

Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein  
Max-Zelck-Straße 1  
22459 Hamburg

Ministerium für Soziales, Jugend,  
Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung  
Referat für Integration, Selbstorganisation  
von Migrantinnen und Migranten  
VIII 433  
Adolf-Westphal-Straße 4  
24143 Kiel

Norderstedt, den 13.01.2023

## **Jahresbericht 2022 bzgl. der Zuwendung für die Migrationsberatung Schleswig-Holstein (MBSH) in Norderstedt und Quickborn**

**Berichtszeitraum: 01.01.2022 bis 31.12.2022**

### **1. Ausgangslage**

Norderstedt hat etwa 80.000 Bewohner. Da der Migrationshintergrund nicht von der Stadt statistisch erfasst wird, können wir keine konkrete Aussage zur Anzahl von Menschen mit Migrationsgeschichte in der Bevölkerung treffen, vermutet wird ein Anteil von 25% an der Gesamtbevölkerung.

Derzeit wohnen in der Stadt Norderstedt etwa 2000 geflüchtete Menschen. Davon sind 1200 in den Notunterkünften der Stadt untergebracht, alle anderen leben in privatem Wohnraum.

In Quickborn leben etwa 21.000 Menschen, hier ist der Anteil der Migrant\*innen etwa bei 20%.

Das Team der Migrationsarbeit der Diakonie vor Ort ist interkulturell aufgestellt. Folgende Sprachkompetenzen waren im Team im Berichtszeitraum vorhanden: deutsch, arabisch, kurdisch, persisch, spanisch, französisch, englisch und russisch. Durch die langjährige Arbeit vor Ort kann auf ein gutes Netz an ehrenamtlichen Dolmetscher\*innen für weitere Sprachen zurückgegriffen werden.

Im Berichtszeitraum wurden keine inhaltlichen konzeptionellen Veränderungen vorgenommen.

Infolge der Corona-Pandemie wurden für die Beratungseinrichtungen Hygienemaßnahmen ergriffen. Zum Schutz der Klienten\*innen und Berater\*innen werden Beratungsgespräche weiterhin mit Abstand und Mund-Nasen-Schutz durchgeführt. Auch das Verwenden von Desinfektionsmitteln nach jeder Beratung wird weitergeführt.

Nach den Sommerferien haben wir uns entschieden mit bestehenden Hygienekonzepten wieder an drei Tagen in der Woche eine offene Sprechzeit anzubieten. Hiermit konnten wir trotz der Pandemieauflagen einen niedrighschwelligigen Zugang für Ratsuchende ermöglichen. An den restlichen Tagen beraten wir nach terminlicher Vereinbarung.

Zusätzlich können die Klient\*innen sich bei Bedarf online beraten lassen (<https://beratung.diakonie.de/>).

## **2. Umsetzungsstand hinsichtlich der einzelnen im Arbeitskonzept definierten Arbeitsschwerpunkte**

Nachdem Anträge zum Familiennachzug in 2020 komplett ins Stocken geraten sind, kommen nun wieder mehr Klient\*innen zu dieser Fragestellung in die Beratung. Der Umgang damit ist je nach Herkunftsland schwierig und die Reisebedingungen oft schwer zu ermitteln.

Es ist erfreulich, dass wieder mehr Menschen sichere Arbeitsverhältnisse eingehen, dies erhöht wiederum die Anzahl der Klient\*innen, die uns aufsuchen, um aus den aufstockenden Leistungen vom Jobcenter herauszugehen. Dafür benötigen sie Informationen z. B. zu Wohngeld und Kinderzuschlag. Auch die Beratungen zu den Themen Niederlassungserlaubnis und Einbürgerung nehmen weiterhin zu.

Der Zugang zu Sprachkursen ist nach wie vor schwierig, vor allem in Quickborn (in Norderstedt hilft die Nähe zu Hamburg und den damit erweiterten Angeboten der möglichen Sprachkursträger). Noch immer stehen viele Menschen auf den Wartelisten. Der Zustrom ukrainischer Geflüchteter hat die Situation zusätzlich verschärft.

Oft haben Ratsuchende Zugangsschwierigkeiten und Probleme bei der Kommunikation mit der Ausländerbehörde des Kreises Segeberg. Dies betrifft fast alle relevanten Themengebiete: Ausweisverlängerung, Ausstellung von Reisepässen, Fiktionsbescheinigungen.

Die Wohnungssuche ist ein ständiges Thema für Geflüchtete und Migrant\*innen. Wohnraum ist teuer und im Umkreis von Hamburg nur schwer zu finden. Die Belegung in den städtischen Notunterkünften wurde aufgrund der erhöhten Flüchtlingszahlen weiter verdichtet. Vor allem für Familien mit Kindern ist das eine hohe Belastung. Die Wohnsituation hat einen Einfluss auf die gesellschaftliche Teilhabe und individuelle Lebensqualität geflüchteter Menschen. Es fehlt an Ruhe und Rückzugsraum. Hier helfen und unterstützen wir die Familien intensiv. Erfolg oder Misserfolg bei der Suche wird oft durch individuell zur Verfügung stehende Ressourcen, wie Deutschkenntnisse, Einkommen und soziale Netzwerke, beeinflusst.

Die Bearbeitungszeit von Anträgen bei Jobcentern und Agenturen für Arbeit dauert sehr lange, so dass die Ratsuchenden sich mit Schulden und finanziellen Engpässen auseinandersetzen müssen.

Die Zuständigkeit von Sozialhilfeträgern ist vielen Ratsuchenden nicht klar, so dass ein wichtiger Aspekt der Beratung ist, den Ansprechpartner zu ermitteln, an den sich die Betroffenen wenden müssen.

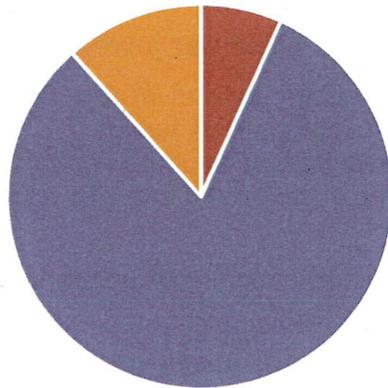
Klient\*innen begegnen uns oft verzweifelt, weil durch nicht verlängerte Aufenthaltstitel (begründet durch die personelle Unterbesetzung in der Ausländerbehörde Kreis Segeberg) Leistungen vom Jobcenter nicht weitergeführt werden oder von Seiten der potenziellen Vermieter\*innen oder Arbeitgeber\*innen unterstellt wird, dass es keine gute Bleibeperspektive gäbe.

Eine weitere aufkommende Schwierigkeit ist das Anfordern von Originalpapieren, die im Zuge der Asylantragsstellung vom BAMF und der Ausländerbehörde einbehalten wurden. Die Bearbeitungszeit der Behörden dauert lange und leider gehen Original-Papiere auch in Behördenstrukturen verloren.

Durch den Kriegsausbruch in der Ukraine und den damit verbundenen Flüchtlingsströmen kommt es seit Februar zu erhöhtem Beratungsaufkommen von ukrainischen Geflüchteten, ebenfalls erleben wir eine erhöhte Anfrage von afghanischen Geflüchteten, um sich über Aufnahmeprogramme für ihre Familienangehörigen informieren.

Leider ist das erhöhte Aufkommen der Erstberatungen im Hinblick auf die ukrainischen Geflüchteten nicht wirklich in der Statistik zu lesen. Grund dafür ist die Zählweise, da die Klient\*innen oft mehrmals in die Beratung kommen und dann schon als Integrationsbegleitung bzw. punktuelle Beratung gewertet werden. Dies ist leider auch dem bereits oben erwähnten Umstand geschuldet, dass durch die personelle Unterbesetzung der Ausländerbehörde die Ausstellung von Fiktionsbescheinigungen nicht in der veranschlagten Zeit geschehen konnte und zu Folgeterminen geführt hat.

### Beratungsform



■ Erstberatung ■ Integrationsbegleitung ■ Punktuelle Beratung

Deutlich zu merken ist, dass einige Gruppen von Geflüchteten derzeit länger in der Integrationsbegleitung sind. Durch den Wegfall oder den eingeschränkten Zugang der Sprachkurse während der Pandemie, bzw. des längeren Wartens auf Kita Plätze sind vor allem nicht alphabetisierte Menschen und Frauen mit damals kleineren Kindern in ihrem Integrationsprozess zurückgefallen. Dies muss nun wieder aufgeholt werden.

Zu bemerken ist außerdem, dass auch Menschen mit langer Integrationsgeschichte sich punktuelle Beratung bei Problemen in der MBSH Rat suchen, da sie über die bestehende Hilfe-Infrastruktur nicht ausreichend informiert sind und bei uns Verweisberatung in Anspruch nehmen.

### 3. Zusammenarbeit mit/Abgrenzung von den relevanten Akteuren vor Ort

Sowohl in Norderstedt als auch in Quickborn stehen wir im direkten Austausch mit allen wesentlichen Akteuren der Flucht- und Migrationsarbeit sowie den Regeldiensten (Jobcenter, Bundesagentur für Arbeit, Sozialamt, Jugendamt, Ausländerbehörde, Willkommenteam, JMD, MBE etc.).

Rückfragen der Regeldienste (Sozialamt, Jugendamt, Schuldnerberatung...) und Einrichtungen zu unseren Angeboten und Klient\*innen zeigen uns, dass die MBSH in der Wahrnehmung präsent ist und gerne zur Herstellung von Kommunikation und Lösungen angenommen wird.

Durch den intensiven Austausch innerhalb des Netzwerks sind die Aufgaben und Abgrenzungen klar definiert und es wird stetig daran gearbeitet eine noch engere Verzahnung mit allen Akteuren herzustellen. Gemeinsame Veranstaltungen finden sich unter Punkt 5.

#### 4. Maßnahmen zur internen Erfolgskontrolle (Qualitätsmanagement)

Norderstedt und Quickborn: Regelmäßige kollegiale Beratung sowie Fallbesprechungen sorgen für ein hohes fachliches Niveau der Beratung. Dies geschieht in den wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen.

Besuch von relevanten Fortbildungen.

Falldokumentation unter Berücksichtigung der aktuellen Datenschutzregelungen.

Die Berater\*innen nutzen Supervision zur Verbesserung und Reflexion des eigenen professionellen Handelns.

#### 5. Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Kreis/der jeweiligen kreisfreien Stadt

Mit der Stadt Quickborn und dem Kreis Pinneberg fanden im Jahr 2022 jeweils zwei Koordinierungsrunden statt, an denen wir teilgenommen haben.

Der Kreis Pinneberg hat sich eine integrierte Sozialplanung aufgebaut, hier setzen wir uns in Arbeitsgruppen mit relevanten Fachthemen auseinander und entwickeln Empfehlungen für die Politik.

Im Kreis Segeberg gab es drei Treffen der Koordinierungsrunde, an denen wir teilgenommen haben.

Mit der Stadt Norderstedt fanden Trägertreffen zum Austausch an fünf Terminen statt, sowie über das Jahr verteilt vier Arbeitstreffen mit Vertretern der Stadt Norderstedt und Mitarbeiter\*innen des Jobcenters.

Dazu kam ein von uns initiiertes Treffen mit Mitarbeiter\*innen des Jobcenters, der Flüchtlingsbetreuer\*innen und der Integrationsbeauftragten der Stadt Norderstedt zur Eruierung eines Angebotes für die Unterstützung von jungen Menschen unter 25 Jahren, die nur schwer von den Hilfesystemen erreicht werden.

Zudem haben wir folgende Veranstaltungen im Jahr 2022 durchgeführt:

Veranstaltungen	Kooperationspartner	Zielgruppe	Teilnehmende
Infoveranstaltung §24	Stabstelle Integration und Asyl Stadt Norderstedt	Ukrainische Geflüchtete	Ca. 100
Infoveranstaltung Rechtskreiswechsel	Interpunkt und Stadt Norderstedt	Ukrainische Geflüchtete	Ca. 100
Jubiläumsfeier/Begegnungsfest in Norderstedt	IKG, Familienberatungsstellen, Ev. Kirche, Willkommenteam ....	alle	Ca. 200
Kulturfest in Quickborn	Kirchengemeinde	alle	Ca. 100
Weihnachtsrallye	Willkommenteam, Stadt Norderstedt	Geflüchtete Familien	Ca. 200

#### 6. Anregungen zum Ineinandergreifen der unterschiedlichen Maßnahmen und (Regel-) Strukturen im Bereich (Erst-)Integration?

Norderstedt: Die zentrale Anlaufstelle *Interpunkt*, in der ein Teil der MBSH-Beratung stattfindet, bewährt sich immer mehr als Ort, an dem verschiedene Angebote der (Erst-)

Integration ineinandergreifen. Sowohl träger- als auch maßnahmenübergreifend wird hier zusammengearbeitet, was die Nutzung von Synergieeffekten ermöglicht und Informationsverluste minimiert. Auch der zentrale Ort in der Nähe des Rathauses, der Sprachkurse und der meisten Ämter vereinfacht viele Vorgänge.

Der Standort in der Ochsenzoller Straße 85 hat sich bei den Klient\*innen als verlässlicher Ort für Beratungen bewährt. Immer wieder zeigt sich, dass ein Angebot mit großer Kontinuität den Klient\*innen Gewissheit bringt, dass Ihnen auch nach Jahren dort geholfen wird.

Quickborn: Die Nähe der Beratungsstelle zum Rathaus, den Sprachkursen und den relevanten Ämtern erleichtert viele Vorgänge. Die Beratungsstelle befindet sich zusammen mit der Ehrenamtskoordination und der Betreuung der dezentralen Unterkünfte für Zugewanderte in einem Haus. Auch die Zusammenarbeit mit der Flüchtlingsbetreuung mit arabischer Muttersprache verbessert die Angebote und ist eine Erleichterung für die Ratsuchenden. Die enge Zusammenarbeit verkürzt die Beratungszeit.

Für die Ratsuchenden aus der Ukraine haben wir in Quickborn eine Dolmetscherin bei den Beratungen dabei, die uns beim Gespräch zur Seite steht.

### **Erkenntnisse aus der bisherigen Arbeit:**

Der Trend, dass zunehmend der Integrationsprozess bei den zugezogenen Menschen im Vordergrund steht, hat sich auch im Berichtszeitraum weiter fortgesetzt. Zwar ist die fortschreitende Digitalisierung (auch der Behörden) ein willkommener Fortschritt. Bei den Menschen, die die Schriftsprache nicht gut beherrschen, birgt es aber Gefahren: oft verstehen sie nicht, welche Informationen benötigt werden oder sie sind technisch nicht in der Lage, Unterlagen einzuscannen und adäquat aufzubereiten.

Viele der uns aufsuchenden Menschen sind bereits in Arbeit. Die Fragen, die sich ihnen stellen, zeigen, dass sie schon sehr gut integriert sind, es aber trotz oft sehr guter Sprachkenntnisse schwierig ist, das in Formularen verwendete Deutsch anzuwenden und zu verstehen.

Deutschland ist mit den unterschiedlichen Zuständigkeiten was Ämter und Behörden angeht selbst für Klient\*inne mit guten Sprachkenntnissen schwer zu durchschauen. Besonders der Wechsel vom Jobcenter, nach dem Eintritt in gute Arbeit mit entsprechender Vergütung hin zum Wohngeld und eventuell zum Kinderzuschlag; oder die schwierige Lage bei von Trennung betroffenen Paaren bedarf Beratung.

### Ukraine:

Durch die Erfahrungen mit den letzten Flüchtlingsaufkommen hat die Stadt Norderstedt ein schnelles und effizientes Verfahren entwickelt, um Informationen an die Geflüchteten und die aufnehmenden Familien zu senden. Es hat sich in diesem Zusammenhang auch bewährt, dass Jobcenter, Sozialamt und Berater\*innen gemeinsam tagen und die sich stellenden Probleme gemeinsam bearbeiten.

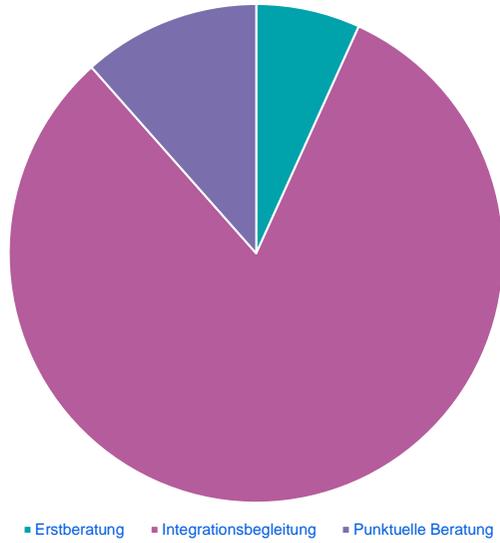
Mit guten Informationsangeboten sowohl in Präsenz (siehe Infoveranstaltungen) als auch digital konnten den ukrainischen Geflüchteten schnell relevante Informationen zur Antragstellung und dem Rechtskreiswechsel zur Verfügung gestellt werden.

An beiden Standorten haben wir in der Pandemie die positive Erfahrung gemacht, dass uns die Klient\*innen auch über alternative Zugangsmöglichkeiten aufsuchen und uns dabei ihr Vertrauen entgegenbringen.

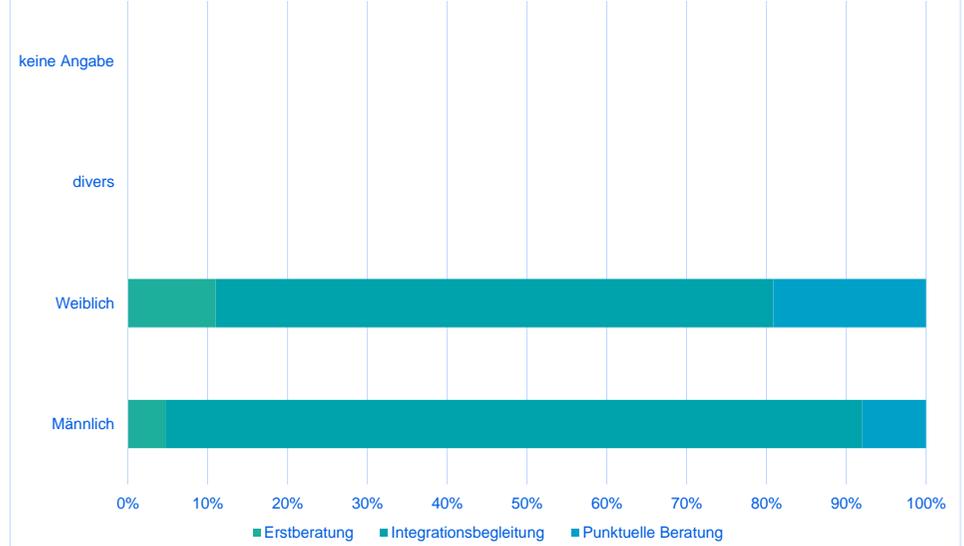
Für diejenigen, die sich nicht selbst versorgen können, ist nach wie vor die Suche nach Arbeitsplätzen wichtig. Hier bräuchte es mehr niedrigschwellige Angebote zur Erstellung von Bewerbungsmappen und der Heranführung an die Arbeitsplatzsuche.

Eine weitere Hürde für Geflüchtete ist der sehr angespannte Wohnungsmarkt. Die allgemeinen Preissteigerungen haben auch bei den Mieten nicht haltgemacht und so wird es vor allem für größere Familien zunehmend schwieriger aus den Notunterkünften auszuziehen und ein normales Leben zu beginnen.

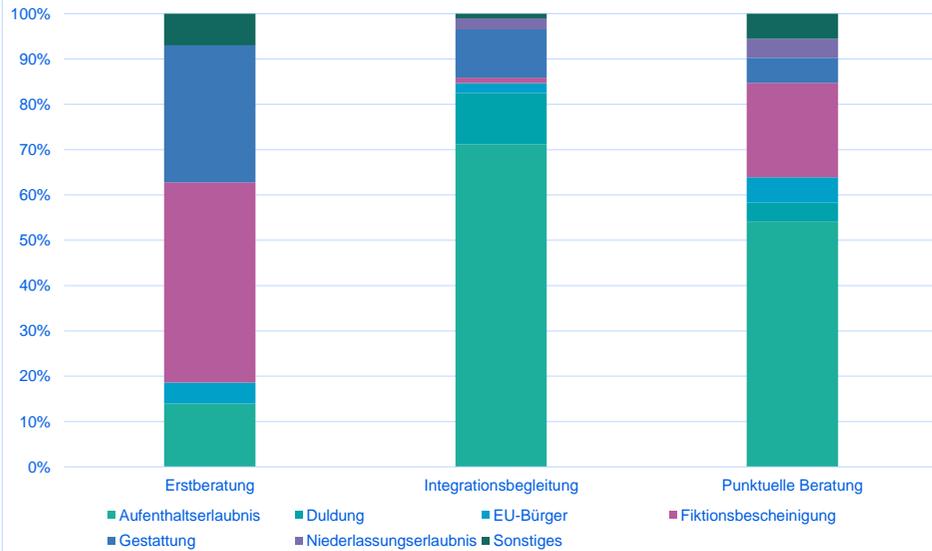
Beratungsform



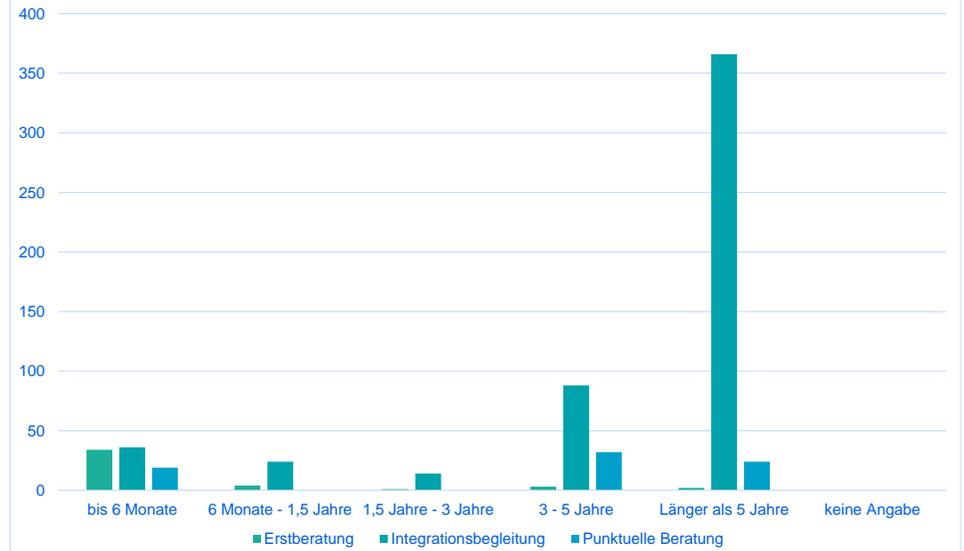
Beratungsform nach Geschlecht



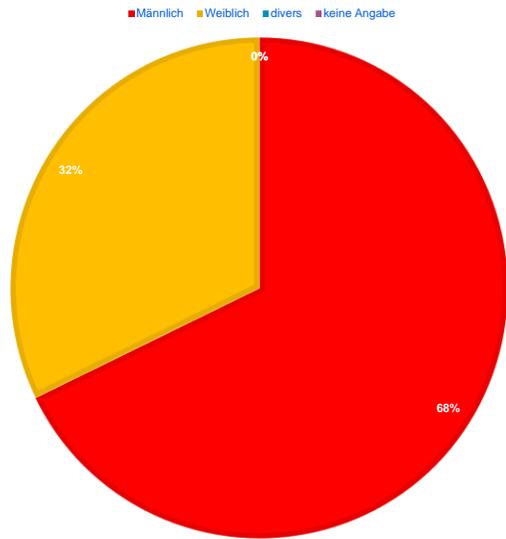
Beratungsform nach Aufenthaltsstatus



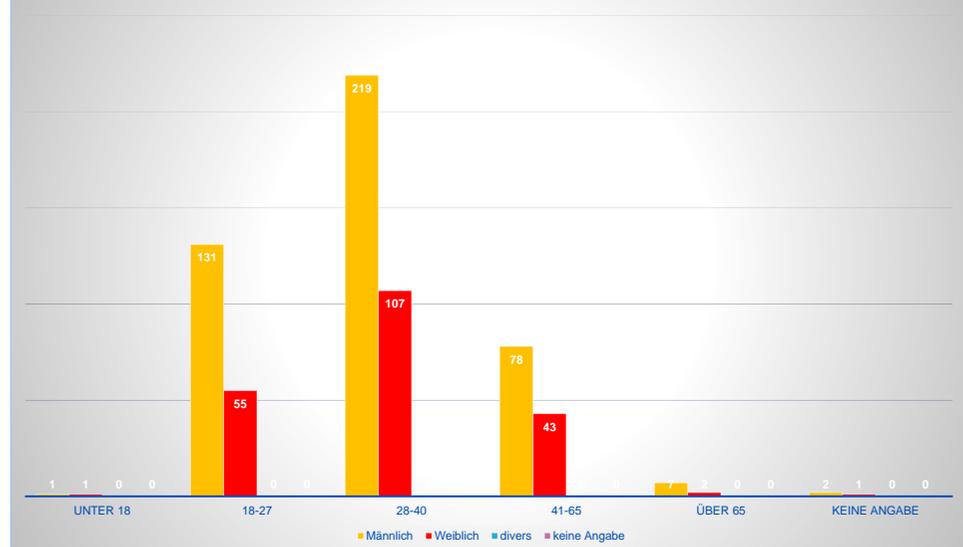
Beratungsform nach Aufenthaltsdauer im Kreis / in kreisfreien Stadt



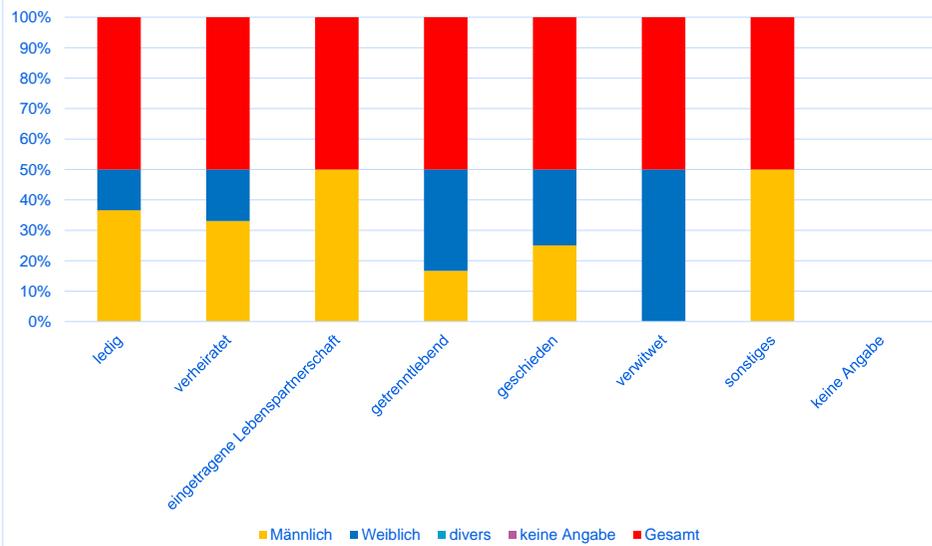
**GESCHLECHTERVERTEILUNG**



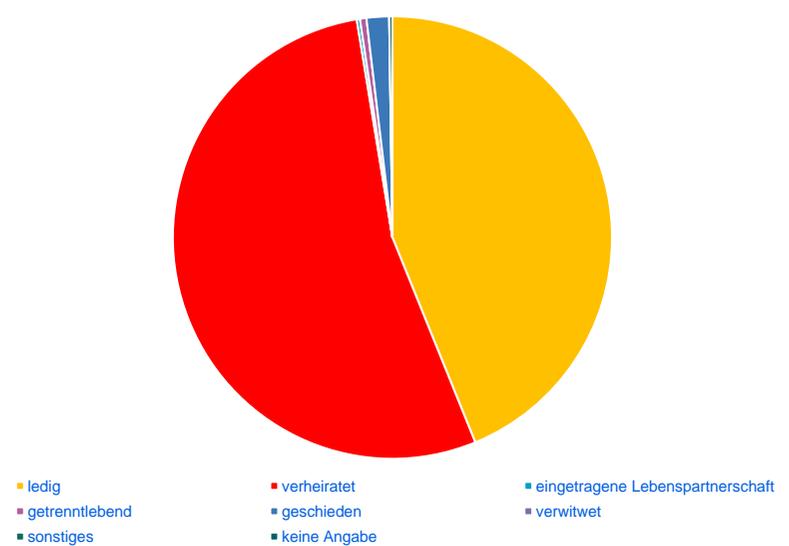
**Altersstruktur**



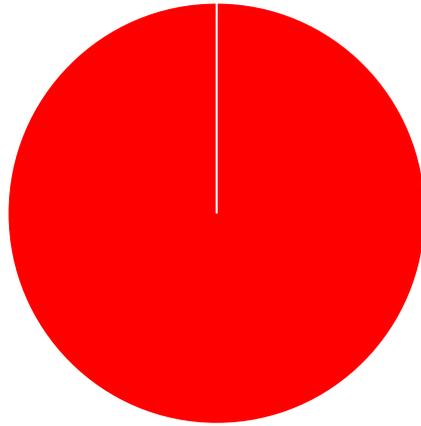
**Familienstand**



**Familienstand**

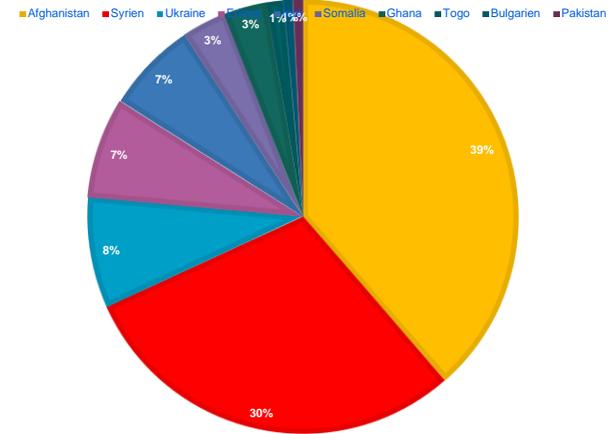


Ratsuchende nach Kreis / kreisfreien Stadt

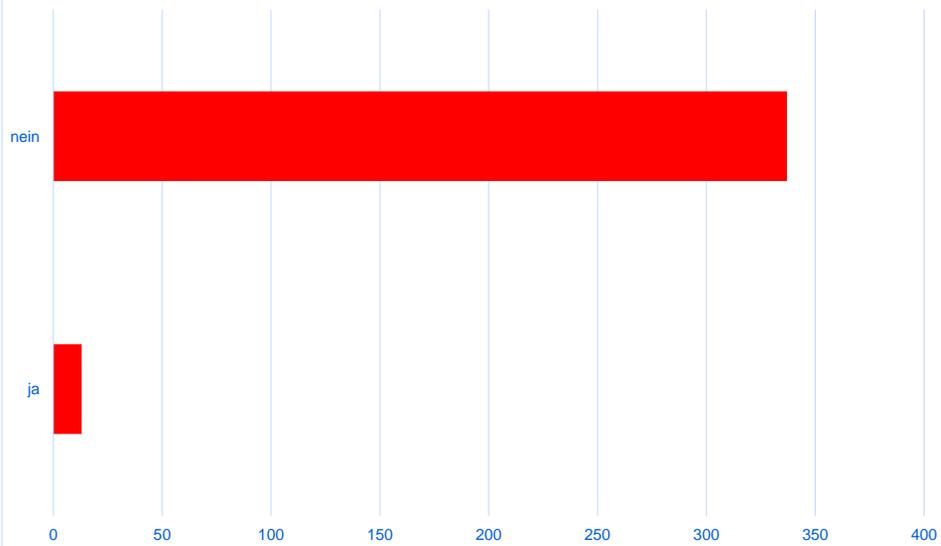


- Flensburg
- Kiel
- Lübeck
- Neumünster
- Dithmarschen
- Herzogtum Lauenburg
- Nordfriesland
- Ostholstein
- Pinneberg
- Plön
- Rendsburg-Eckernförde
- Schleswig-Flensburg
- Segeberg
- Steinburg
- Stormarn

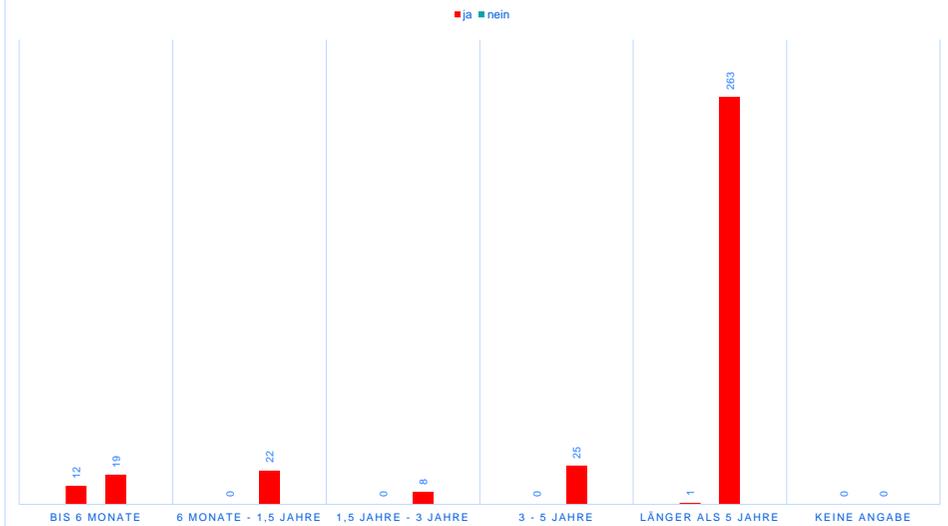
HERKUNFTSLÄNDER

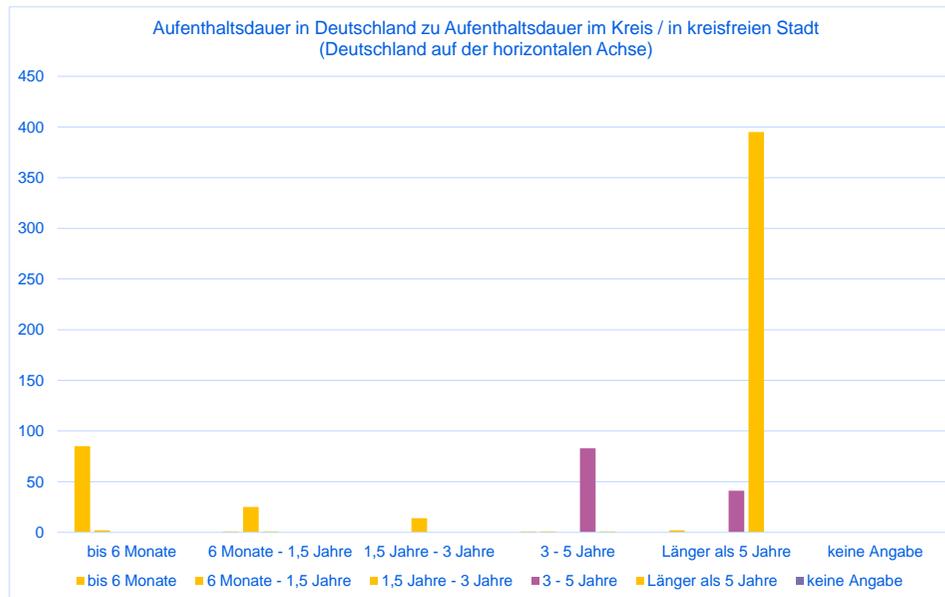
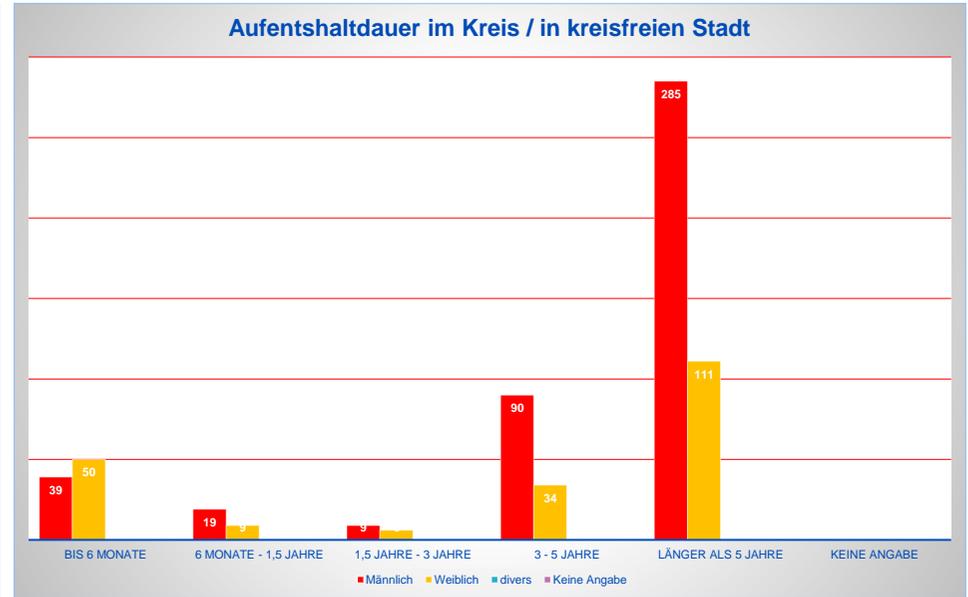
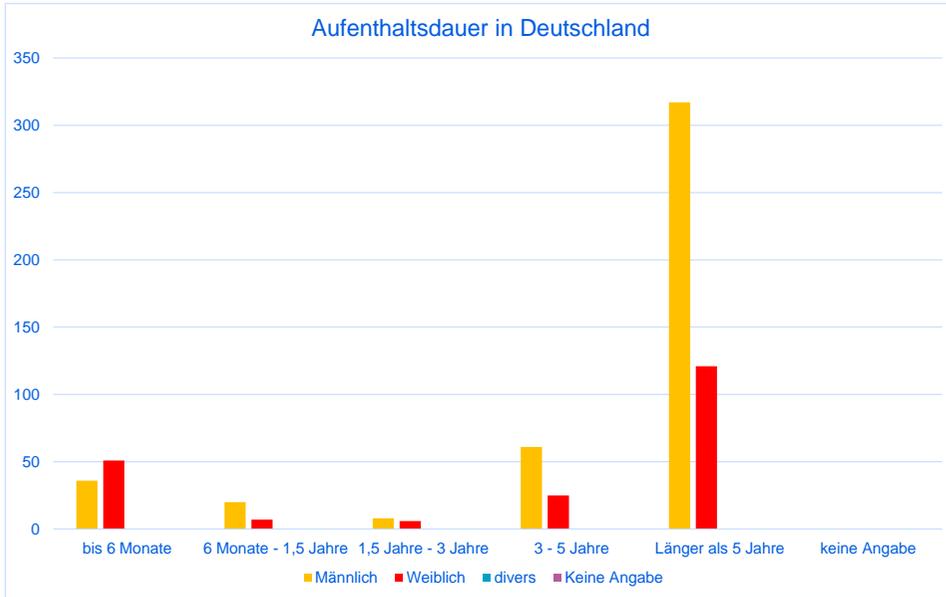


Sprachmittlerin

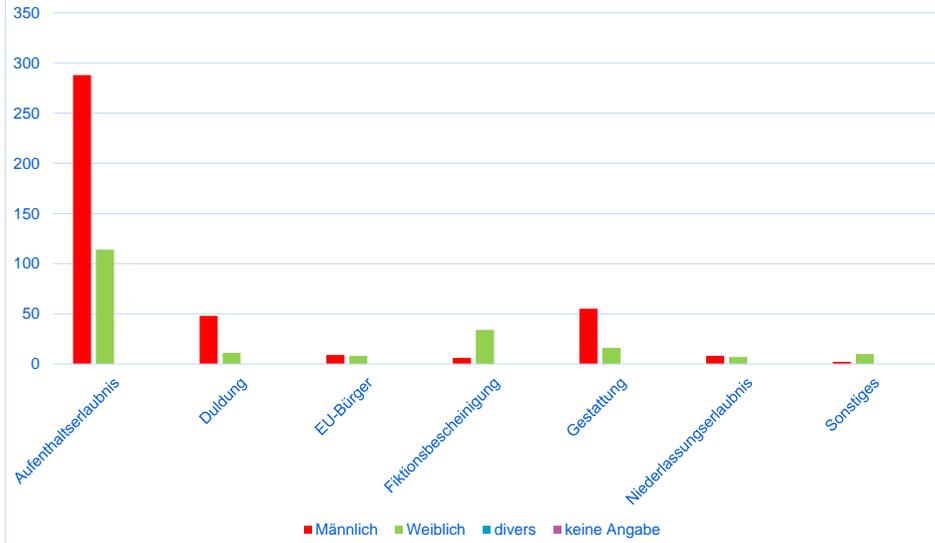


SPRACHMITTLERIN NACH AUFTHALTSDAUER IN DEUTSCHLAND

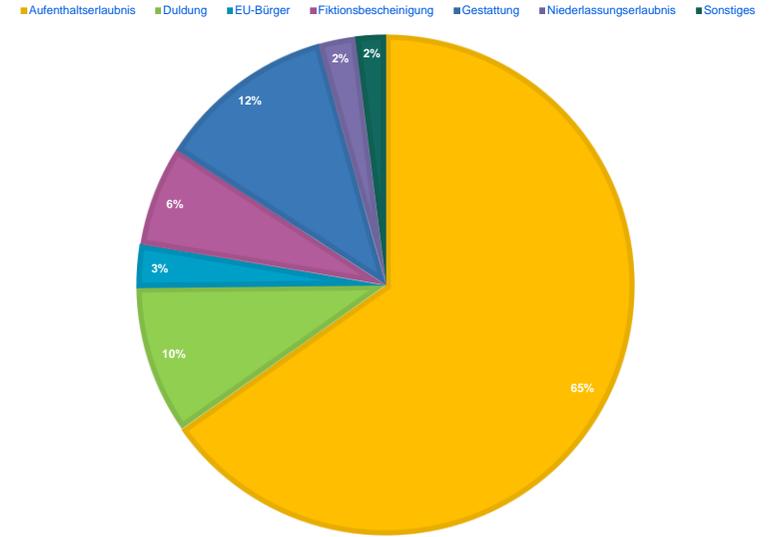




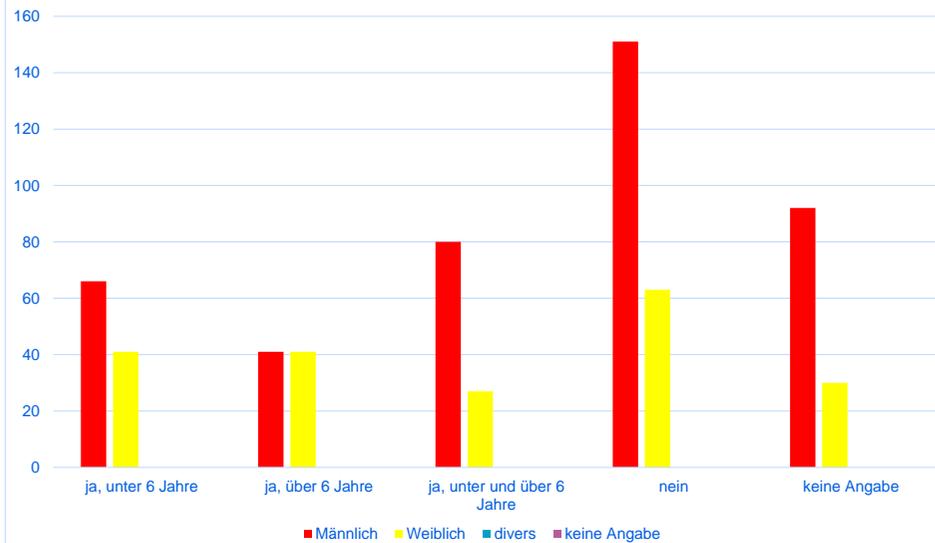
Aufenthaltsstatus



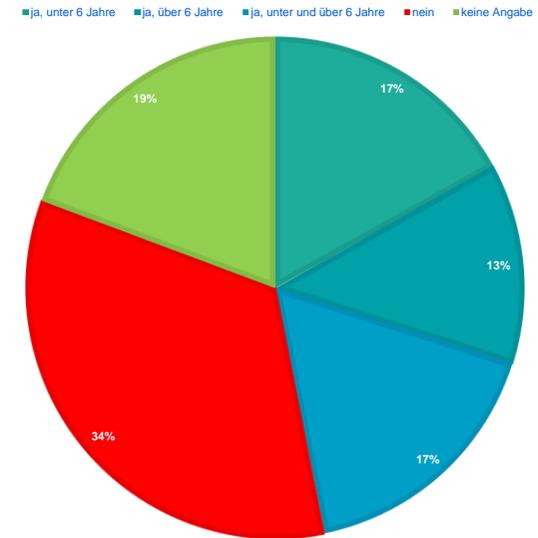
AUFENTHALTSSTATUS



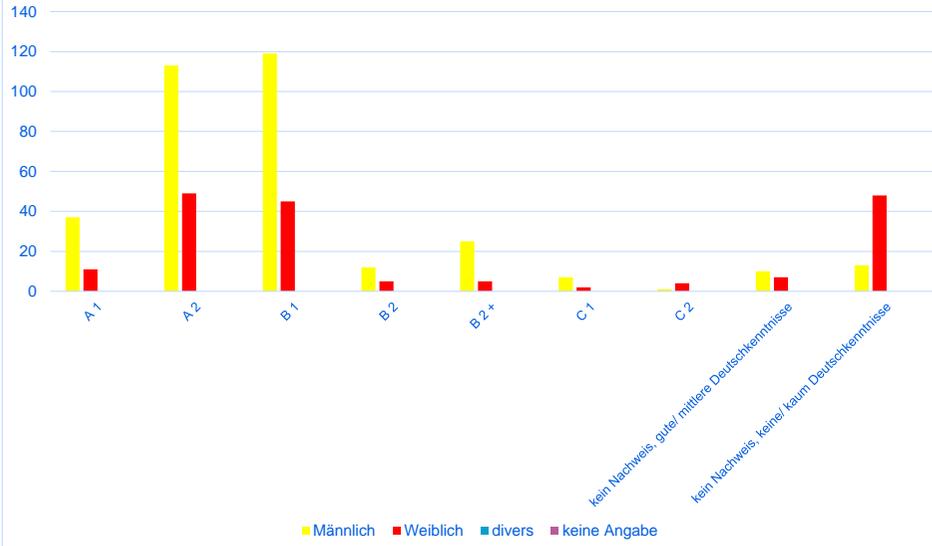
Kind(er) im Haushalt lebend



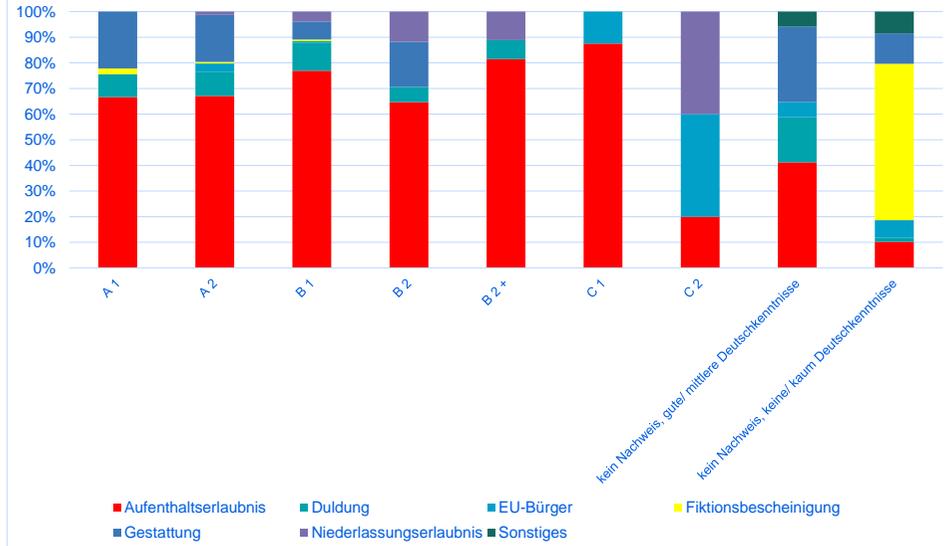
KIND(ER) IM HAUSHALT LEBEND



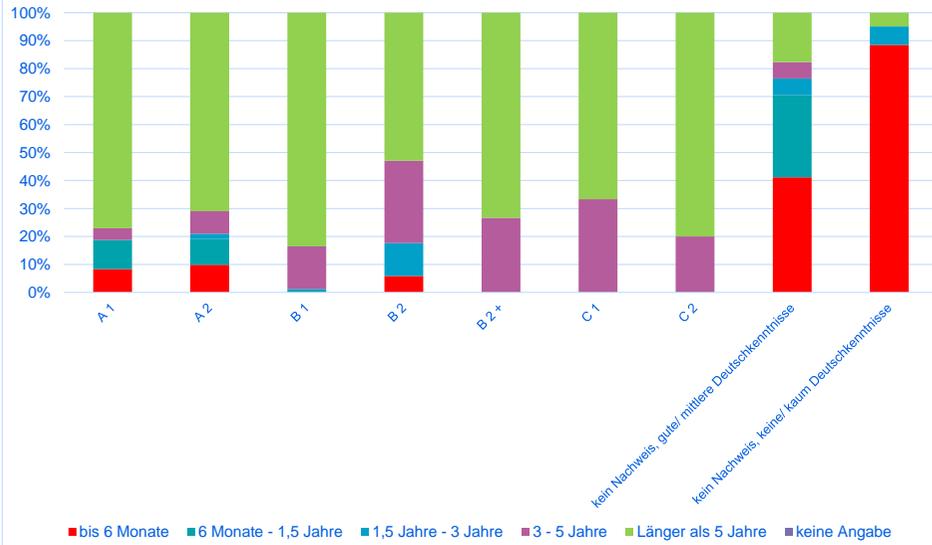
Sprachstand



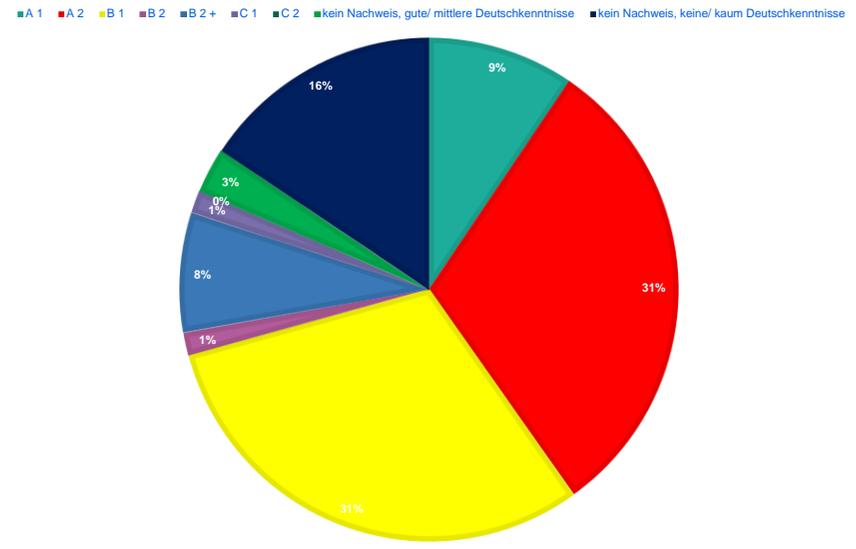
Sprachstand und Aufenthaltsstatus



Sprachstand und Aufenthaltsdauer in Deutschland

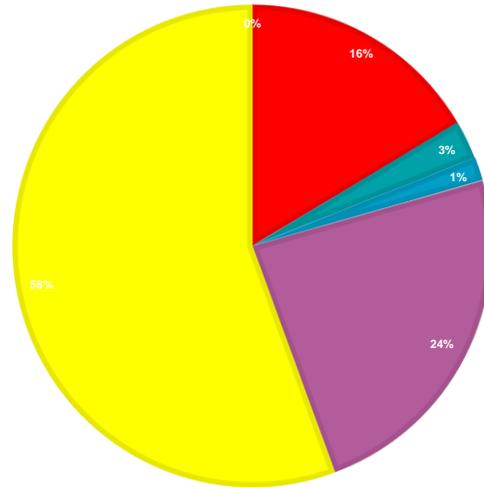


BERATUNG ZUGANG ARBEITSMARKT UND SPRACHSTAND



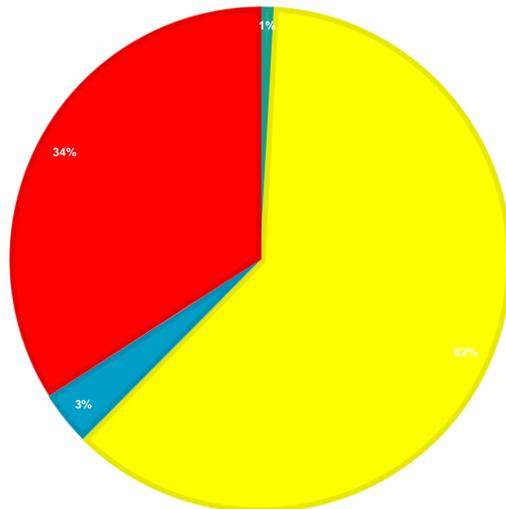
### BERATUNG SPRACHKURS UND AUFENTHALTSDAUER IM KREIS/ IN KREISFREIEN STADT

■ bis 6 Monate ■ 6 Monate - 1,5 Jahre ■ 1,5 Jahre - 3 Jahre ■ 3 - 5 Jahre ■ Länger als 5 Jahre ■ keine Angabe



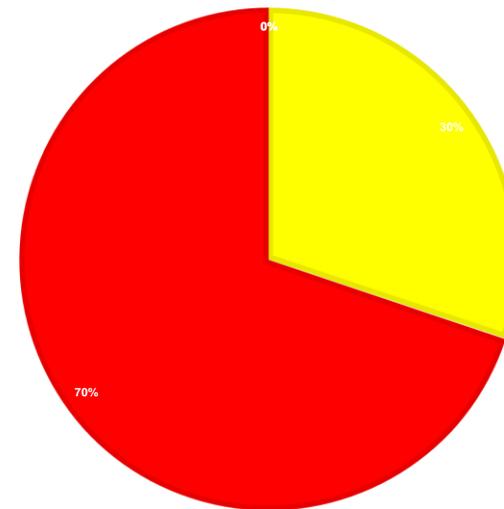
### BERATUNG ZU WELCHER KURSART

■ EOK, STAFF ■ Integrationskurs ■ DeuFöV-Kurs ■ sonstige

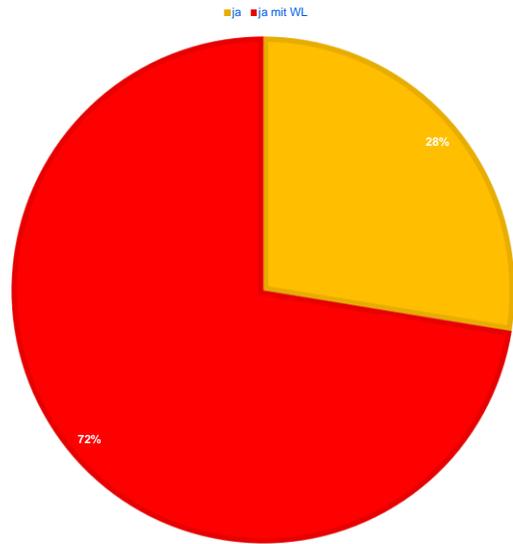


### UNTERSTÜTZUNG ZUM VERBLEIB IM SPRACHKURS

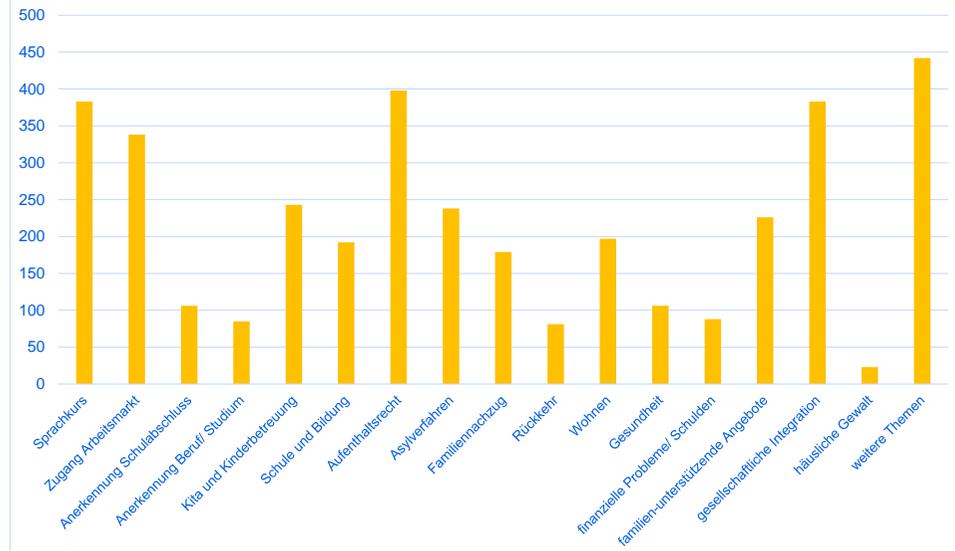
■ weiblich ■ männlich ■ divers ■ keine Angabe



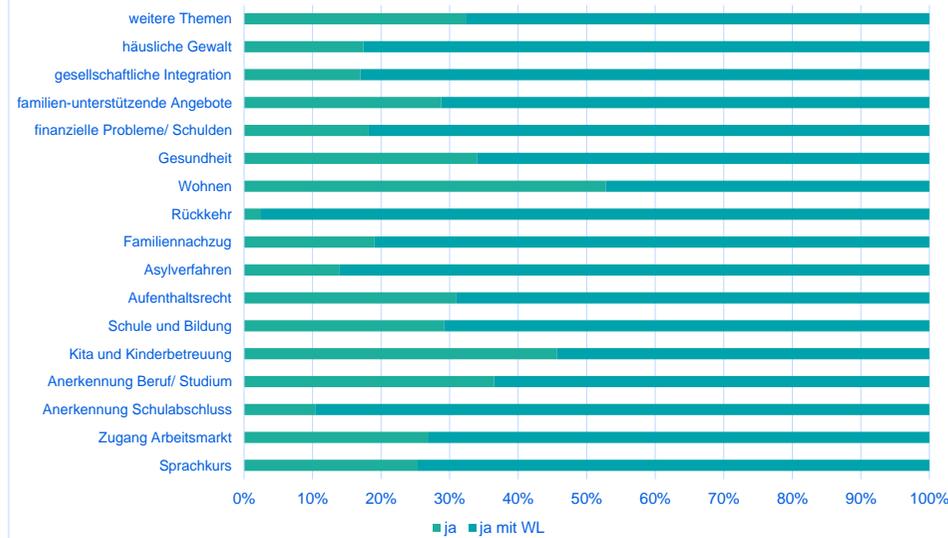
### BERATUNGEN UND BERATUNGEN MIT WEITERLEITUNG



### Beratungen und Beratungen mit Weiterleitung

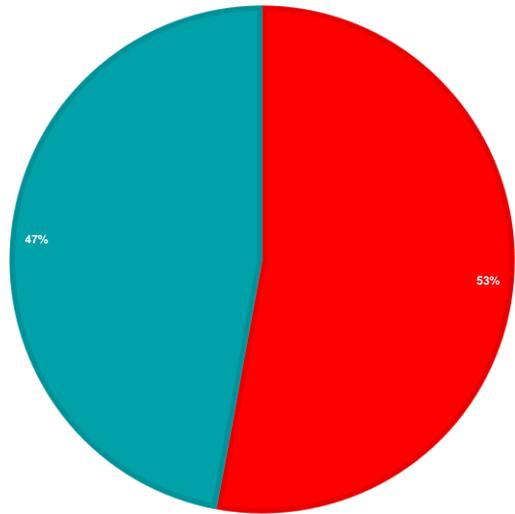


### Beratungen und Beratungen mit Weiterleitung



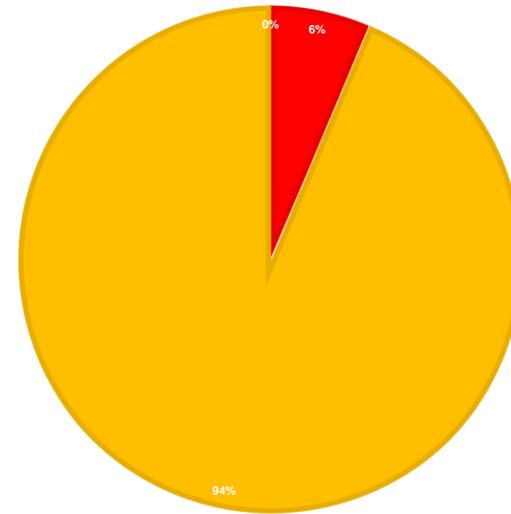
### BERATUNGSSTATUS

■ offen ■ abgeschlossen



### GRUND BERATUNGSSENDE

■ Gemeinsame Übereinkunft von zu Beratendem/zu Beratender und Berater\*in ■ Keine weitere Terminvereinbarung durch Beratende\*n ■ Sonstiges



### Anzahl Termine

Anzahl Gesamttermine

