

Anlage 1

zu B 23/ 0342

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

Sachbericht vom 01.01.2022 – 31.12.2022

Jahresbericht 2022

Im März 2023

vorgelegt von:

Elena Wrede, Henrike Jaa, Mustapha Oulbouche, Nasim Ezati und Kevin Barlog

Arbeiterwohlfahrt Landesverband SH e.V. / AWO Interkulturell

Am Kiel-Kanal 2

D-24106 Kiel

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
2.4 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.....	9
5. Interpunkt.....	9
5.1 Beratung im Interpunkt.....	10
5.2 Zielgruppe.....	10
5.3. Durchführung.....	11
5.4 Themen der Beratung im Interpunkt.....	11
5.5 wichtigste Kooperationspartner	12
6. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit.....	13
6.1 Fortbildungen/Fachtage.....	13
6.2 Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen durch den Interpunkt und die Betreuung	13
7. Erfolgreiches aus 2022	14
7.1 Ausblick 2023.....	14

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. Wie im Jahr 2021 setzte sich 2022 die Betreuungs- und Integrationsarbeit unter Corona-Bedingungen fort. Wegen des Angriffskrieges auf die Ukraine wurde der Schwerpunkt der Arbeit im Interpunkt jedoch auf die massenhafte Flucht aus der Ukraine verschoben.

Der Jahresbericht 2022 gibt einen aktuellen Einblick in die Arbeit vor Ort, an den Unterkünften und im Interpunkt unter Pandemiebedingungen sowie in die perspektivische Entwicklung der Arbeit.

2. Rahmenbedingungen

Der Betreuungsschlüssel im Jahr 2022 lag bis August 2022 bei 1,5 Vollzeitstellen in der Betreuung der folgenden Unterkünfte: 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) sowie 1 Vollzeitstelle im Interpunkt für die Beratung von Geflüchteten (Elena Wrede). Ab August 2022 wurde die Betreuung auf 2,5 Stellen aufgestockt und im Dezember kam der Harkshörner Weg 33, 33a-c als zu betreuende Unterkunft hinzu, diese wurde ab Januar 2023 bezogen. Hierbei ist anzumerken, dass die Bauarbeiten auf dem Grundstück der Unterkunft noch nicht abgeschlossen sind und schätzungsweise bis mindestens Mai 2023 andauern wird.

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

Das mobile Arbeiten wurde 2022 weitestgehend eingestellt, bleibt aber weiterhin in Ausnahmefällen nach Rücksprache mit der Teamleitung, beispielsweise im Falle einer Online-Fortbildungen, erhalten gemäß interner AWO Betriebsvereinbarung mit dem Betriebsrat.

Die soziale Betreuung/ Beratung von Asylsuchenden und Geflüchteten in Norderstedt erfolgte im o. g. Zeitraum durch folgende Mitarbeitende:

Bis August 2022:

1. Henrike Jaa mit 28,5 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, 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, 3a-e und dezentrale Wohnungen)
3. Elena Wrede mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.

Ab August 2022:

1. Henrike Jaa mit 28,5 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, Schützenwall 45 und dezentrale Wohnungen)

2. Nasim Ezati mit 39 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, Kiefernkamp 45-89 und dezentrale Wohnungen)
4. Kevin Barlog mit 29,25 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, ab Dezember Harkshörner Weg 33,33a-c)
5. Elena Wrede mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.
6. Im Dezember 2022 wurde auch die zweite volle Beratungsstelle im Interpunkt durch eine neue Mitarbeiterin, Frau Angelika Hettwich besetzt. Diese hat im Januar leider wieder gekündigt.

Anzahl der betreuten Bewohner*innen:

Unterkunft	Belegung	Kapazität
Kiefernkamp 45-89	46	42
Lawaetzstraße 3-5	91	117
Schützenwall 45 a-d*	62	73
Harkshörner Weg 33	68	86
Dezentrale Wohnungen	33	43
Insgesamt	300	361

Übersicht dezentrale Wohnungen:

Adresse	Belegung	Kapazität
Am Böhmerwald 62-64	13	12
Glasmoorstraße 57	3	3
Pestalozzistraße 5	8	14
Segeberger Chaussee 233	5	10
Insgesamt	29f	39

*"provisorisches Büro", da der Gemeinschaftsraum für eine wöchentliche Sprechstunde und nach Bedarf zur Verfügung gestellt wurde und somit vor Ort kein reguläres Büro mit Büroausstattung bzw. WLAN vorhanden ist.

2.1 Betreuung der Unterkünfte

Die Betreuung der Unterkünfte wurde im ersten Halbjahr weiterhin 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 stetig im Wandel sind. Des Weiteren wurden die generierten Bedarfe aus der Alltagspraxis in thematischen Treffen aufgegriffen und mit den Trägern und der Stadt kommuniziert und weiterentwickelt. Durch die Reduzierung bis hin zur überwiegenden Abschaffung verschiedener allgemeiner Coronamaßnahmen, fand auch in den Unterkünften eine schrittweise Öffnung statt.

Ziel der Betreuung war es, Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen, indem den Bewohner*innen der Zugang zu Informationen und 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.

2.2 Corona-Pandemie

Seit Ausbruch des Coronavirus Anfang 2020 wurde die Arbeit sowohl in der Betreuung als auch in der Beratung erschwert. Die AWO hat für den Bereich Interkulturell ein Hygienekonzept entwickelt, das mit denen der Stadt Norderstedt und der anderen Träger vereinbar ist und auch im Jahr 2022 regelmäßig aktualisiert wurde. Um die Corona-Regeln einzuhalten, wurden die offenen Beratungszeiten vorübergehend abgeschafft und 2022 wieder etabliert, vorerst unter 3G Regeln und dann uneingeschränkt.

2.2.1 Impfkaktion in den Unterkünften durch mobile Impfteams

Die Aktion, alle Bewohner*innen der Unterkünfte zu impfen, wurde in 2022 weitergeführt und war organisatorisch eine Herausforderung. Erneut wurden durch die Stadt Norderstedt die mobilen Impfteams aktiviert und boten weitere Impftermine vor Ort an den Unterkünften an. Es wurden Termine verteilt und die Bewohner*innen durch persönliche Gespräche und Aushänge informiert. Es musste viel Überzeugungsarbeit in der Betreuungsarbeit geleistet werden, weil sich weiterhin die Verschwörungsmythen und Impfskepsis gegen die Impfung in der Zielgruppe auffinden lässt.

2.3 Themen der Betreuung in den Unterkünften

Die Begrüßung bei neu Zugewiesenen erfolgte, wenn möglich, durch das „Willkommen Team“. Im Anschluss daran wurden die neuen Bewohner*innen in einem Erstgespräch den hauptamtlichen Mitarbeitenden der AWO vorgestellt und die Zuständigkeit erklärt, u.a.:

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

Konflikte bezüglich des Zusammenlebens und –wohnens waren wieder ein Schwerpunkt der Arbeit in der Flüchtlingsbetreuung. Die Betreuung wurde häufig auch punktuell bei bestimmten Anliegen aufgesucht.

Schwerpunktt Themen in der Beratung lauteten im Berichtszeitraum wie folgt:

1. Umsetzung der Hygiene- und Schutzmaßnahmen
2. Informationsfluss bezüglich der aktuellen Corona Bestimmungen (von Seiten der Stadt, Schulen, Land)
3. 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
4. Ausgabe der WLAN Karten MobyKlick
5. Umsetzungen/Neuzuzüge
6. Umgang mit Suchtproblemen
7. Situationen der Eskalation unter den Bewohner*innen, bei denen es zu Gewaltanwendung kam (Einsatz mit der Polizei)
8. Menschen mit psychischen Problemen
9. Häusliche Gewalt
10. Kita/Kindergartenplatz Suche und Begleitung
11. Zusammenarbeit mit Schulen in schwierigen Situationen
12. Anträge auf Mietminderung
13. Schwangerschaften, Geburtsanmeldung, Geburtsurkunde, Vaterschaftsanerkennungen, Sorgerechtsklärungen, Nachsorgeuntersuchungen, etc.
14. Unterstützung von Menschen mit einem multiplen Krankheitsbild
15. Unterstützung der Eltern, das Schul-/Kita-system zu verstehen; Beantragung von Schülerfahrkarten über olav
16. Weitergabe von Informationen bzgl. Sprachkursen
17. Terminanfrage bei Ärzten (in besonderen Fällen)
18. Müll-Task-Force / Müllsammelaktionen, Putzpläne
19. Verhalten in den Wohnungen der Unterkunft (Wasserschäden, Parken auf dem Gelände)
20. Unterstützung bei der Antragstellung auf Sozialwohnungen
21. Menschen mit Behinderung (Organisation von Ausstattungsgegenständen über die Pflegekasse, Behindertenparkplatz, Gehilfe...; Beantragung des Behindertengrades und Fahrkarten)
22. Konflikte in den Unterkünften (Polizei, SPD, Compas)

23. Norderstedter Modell (im Nachfolgenden NoMo abgekürzt): Terminvereinbarungen, punktuelle Unterstützung, Einschätzungen u.Ä.
24. Sterbefallabwicklung (Benachrichtigung von Angehörigen, Kontakt zum Pflegedienst, Kontaktaufnahme zum Krankenhaus und Hospitzsuche)
25. Nachwirkungen des Brandes in der Unterkunft der Lawaetzstraße 5 (Neubeschaffung von Unterlagen und Urkunden, Kleidung...)

2.4 Veranstaltungen in den Unterkünften

Im Jahr 2022 wurden die Unterkünfte der AWO schrittweise für Angebote und Veranstaltungen geöffnet. Die Veranstaltungen in diesem Jahr bezogen sich auf die Aufrechterhaltung des Zusammenlebens und ein solidarisches Miteinander:

- Impfkaktion mit Vor- und Nachbereitung sowie der Begleitung der Aktion
- Putz- und Aufräumaktionen an den Unterkünften
- Punktuelle Aufklärungsarbeit bezüglich des Themas Impfen und Hygienemaßnahmen- und Regeln in den Unterkünften, bzw. der Hausordnung
- Treffen zur Initiierung eines Bewohnerbeirats unter Berücksichtigung der Hygieneregeln
- Anfang des Jahres wurde in Kooperation mit der evangelischen Kirche Friedrichsgabe Nachhilfe von Oberstufenschülerinnen für Schulkinder in der Unterkunft angeboten.
- Ab Oktober wurde im Wechsel ein wöchentliches offenes Spiele-Café und ein Frauen-Café angeboten

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, die selbstständig Verantwortung übernehmen und eigene Entscheidungen treffen. Dabei liegt die Aufgabenstellung zum einen auf unterkunftsspezifischen Belangen und zum anderen auf der Partizipationsarbeit und Empowerment.

Ziel: Ziel der Betreuung ist es, die Erleichterung der Integration von Geflüchteten durch bürgerschaftliches Engagement (Zusammenarbeit im Sozialraum), welche unter den Beschränkungen in den Unterkünften Anfang des Jahres und damit resultierendem Rückgang des ehrenamtlichen Engagements, erschwert war. Die Stärkung der gesellschaftlichen Akzeptanz von Geflüchteten durch sofortigen Kontakt und Unterstützung bei gesellschaftlicher Teilhabe bleibt auch unter erschwerten Bedingungen ein zentrales Ziel in der Betreuung.

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, der die Kommunikation verbessert und die Arbeit optimiert. Hervorzuheben ist dabei die außerordentlich vertrauliche und kollegiale Zusammenarbeit zwischen der Stadt und dem Wohlfahrtsverband in der Betreuung.

Hierzu zählen:

- Unterbringungsmanagement (Zusammenarbeit mit Herrn Görke und Herrn 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)
- 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 2022 in der Betreuung herausgearbeitet und bearbeitet.

3.3 Sozialpädagogische Aufgaben

Da im Fokus 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 ressourcenorientiert, was bedeutet, dass die Betreuung gemeinsam mit dem Menschen identifiziert, 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 können.

Schwerpunkte bilden hierbei:

- Konfliktmanagement
- Krisenintervention
- Pandemiebedingte Veränderungen im Zusammenleben in den Unterkünften / Hygiene- und Abstandsregeln
- Rahmenbedingung für Eigeninitiative schaffen
- Aufsuchende Arbeit
- Partizipation und Empowerment

- Schaffung eines Bewohnerbeirates in der Unterkunft Lawaetzstraße in Zusammenarbeit mit der Integrationsbeauftragten der Stadt Norderstedt - Heide Kröger.

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

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
- Compas
- Interpunkt / Migrationsberatung
- AWO Schuldnerberatung

u.v.m.

Nachdem Anfang 2022 der Fokus in der Betreuung noch auf der Bewältigung der sich wandelnden Rahmenbedingungen durch die Pandemie lag und die daraus resultierenden Konflikte und Herausforderungen die Arbeit mitbestimmt haben, wandelten sich die Aufgaben wieder in Richtung Öffnung und Kontaktaufbau.

3.5 Herausforderungen in der Unterkunft

Norderstedt ist die Stadt mit dem drittgrößten Wohnungsmangel in Schleswig-Holstein. Dies ist in der Stimmung in den Unterkünften wiederzufinden. Viele Bewohner*innen sind hoffnungslos, was die Wohnungssuche betrifft.

Eine Erschwernis für die Bewohnerschaft und auch für die Mitarbeitenden stellt auch nach der Aufhebung der coronabedingten Beschränkungen häufig die Erreichbarkeit der Regeldienste dar. Persönliche Termine und die telefonische Erreichbarkeit, vor allem auch bei der Ausländerbehörde, dem Jobcenter und dem Sozialamt ist oft nur eingeschränkt möglich. Der allgemeine Fachkräftemangel und dessen Auswirkungen, von dem auch die Wohlfahrtsverbände in der Sozialarbeit betroffen sind, sind also auch in den Regeldiensten festzustellen.

3.6 Baulicher Zustand Harkshörner Weg 33 bis 33C

Auch wenn die Unterkunft im Harkshörner Weg seit Januar 2023 bezugsfertig ist, muss angemerkt werden, dass die Bauarbeiten auf dem Grundstück der Unterkunft noch nicht

abgeschlossen sind und sich wohl mindestens bis Mai 2023 verzögern wird. Gerade die Außenanlage der Unterkunft ist derzeit noch in einem unfertigen Zustand. Die Auffahrt muss noch gepflastert werden, es gibt noch keine Wäscheständer, keine Fahrradständer und auch die Hardware für den Internetzugang ist noch nicht komplett verbaut.

Dies ist gerade in Kombination mit der Lage am Stadtrand für die Bewohner:innen problematisch, da sie nur schlechten bis keinen Zugang zum Internet haben, da auch der Mobilfunkempfang vor Ort schwach und unzuverlässig ist. Dies ist gerade für ukrainische Familien mit Kindern im schulpflichtigen Alter ein Problem, da die Kinder so nur schlecht bis gar nicht am nachmittäglichen Online-Unterricht im Heimatland teilnehmen können.

Darüber hinaus verfügt die Straße Harkshörner Weg über keinen durchgängigen Bürgersteig. Bewohner:innen müssen auf dem Weg zur nächsten Hauptstraße (Ulzburger Straße) also auf der Straße gehen. Dies ist gerade im Hinblick auf die dort lebenden Kinder problematisch. In Kombination mit fehlender Straßenbeleuchtung bedeutet dies, dass es gerade nachts und früh morgens leichter zu Unfällen mit Fußgängerbeteiligung kommen könnte.

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 im Interpunkt mit einer vollen Stelle in der Beratung für Geflüchtete vertreten.

Im Interpunkt werden alltagspraktische Themen bearbeitet, Integrationsprozesse begleitet, Partizipation und gesellschaftliche Teilhabe gefordert.

Außerdem sollen hier 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. 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 Klient*innen an bestimmte Regeldienste verwiesen wurden. Des Weiteren bildeten Themen rund um das Leben in Deutschland ein Schwerpunkt der Beratung.

5.2 Zielgruppe

Die Zielgruppe der Ratsuchenden im Interpunkt beschränkt sich auf die Bewohner*innen der städtischen Unterkünfte, unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus, Herkunftsland, Geschlecht und Alter.

Die größte Gruppe davon bilden Klient*innen mit dem Fluchthintergrund. Überdies wurden auch Spätaussiedler*innen und in Einzelfällen auch obdachlose EU-Bürger*innen beraten.

Das am häufigsten vertretene Herkunftsland war in dem vergangenen Jahr aufgrund der russischen Aggression und der Massenflucht die Ukraine. Aber auch die Klient*innen aus Afghanistan, Syrien, Irak und Eritrea haben unsere Beratungsangebote zahlreich genutzt.

5.3. Durchführung

Die Bewohner*innen aus den Unterkünften werden befähigt, bestärkt und begleitet auf ihrem Weg in die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung, um selbstverantwortlich zu leben. Entscheidungsprozesse werden von der beratenden Person eingeleitet und sie fungieren als Entscheidungshilfe. Erwartungen der Bewohner*innen werden analysiert und als Arbeitsgrundlage für die weitere Beratung und Betreuung genutzt, in enger Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen.

Auch im Jahr 2022 wurde der ergiebigste Teil der Beratungen in der Form von Präsenzterminen angeboten. Die Aufnahme als Klient*in erfolgte nach einer unterschriebenen Datenschutzerklärung im Präsenzformat. Viele laufende Themen, die nicht so eine intensive Beratung brauchten, konnten auch digital behandelt werden.

Die Terminvergabe war telefonisch, per Mail sowie auch per digitaler Kommunikations-Applikationen möglich. Ferner wurden seit Anfang 2022 auch Klingelzeiten für eine Terminvergabe vor Ort eingeführt, die zweimal pro Woche möglich waren.

Ferner wurde in Kooperation mit der Stadt Norderstedt sowie der Caritas einmalig eine Info-Veranstaltung für ukrainische Geflüchtete zum Thema „Leistungsträgerwechsel“ im Juni 2022 organisiert.

Insgesamt haben ca. 550 Klient*innen 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.

5.4 Themen der Beratung im Interpunkt

Es wurde zu einer Vielzahl von Themen beraten:

- ALG II - Leistungen, (Termine, Anträge, Rückerstattungen...)
- Leistungen nach AsylbLG (Termine, Anträge, Leistungsumfang, 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 getrenntlebenden Eltern, Beistand)
- Arbeitssuche und Arbeitsangelegenheiten (Bewerbungen, Lebenslauf, Anschreiben)
- Ausländerrechtliche Angelegenheiten (Beantragung und Verlängerung von den

- Aufenthaltstiteln, Termine, Neuanträge/ 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

5.6. Herausforderungen

Wegen des Krieges in der Ukraine wurde der Schwerpunkt der Arbeit im Interpunkt auf die entstandenen Bedarfe bedingt durch die massenhafte Flucht der Menschen aus der Ukraine verschoben. Die vorhandenen Russischkenntnisse bei der AWO-Beraterin im Interpunkt ermöglichten die Aufnahme von ukrainischen Geflüchteten ohne zusätzliche Sprachmittlung. Dadurch erhöhte sich auch die Zahl der beratenden Personen sowie auch das Arbeitsaufkommen in kurzer Zeit sehr schnell.

Demzufolge musste die Aufnahme der Klient*innen umstrukturiert werden. Ein Teil der Klient*innen mit vorhandenen Deutschkenntnissen wurden an den anderen Kollegen im Interpunkt abgegeben, um Beratungsspielraum für Ukrainer*innen zu schaffen.

Die größte Herausforderung für die Berater*innen war der hohe Arbeitsumfang bei den neuangekommenen Klient*innen und den fehlenden Personalressourcen der überlasteten Behörden auf Grund der wachsenden Anzahl der Geflüchteten. Dies führte zu einer erschwerten Erreichbarkeit der öffentlichen Ämter.

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
- Online - Fachveranstaltung - Beraten und Behandeln zu Dritt
- Strafrechtliche Aspekte der Beratungsarbeit
- Diverse Infoveranstaltungen zum Thema „Angriffskrieg auf die Ukraine“
- Beratungsrelevante Themen
- Energiekostenkrise & Hilfsmöglichkeiten

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, wobei diese, im Vergleich zum Vorjahr, aufgrund der pandemischen Lage, überwiegend online stattfanden.

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

- Teilnahme an Treffen mit Compas (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
- Wiederbelebung der AG Konsequenzen
- Abstimmungstreffen mit den Trägern, dem Amt für Gebäudewirtschaft, der Polizei und dem Sozialamt (einmal im Quartal)
- Besprechungen und Tandemberatung mit dem Jugendmigrationsdienst/ IB
- Trägerübergreifende Sitzungen des Beratungsteams Interpunkt
- Trägerübergreifende Fallbesprechungen/ Interpunkt

Zum anderen fanden AWO interne Sitzungen statt:

- Zweiwöchentliche interne Teamsitzungen (Präsenz und Online)
- Teilnahme an Fortbildungen
- AWO-interner Austausch der Sozialbetreuungen in Schleswig-Holstein
- Besuch weiterer Informationsveranstaltungen zur Sicherung der Fachkompetenz
- AWO-interner Migrationsberater Austausch

Nebst diesen Sitzungen und Netzwerktreffen, wurde auch punktuell verstärkt Netzwerkarbeit geleistet, da in diesen Zeiten ein verstärkter Austausch für sehr hilfreich empfunden wurde, um die Menschen nach der Aufhebung der Kontaktsperren wieder zu empowern.

7. Erfolgreiches aus 2022

Die Zusammenarbeit mit der Stadt und den Trägern konnte konstruktiv reflektiert und optimiert werden.

Die Zusammenarbeit mit dem Interpunkt hat sich weiter etabliert und stellt sich aus Sicht der AWO als erfolgreich dar.

Arbeitsstrukturen konnten angepasst werden und die Beziehungsarbeit konnte, trotz der unruhigen und für alle unsicheren Lage, wieder auf eine überwiegend vertrauensvolle Ebene angehoben werden.

Die Zusammenarbeit mit Compas bezüglich einer besseren Versorgung traumatisierter Geflüchteter konnte weiterentwickelt werden.

Die Kontaktbeschränkungen haben positiv dazu beigetragen, dass nun mehr Menschen in den Unterkünften telefonisch oder per Email erreichbar sind.

Auch werden Terminabsprachen besser angenommen und es gibt weniger Unzufriedenheit, wenn Angelegenheiten ein wenig Zeit in Anspruch nehmen.

Das Thema Unterkunftsgebühren und in diesem Zusammenhang auch Schulden konnte im Jahr 2022 angestoßen werden.

7.1 Ausblick 2023

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

Der Fokus der Betreuung liegt auf der Etablierung von partizipativen Strukturen, Krisenintervention, Verweisberatung, Unterkunftsmanagement in Zusammenarbeit mit dem Sozialamt, und der psychosozialen Beratung durch Compas. Beispielsweise werden Bewohner*innen-Treffen regelmäßig abgehalten, aus denen heraus sich kleine Projekte

entwickeln sollen. Diese Projekte sollen dann von den Bewohnern*innen selbst angeleitet und durchgeführt werden. Auch der Erhalt des bestehenden Netzwerkes und dessen Optimierung und Ausbau ist ein primäres Ziel in 2023.

Folgendes ist in Planung bzw. soll nach der langen pandemischen Lage wiederaufgenommen werden:

- Wöchentliches Nachhilfeangebot für Schüler*innen
- Sozialraumerforschung – Ausflüge in der Stadt und Umgebung
- Ablaufpläne für Unterkunfts-relevante Dinge wie beispielsweise Zuweisungen Umsetzungen optimieren
- AG Konsequenzen: es werden wieder Gespräche zur Etablierung von Maßnahmen aufgenommen, die das soziale Zusammenleben in den Unterkünften aufrechterhalten und verbessern. So soll u.A. wie mit Fehlverhalten umgegangen wird, thematisiert werden
- Notfallleitfäden erstellen: wie verhalte ich mich im Brandfall? Notrufnummern, Fluchtwege, etc
- Gewaltschutzkonzept für die Menschen in den Unterkünften revitalisieren
- Ausbau der partizipativen Strukturen
- Ausbau der Kommunikationswege; Es werden vermehrt Termine auch für die anderen Unterkünfte in dem Hauptbüro der Lawaetzstraße 3e angeboten; die Kommunikation via Email wird weiter gefördert
- Frauen- und Männer-Café
- Vermittlung in ehrenamtliche Strukturen zur Unterstützung beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen, Lebensläufen, Fahrradwerkstatt, punktuelle Terminbegleitungen, Angebote des Willkommenteam e.V. ...
- Kleinprojekte vor Ort an der Unterkunft Lawaetzstraße 3e im Gemeinschaftsraum – es sollen kleine Veranstaltungen stattfinden, zu denen verschiedene Stellen eingeladen werden, die sich vorstellen, wie Kinderschutzbeauftragte, frühe Hilfen, Schuldnerberatung...