persönliche Beratung weiterhin das primäre Mittel zur Problemlösung. Homeoffice und digitale Beratung sowohl auf Seiten der Regeldienste, als auch in der Betreuung/Beratung der Wohlfahrtverbände kann nur ein Hilfsmittel sein, das primäre Werkzeug der Problemlösung ist weiterhin der persönliche Kontakt.

## **4 Lawaetzstraße 5 c-d-e**

Info: In diesem Abschnitt wird bewusst die männliche Form des Wortes "Bewohner" gewählt, da in diesem Haus nur Männer gewohnt haben.

Das o. g. Gebäude wurde aus verschiedenen Gründen von der Stadt Norderstedt für nicht mehr bewohnbar befunden. Zudem war das Haus in vielen Teilen von Ungeziefer befallen, was die Schädlingsbekämpfungsfirma nur bedingt unter Kontrolle bringen konnte.

#### **4.1 Projekt: Verbesserung der Wohnsituation der Bewohner**

Ziel des Projekts war die Verschönerung des Gebäudes Lawaetzstraße 5 c-d-e, um die Bewohner zu aktivieren und zu einer Teilhabe zu motivieren.

Die Idee war, in einer Wohnung das Bad und die Küche mit Hilfe des Amtes 68 renovieren zu lassen und diese als Musterwohnung vorzustellen, damit die Bewohner der benachbarten Wohneinheiten sich dies für weitere Renovierungsarbeiten als Beispiel nehmen.

Nach mehreren Diskussionsrunden mit allen Entscheidungsträgern (Sozialamt, Amt für Gebäudewirtschaft, Amt 68) und aufgrund des Schädlingsbefalls und des allgemeinen schlechten Zustands, wurde seitens der Stadt beschlossen, Lawaetzstraße 5 c-d-e bis Ende Oktober 2021 räumen zu lassen.

#### **4.2 Beschluss über den Abriss / Umsetzungen der Bewohner**

Im Februar 2021 wurde der Abriss des o.g. Altgebäudes beschlossen.

Darauf folgte die Planung der Umsetzung der Bewohner in die verschiedenen Unterkünfte der Stadt Norderstedt.

#### **4.3 Der Brand**

Bevor es zu dem geplanten Abriss des Gebäudes zu Ende 2021 kommen konnte, brannte ein Großteil des Gebäudes im Juli 2021 ab. Das Gebäude wurde durch den Brand unbewohnbar und unbegebar. Es kam in Folge des Brandes zu keinen Personenschäden, die Bewohner mussten jedoch noch am gleichen Tag anderweitig untergebracht werden.

#### **4.4 Die Aufarbeitung des Brandes**

In der Krisensituation bewies sich die Zusammenarbeit als sehr gut, vertrauensvoll und überaus effektiv.

Der tragische Brand des Altgebäudes der Lawaetzstraße 5 c-d-e konnte in Zusammenarbeit mit vielen engagierten Menschen und sowohl konventionellen, als auch unkonventionellen Mitteln aufgearbeitet werden. Die ehemaligen Bewohner wurden bestmöglich strukturell und sozialpädagogisch auf sehr zeitnahen und kurzen Wegen aufgefangen. Aus Sicht der AWO brachten sich alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden sehr flexibel und engagiert mit ein, sodass die Bewohner und das Geschehen bestmöglich aufgefangen werden konnte. An einzelnen Stellen wird sich die Aufarbeitung noch in das Jahr 2022 ziehen, wodurch die strukturelle und bürokratische Unterstützung in Folge des Brandes noch nicht für alle Bewohner abgeschlossen ist.

#### **4.5 Begehung des Gebäudes Lawaetzstraße 5 c-d-e**

Es wurde ein Begehungstermin festgelegt, an dem alle Bewohner eingeladen wurden. In Anwesenheit von AWO-Mitarbeitern, Polizei, Feuerwehr, Willkommensteam und Stadt (Frau Spengel) konnten die Bewohner ein Teil ihrer Habseligkeiten aus den Überresten des

Gebäudes bergen. Unter Beachtung aller Sicherheitsvorschriften konnten ein paar Bewohner abgeseilt in ihre ehemalige Wohnung hineingehen.

#### **4.6 Der Abriss**

Anfang 2022 soll das Haus abgerissen werden.

### **5. Interpunkt**

Interpunkt/ die zentrale trägerübergreifende Beratungsstelle von Migrant\*innen in Norderstedt hat die Aufgabe, Migrantinnen und Migranten in ihrem Integrationsprozess und in Krisensituationen in Kooperation mit anderen Diensten zu begleiten und zu beraten.

AWO Interkulturell ist mit einer vollen Stelle in der Beratung für Geflüchtete im Interpunkt vertreten. Es werden alltagspraktische Themen bearbeitet, Integrationsprozesse begleitet, Partizipation und gesellschaftliche Teilhabe gefordert. Außerdem sollen diverse Angebote und externe Veranstaltungen einen Raum finden.

#### **5.1 Beratung im Interpunkt**

Ziel der individuellen Beratungen für Geflüchtete ist es, den Prozess der Hilfe zur Selbsthilfe einzuleiten und zu fördern. Bei der Beratung handelt es sich um eine Steuerung von Integrationsprozessen: In den Beratungssitzungen werden verschiedene Themen des Bedarfs evaluiert und die Klient\*innen ggfs. an bestimmte Regeldienste verwiesen. Themen rund um das Leben in Deutschland sind ebenfalls ein Schwerpunkt der Beratung.

#### **5.2 Durchführung**

Die Bewohner\*innen aus den Unterkünften werden empowert und auf dem Weg in die Selbstständigkeit begleitet, um selbstverantwortlich zu leben. Entscheidungsprozesse werden von der beratenden Person eingeleitet; Sie fungieren als Entscheidungshilfe. Erwartungen der Bewohner\*innen werden analysiert und als Arbeitsgrundlage für die weitere Beratung und Betreuung genutzt. Dies geschieht immer in enger Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen in Norderstedt.

Aufgrund der weiterbestehenden Einschränkungen der Pandemie wurde auch 2021 ein Teil der Beratungen online angeboten. Die "Erstberatung" und die laufenden Einzelfragen werden bei Möglichkeit online geklärt.

Für zeitlich intensive Beratungen wurden Präsenztermine vergeben. Die Terminvergabe war telefonisch, per Mail sowie auch per Kommunikation-Applikationen auf den mobilen Endgeräten möglich.

Insgesamt haben ca. 350 Klienten das Beratungsangebot in Anspruch genommen.

Die Beratungsstelle liegt in der Nähe der U-Bahn-Station im Zentrum von Norderstedt und ist damit auch für die Menschen, die auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind, sehr gut erreichbar. Die Beratungsstelle ist mit einem behindertengerechten Zugang ausgestattet.

Im Interpunkt wird seit Anfang Dezember mit 3G-Regel gearbeitet.

Der Stellenabbau einer Vollzeit Migrationsberatungsstelle MBE im Interpunkt zum Jahr 2021 hat sich in diesem Jahr stark bemerkbar gemacht. Bestimmte Personen können aufgrund des Wegfalls dieser Stelle keine zeitnahe migrationspezifische Beratung in Norderstedt in Anspruch nehmen. Auch hat sich der Stellenabbau in dem erhöhten Beratungsaufkommen bei den bestehenden Stellen bemerkbar gemacht. Die fehlende MBE-Stelle hinterlässt eine große Lücke im Beratungsnetzwerk in Norderstedt.

### **5.3 Zielgruppe**

Die Zielgruppe der Beratenden im Interpunkt beschränkt sich auf die Bewohner der städtischen Unterkünfte, unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus, Herkunftsland, Geschlecht und Alter. Die größte Gruppe davon bilden Klienten mit einem Fluchthintergrund. Überdies wurden auch Spätaussiedler und in Einzelfällen auch obdachlose EU-Bürger beraten.

Die am häufigsten vertretenen Herkunftsländer waren nach wie vor Syrien, Afghanistan und Eritrea.

### **5.4 Themen der Beratung im Interpunkt**

Es wurde zu einer Vielzahl von Themen beraten:

- ALG II - Leistungen, (Termine, Anträge, Rückerstattungen ...)
- ALG I - Anträge, (Leistungen, Sanktionen, Rückerstattungen)
- Einwohnermeldeamt (An-, Ab-, Ummeldungen, Führungszeugnisse, Änderungen des Familienstandes)
- Standesamtliche Belangen (Anerkennung von im Ausland geschlossenen Ehen und Scheidungen, Namensänderung)
- Familienangelegenheiten (Umgangsrecht und Sorgerecht bei getrennt lebenden Eltern, Beistand)
- Arbeitssuche und Arbeitsangelegenheiten (Bewerbungen, Lebenslauf, Anschreiben)
- Ausländerrechtliche Angelegenheiten (Beantragung und Verlängerung von den Aufenthaltstiteln, Termine, Neuansträge/ Asyl, Mitwirkungspflicht, fallbezogener Austausch mit Rechtsanwälten, Familienzusammenführung)
- Spracherwerb
- Wohnangelegenheiten/Unterbringung (Wohnungssuche, Bewerbungen, Mietverträge, Umzüge, Betriebskostenabrechnungen, Kommunikation mit den Vermietern)
- Kündigungen (Telefonverträge, Internetdienste, Zeitschriften, Kreditkarten)
- Gesundheitsfragen (Krankenversicherung, Anmeldung, Änderung, Befreiung von Zuzahlungen, Kostenübernahmeanträge)
- Schulden (Unterkunfts- und Mietschulden, Mobile Telefonverträge, HVV, Kooperation mit der Schuldnerberatung ...)
- Berufliche Orientierung/ Umschulung/ Berufliche Integration/ Berufsausbildung
  - (Ausbildungs- und Studienplatzsuche, Bewerbungsunterlagen, Studienkolleg, Bafög, Kooperation mit JMD, BAB-Anträge und Anträge auf zusätzliche ALG II - Leistungen, Kooperation mit Bildungsträgern)
- Schwerbehinderungs- und Pflegegeldanträge

- Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen und Abschlüssen
- Diskriminierung und Rassismus (erste Ansprechpartner)

## 5.5 wichtigste Kooperationspartner

- Ämter und Behörden:
  - JobCenter
  - ABH
  - Sozialamt
  - Jugendamt
  - Jugendberufsagentur
- Andere Institutionen:
  - Andere Migrationsberatungsstellen JMD, MBE, MBSH, Flüchtlingsberatung in Norderstedt
  - Integrationsbeauftragte der Stadt Norderstedt
  - andere AWO IntegrationsCenter in Schleswig-Holstein
  - Bildungsträger
  - Kursanbieter und Bildungsträger
  - IHK Lübeck
  - spezielle Beratungsstellen (AWO-Schuldnerberatung, Familienzentrum Harksheide, Ehe-, Sucht- und Pflegeberatung, Jugendmigrationsdienst/IB etc.)
  - rechtliche Beratungsangebote / Rechtsanwälte
  - Anerkennungsstellen in SH

## 6. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit

### 6.1 Fortbildungen/Fachtage

Die AWO Mitarbeiter\*innen nahmen an internen sowie externen (meist online) Fortbildungsangeboten teil:

- Umgang mit psychisch Erkrankten im Beratungsalltag
- Umgang mit Geschlechtervielfalt in der Beratung
- Beratung von Geflüchteten und Migrant\*innen in Zeiten von Corona
- Motivational Interviewing
- Ausländerrecht mit Rechtsanwalt Mathias Bergmann
- Online - Fachveranstaltung - Beraten und Behandeln zu Dritt
- Stormarn spricht über das gute Leben: Heimat
- Online-Veranstaltung "Schuldnerberatung im Kreis Stormarn"
- "Die gesetzliche Rentenversicherung und ihre Leistungen" Torsten Mielke Rentenberater, Deutsche Rentenversicherung Nord, Abteilung Leistungen, aus Lübeck
- Grundseminar für Sicherheitsbeauftragte
- Strafrechtliche Aspekte der Beratungsarbeit
- Änderungen 2021: Insolvenzverfahren - Inkassorecht - Pfändungsschutzkonto & mehr



## **6.2 Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen durch den Interpunkt und die Betreuung**

Die Teilnahme an Sitzungen lässt sich für die AWO-Mitarbeiter\*innen in zwei Teilbereiche gliedern. Im Vergleich zum Vorjahr fand aufgrund der pandemischen Lage diese aber überwiegend online statt.

Zum einen nahmen sie an Netzwerktreffen bzgl. der Arbeit am Standort Norderstedt teil, die die tägliche Arbeit betrafen:

- Teilnahme an Treffen mit One Care (Psychosoziale Beratung in Norderstedt)
- Abstimmungsgespräche mit der Stadt, JobCenter, Sozialamt und Träger
- Teilnahme der Mitarbeiter\*innen an regelmäßigen Sitzungen, wie bspw. der A-D-C Runde
- Abstimmungstreffen mit den Trägern, dem Amt für Gebäudewirtschaft, der Polizei und dem Sozialamt (einmal im Quartal)
- Besprechungen und Tandemberatung mit der AWO Schuldnerberatung
- Trägerübergreifende Sitzungen des Beratungsteams Interpunkt
- Trägerübergreifende Fallbesprechungen/ Interpunkt

Zum anderen fanden AWO interne Sitzungen statt:

- Regelmäßige ASA – Arbeitssicherheit Sitzungen mit der Firma FKC Consult als externe beratende Firma
- Wöchentliche interne Teamsitzungen (Präsenz und Online)
- Teilnahme an Fortbildungen
- Besuch weiterer Informationsveranstaltungen zur Sicherung der Fachkompetenzen

Nebst den regulären Sitzungen und Netzwerktreffen wurde auch verstärkt an einer Verbesserung der Netzwerkarbeit gearbeitet, da zu pandemischen Zeiten ein verstärkter Informationsaustausch auf Grund der mangelnden persönlichen Absprache umso entscheidender wird.

So hat sich beispielsweise die Zusammenarbeit mit dem Belegungsmanagement und der Wohnraumvermittlung der Stadt Norderstedt intensiviert und die trägerübergreifende Arbeit in Bezug auf Einzelfälle verstärkt.

## **7. Erfolgreiches aus 2021**

Die Zusammenarbeit mit der Stadt und den Trägern konnte konstruktiv reflektiert und optimiert werden. Der Interpunkt hat sich auch in Zeiten von Corona in der Stadt Norderstedt etabliert. Sie empowert die Bewohner\*innen, entlastet die Betreuung vor Ort und ermöglicht für die Betreuung strukturierter zu arbeiten und sich auf den Belangen der Bewohner in den Unterkünften zu konzentrieren.



- Arbeitsstrukturen konnten angepasst werden und die Beziehungsarbeit konnte selbst in der unruhigen und für alle unsicheren Lage auf eine überwiegend vertrauensvolle Ebene angehoben werden.
- Das EMA hat Möglichkeiten geschaffen Termine für An- und Ummeldungen zu ermöglichen.
- Das Thema Unterkunftsgebühren und in diesem Zusammenhang auch Schulden konnte im Jahr 2021 angestoßen werden.

## 7.1 Ausblick 2022

Wie in Kapitel 3 und 6 erläutert, ist die Arbeit in zwei Teilbereiche unterteilt, die weiterhin ihre eigenen Schwerpunkte und Planungen für das Jahr 2022 haben werden.

Der Fokus der Betreuung liegt auf der Etablierung von partizipativen Strukturen, Krisenintervention, Verweisberatung, Unterkunftsmanagement in Zusammenarbeit mit dem Sozialamt, psychosozialen Dienst und der psychosozialen Beratung OneCare. Beispielsweise werden regelmäßig Bewohner\*innen-Treffen abgehalten, aus denen heraus sich auch kleine Projekte entwickeln. Der Erhalt des bestehenden Netzwerkes und dessen Optimierung und Ausbau ist weiterhin ständiger Bestandteil der Betreuung.

Nach einer Lockerung der coronabedingten Einschränkungen sollen folgende Pläne wiederaufgenommen bzw. umgesetzt werden:

- Nachhilfeangebot für Schüler\*innen wöchentlich (online) - wenn Corona bedingt wieder möglich in Präsenz
- Fortlaufend: Pandemie - Erklärung der Schutz- und Hygienemaßnahmen, Impfaktionen und Ermutigung zum Impfen, Sensibilisierung
- Fortsetzung der Aufarbeitung des Brandes des Altgebäudes der Lawaetzstraße 5 c-d-e
- Sozialraumerforschung – Ausflüge in der Stadt und Umgebung
- Ablaufpläne für Unterkunfts-relevante Dinge wie beispielsweise Zuweisungen Umsetzungen optimieren
- Notfalleitfäden erstellen: wie verhalte ich mich im Brandfall? Notrufnummern, Fluchtwege, etc
- Ausbau des Bewohnerbeirats, partizipative Strukturen sollen aufgebaut und etabliert werden
- Ausbau der Kommunikationswege (E-Mail und andere Medien)
- Kaffee-Treff, wenn alle Bewohner\*innen geimpft- und die pandemische Lage es wieder zulässt
- Frauenfrühstück
- Männer-Café
- Frühe Hilfen (einmal wöchentlich vor Ort)
- Vermittlung in ehrenamtliche Strukturen wie das THW-technisches Hilfswerk

Das Konzept der trägerübergreifenden Interpunkt-Beratungsstelle wird auch im 2022 weiterentwickelt. Um die trägerübergreifende Arbeit im Interpunkt produktiver und strukturierter zu gestalten und einen niederschweligen Zugang für Klienten zu ermöglichen,

sind für das Jahr 2022 träger- und dienstübergreifende Workshops und Projektarbeit geplant. Außerdem ist eine Erweiterung des gesamten Beratungsangebots des Interpunktes durch die JMD-Beratung/IB sowie auch Gruppenberatungen geplant.