

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

Sachbericht vom 01.01.2023 – 31.12.2023

Jahresbericht 2023

Im März 2024

vorgelegt von:

Elena Wrede, Henrike Jaa, Nasim Ezati, Kevin Barlog, Hannah Bergland und Anis Albasha

Arbeiterwohlfahrt Landesverband SH e.V. / AWO Interkulturell

Am Kiel-Kanal 2

D-24106 Kiel

## **Inhalt**

<b>1. Flüchtlingsbetreuung im Kreis Segeberg.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Rahmenbedingungen.....</b>	<b>3</b>
2.1 Anzahl der betreuten Bewohner*innen: .....	4
2.2 Betreuung der Unterkünfte.....	5
2.3 Corona-Pandemie.....	5
2.4 Themen der Betreuung in den Unterkünften .....	5
2.5 Veranstaltungen in den Unterkünften .....	7
<b>3 Unterkunft .....</b>	<b>7</b>
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
3.6 Baulicher Zustand Harkshörner Weg 33 bis 33C.....	9
3.7 Baulicher Zustand Lawaetzstraße 1c-f .....	10
<b>4. Interpunkt .....</b>	<b>10</b>
4.1 Beratung im Interpunkt.....	10
4.2 Zielgruppe.....	10
4.3. Durchführung .....	11
4.4 Themen der Beratung im Interpunkt .....	11
4.5 wichtigste Kooperationspartner .....	12
4.6. Herausforderungen .....	13
<b>5. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit .....</b>	<b>13</b>
5.1 Fortbildungen/Fachtage.....	13
5.2 Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen durch den Interpunkt und die Betreuung .....	13
<b>6. Erfolgreiches aus 2023 .....</b>	<b>14</b>
<b>7. Ausblick 2024 .....</b>	<b>15</b>

## **1. Flüchtlingsbetreuung im Kreis Segeberg**

Seit August 2015 betreut der AWO Landesverband Schleswig-Holstein e.V., AWO Interkulturell die (im folgenden AWO) Gemeinschaftsunterkünfte in der Stadt Norderstedt. Wie im Jahr 2022 setzte sich 2023 die Betreuungs- und Integrationsarbeit im Frühjahr noch unter Corona-Bedingungen fort. Diese ließen ab dem zweiten Quartal nach und Maßnahmen zum Schutz vor Ansteckung und Verbreitung wurden gelockert bzw. eingestellt. Der Jahresbericht 2023 gibt einen aktuellen Einblick in die Arbeit vor Ort, an den Unterkünften und im Interpunkt sowie in die perspektivische Entwicklung der Arbeit.

## **2. Rahmenbedingungen**

Der Betreuungsschlüssel im Jahr 2022 lag bis Juli 2023 bei 2,5 Vollzeitstellen in der Betreuung der folgenden Unterkünfte: Lawaetzstraße 3 und 3a-e, Schützenwall 45A Häuser A-D, Kiefernkamp 45- 89, Harkshörner Weg 33 bis 33c, 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). Seit dem 01.02.2023 wird das Hotel Stadt Norderstedt von der AWO betreut. Der Mietvertrag wurde von der Stadt bis zum 30.06.2024 wieder verlängert. Ab Juli 2023 wurde die Betreuung auf 3 Stellen aufgestockt und im Oktober kam die Lawaetzstraße 1c-f als zu betreuende Unterkunft hinzu, diese wurde ab Mitte Oktober 2023 bezogen. Der Personal im Interpunkt wurde im August 2023 um 1 Stelle aufgestockt.

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

Das mobile Arbeiten wurde 2023 weitestgehend eingestellt und bleibt weiterhin in Ausnahmefällen nach Rücksprache mit der Teamleitung, beispielsweise im Falle einer Online-Fortbildungen erhalten.

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

Im Jahr 2023:

1. Henrike Jaa mit 28,5 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, Schützenwall 45 A-D 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, Hotel Stadt Norderstedt und dezentrale Wohnungen)
3. Kevin Barlog mit 29,25 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, ab Januar Harkshörner Weg 33,33a-c)
4. Elena Wrede mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.
5. Angelika Hettwich bis März 2023 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.

Ab Juli 2023:

1. Hannah Bergland mit 19,5 Stunden (Lawaetzstraße 3 a-e und ab Oktober 2023 Lawaetzstraße 1c-f)
2. Henrike Jaa mit 28,5 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Schützenwall 45 A-D und dezentrale Wohnungen)
3. Anis Albasha mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.

\*"provisorisches Büro", da der Gemeinschaftsraum für eine wöchentliche Sprechstunde und nach Bedarf zur Verfügung gestellt wurde und somit vor Ort keine ausreichende Büroausstattung und WLAN vorhanden sind.

## 2.1 Anzahl der betreuten Bewohner\*innen:

Unterkünfte

Adresse	Belegung	Kapazität
Kiefernkamp 45-89	42	43
Lawaetzstraße 3-3e	97	113
Lawaetzstraße 1c-f	55	91
Schützenwall 45a-d*	62	73
Harkshörner Weg 33-33c	68	87
Hotel Stadt Norderstedt	41	72

Dezentrale Unterbringung:

Adresse	Belegung	Kapazität
Am Böhmerwald 62- 64	13	12
Glasmoorstraße 57	3	3
Pestalozzistraße 5	11	14
Segeberger Chaussee 233	10	10
Gesamt	37	39

Dezentrale Wohnungen	33	43
Gesamt	343	431

## 2.2 Betreuung der Unterkünfte

Die Betreuung der Unterkünfte wurde im ersten Halbjahr 2023 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 Abschaffung verschiedener, allgemeiner Corona-Maßnahmen, fand auch in den Unterkünften ab dem zweiten Quartal eine weitergehende 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.

## 2.3 Corona-Pandemie

Seit Ausbruch des Corona Virus 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 Anfang 2023 regelmäßig aktualisiert wurde. Um die Corona-Regeln einzuhalten, wurden die offenen Beratungszeiten vorübergehend abgeschafft und im Verlaufe des Jahres 2023 nach und nach wieder etabliert, wobei ein neuer Fokus auf der Terminvereinbarung liegt und die offenen Sprechstunden primär für Notfälle und spontane Unterstützung vorgesehen sind.

## 2.4 Themen der Betreuung in den Unterkünften

Die Begrüßung bei neu Zugewiesenen erfolgte - wenn möglich - 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.

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 wie in den letzten Jahren zuvor ein großer Themenbereich. Den massiveren Anstieg an Fluchtbewegungen nach Deutschland (insbesondere auf Grund des Krieges in der Ukraine), hatte ebenfalls Auswirkungen auf die Zuweisung in Norderstedt. Die Belegung in Einzelzimmern ist nur noch in medizinischen oder psychischen Ausnahmefällen möglich. Viele Bewohner wurden in neue Unterkünfte umgesetzt, oder mussten Mitbewohner in ihren Zimmern aufnehmen. Diese Maßnahmen trafen oft auf Unverständnis und sorgten für viel Frust und Unzufriedenheit.

Die Betreuung wurde häufig auch punktuell bei bestimmten Anliegen aufgesucht, sodass eine Prozessbegleitung derzeit nur sekundär stattfindet.

Schwerpunktt Themen in der Beratung lauteten wie folgt:

1. Unterstützung bei der Umsetzungen/den Neuzuzügen
2. Vermittlung und Schlichtung bei Problemen im Zusammenleben
3. Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Informationen, Beantragung von Wohnberechtigungsscheinen und der diesbezüglichen Kommunikation
4. Unterstützung der Eltern, das Schul-/Kita-system zu verstehen; Beantragung von Schülerfahrkarten über Olav und Leistungen nach Bildung und Teilhabe (Mittagsverpflegung, Klassenfahrten, Schulmaterial etc.)
5. Weitergabe von Informationen bzgl. Sprachkursen
6. Terminanfrage bei Ärzten (in besonderen Fällen)
7. Kita/Kindergartenplatz Suche und Begleitung
8. Zusammenarbeit mit Schulen in schwierigen Situationen
9. Anträge auf Mietminderung
10. Schwangerschaften, Geburtsanmeldung, Geburtsurkunde, Vaterschaftsanerkennungen, Sorgerechtserklärungen, Nachsorgeuntersuchungen, etc.
11. Müll-Task-Force / Müllsammelaktionen, Putzpläne
12. Verhalten in den Wohnungen der Unterkunft (Wasserschäden, Parken auf dem Gelände)
13. Ausgabe der WLAN Karten MobyKlick
14. Umgang mit Suchtproblemen
15. Situationen der Eskalation unter den Bewohner\*innen, bei denen es zu Gewaltanwendung kam (Polizeieinsatz)
16. Menschen mit psychischen Problemen und dessen Weiterleitung an Ramela
17. Häusliche Gewalt
18. Kindeswohlgefährdung / Gefährdungseinschätzung mit InsoFas (insofern erfahrene Fachkräfte) / Kontakt zum Jugendamt
19. Unterstützung von Menschen mit einem multiplen Krankheitsbild

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, Ramela)
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)

### **2.5 Veranstaltungen in den Unterkünften**

Nach der schrittweisen Öffnung 2022 wurden die Unterkünfte der AWO weiterhin für Angebote und Veranstaltungen geöffnet, bis hin zur Abschaffung aller Einschränkungen im April 2023. Die Veranstaltungen in diesem Jahr bezogen sich auf die Aufrechterhaltung des Zusammenlebens und ein solidarisches Miteinander, sowie Informationsvermittlung:

- Putz- und Aufräumaktionen an den Unterkünften
- Fahrradentrümpelungen an den Unterkünften
- Punktuelle Aufklärungsarbeit bezüglich Hygienemaßnahmen- und Regeln in den Unterkünften, bzw. der Hausordnung
- Ab Oktober wurde im Wechsel ein wöchentliches offenes Spiele-Café und ein Frauen-Café in der Lawaetzstraße angeboten. Diese Angebote wurden im Frühjahr 2023 mangels Nachfrage eingestellt.
- Die Ehrenamtlichen Helfer\*innen des Willkommen-Team führten in der Weihnachtszeit wieder gemeinschaftliches Plätzchenbacken und die Weihnachtsbaum-Wunschaktion durch.
- Infoveranstaltung vom Internationalen Bund zur Verfahrensberatung

## **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, welche in Eigenverantwortung 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 durch den Rückgang des ehrenamtlichen Engagements, erschwert war; Die Stärkung der gesellschaftlichen Akzeptanz von Geflüchteten durch sofortigen Kontakt und Unterstützung bei gesellschaftlicher Teilhabe. 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.

Hierzu zählen: Unterbringungsmanagement (Zusammenarbeit mit Herrn Görke und Herrn Batschkus, Frau Koyro und Herrn Schrocko bezüglich neuer Zuweisungen von Asylbewerberinnen, Unterbringung von Obdachlosen und Umsetzungen aufgrund von Konflikten, Schäden an der Unterkunft und im Rahmen der Neubelegung und Umverteilung

- Müll und Sauberkeit (Zusammenarbeit mit Amt für Gebäudewirtschaft)
- Bauliche Problematiken
- Wohnraumvermittlung durch die Stadt (Zusammenarbeit mit Frau Kubillus, beispielsweise Terminvereinbarung in der Unterkunft, Vorbereitung der Antragsformulare wie Schufa-Auskunft, Wohnberechtigungsschein, ggf. Lohnabrechnungen 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 2023 in der Betreuung beachtet 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 Ressourcen orientiert, was bedeutet, dass die Betreuung mit dem Menschen evaluiert werden und analysiert wird, 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
- Veränderungen im Zusammenleben in den Unterkünften aufgrund der verschärften Umverteilung
- Rahmenbedingungen für Eigeninitiative schaffen
- Aufsuchende Arbeit
- Partizipation und Empowerment
- es wurden diverse Konfliktgespräche geführt, um gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten um ein gutes Zusammenleben wieder 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
- Familienzentrum Harksheide
- Jugendmigrationsdienst Norderstedt
- Integrationsbeauftragte der Stadt Norderstedt - in Vertretung für Heide Kröger – Julia Major
- Ramela Einrichtung (Die psychosoziale Beratung)
- 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 mitbestimmen, wandelten sich die Aufgaben 2023 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.

### **3.6 Baulicher Zustand Harkshörner Weg 33 bis 33C**

Der Außenbereich der Unterkunft Harkshörner Weg 33 bis 33C ist mittlerweile fertiggestellt.

Es gibt einen kleinen Spielplatz und mehrere Wäscheständer, eine breite Auffahrt und ausreichend Parkplätze für die Bewohner. Abgesehen davon 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 und die Grundschule am Ende der Straße problematisch. In Kombination mit schlechter Straßenbeleuchtung bedeutet dies, dass es gerade nachts und früh morgens in der kälteren Jahreshälfte leichter zu Unfällen mit Fußgängerbeteiligung kommen könnte.

### **3.7 Baulicher Zustand Lawaetzstraße 1c-f**

Dieses Jahr hat die Stadt vier neue Gebäude hinter der Lawaetzstraße 3 gebaut. Etwa ein Drittel der Bewohner sind Familien mit Kindern, die zum Teil ganz neu in Deutschland sind. Weitere zwei Drittel sind mehr oder weniger allein reisende Männer. Es gibt zwei Wohnungen für Menschen mit Gehbehinderungen. Mehrere Familien haben sich im Jahr 2023 darüber beschwert, dass die Heizung nachts zu niedrig ist. Bewohner\*innen beschwerten sich derzeit ebenfalls über einen schlechten Handy- und WLAN-Empfang in den Unterkünften.

## **4. Interpunkt**

Interpunkt ist die zentrale trägerübergreifende Beratungsstelle von Migrant\*innen in Norderstedt und 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 neben Caritas mit inzwischen zwei vollen Stellen 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.

### **4.1 Beratung im Interpunkt**

Ziel der individuellen Beratungen für Geflüchtete ist es, den Prozess der Hilfe zur Selbsthilfe anzuleiten und zu fördern. In der Beratung handelte es sich daher um die Steuerung von Integrationsprozessen, indem in den Beratungssitzungen verschiedene Themen des Bedarfs evaluiert und die Klient\*innen an bestimmte Regeldienste verwiesen wurden. Des Weiteren bilden Themen rund um das Leben in Deutschland ein Schwerpunkt der Beratung.

### **4.2 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 unserer Klienten waren im vergangenen Jahr die Ukraine, Syrien, Irak und Afghanistan.

#### **4.3. Durchführung**

Die Bewohner\*innen aus den Unterkünften werden auf ihrem Weg in die Selbstständigkeit und Selbstbestimmung durch den Interpunkt begleitet. Entscheidungsprozesse werden von der beratenden Person eingeleitet und der Interpunkt fungiert als Entscheidungshilfe. Erwartungen der Bewohner\*innen werden in enger Zusammenarbeit mit weiteren Institutionen analysiert und als Arbeitsgrundlage für die weitere Beratung und Betreuung genutzt.

Der größte Anteil der Beratungen wurde in der Form von Präsenzterminen angeboten. Zusätzlich war es möglich viele singuläre Fallthemen in digitaler Form zu klären.

Die Terminvergabe war telefonisch, per Mail sowie auch durch Kommunikationsapplikationen möglich. Ab März 2023 wurden „Klingelzeiten“ eingeführt (Di, 14-18 Uhr, Do, 10-13 Uhr, die es ermöglichen einen Termin vor Ort zu bekommen.

Insgesamt haben im Jahr 2023 ca. 350 Klienten das Beratungsangebot in Anspruch genommen und ca. 1300 Einzelberatungen durchgeführt.

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.

#### **4.4 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, Ausstellung der Geburtsurkunden für Neugeborene)
- Familienangelegenheiten (Umgangsrecht und Sorgerecht bei getrenntlebenden

Eltern, Beistand)

- Arbeitssuche und Arbeitsgelegenheiten (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)
- Familienzusammenführung

#### **4.5 Kooperationspartner**

Ämter und Behörden:

- Jobcenter
- ABH
- Sozialamt
- Jugendamt
- Jugendberufsagentur
- Fachstelle für soziale Sicherung Segeberg

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

#### **4.6. Herausforderungen**

Seit der Eröffnung des Interpunktes im Jahr 2022 arbeitet das gesamte Team daran, unsere Arbeit effektiver zu gestalten und den Interpunkt für unsere Klienten immer mehr zu öffnen.

Dank der Einrichtung einer zusätzlichen Beratungsstelle konnte die Arbeitsstruktur sowie auch die Arbeitsweisen im Interpunkt verbessert werden, wodurch die Aufgaben sowie auch die Zielgruppe effizienter verteilt werden konnte. Die Anfragen von ukrainischen Geflüchteten gehen in den meisten Fällen an Elena Wrede, ein Teil der altansässigen Klient\*innen mit vorhandenen Deutschkenntnissen übernahm Tim Ludwig, und Anis Albasha übernahm überwiegend die arabischsprechenden Klient\*innen.

Die größte Herausforderung für die Berater war nach wie vor dem hohe Arbeitsumfang bei den neu angekommenen Klient\*innen sowie der grundsätzlich hohe Beratungsbedarf unserer Zieleguppe in Norderstedt.

### **5. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit**

#### **5.1 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
- Motivational Interviewing
- Ausländerrecht
- Online - Fachveranstaltung - Beraten und Behandeln zu Dritt
- Strafrechtliche Aspekte der Beratungsarbeit
- Beratungsrelevante Themen
- Demokratieförderung
- Kollegiale Beratung
- Supervision

#### **5.2 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.

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

- Teilnahme an den Treffen mit der Psychosozialen 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, der trägerübergreifenden Treffen der Flüchtlingsbetreuung

- 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 (einmal im Quartal)
- Supervision

Neben diesen Sitzungen und Netzwerktreffen, wurde auch punktuell verstärkt Netzwerkarbeit geleistet.

## **6. Erfolgreiches aus 2023**

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

Die Zusammenarbeit zwischen der Unterkunftsbetreuung und dem Interpunkt ist im Jahr 2023 zur Selbstverständlichkeit geworden und stellt sich aus Sicht der AWO weiterhin als erfolgreich dar.

Im Laufe des Jahres gab es mehr Austausch zwischen den genannten Strukturen und Kolleg\*innen sowohl in digitaler Form, als auch durch die regelmäßigen trägerübergreifenden Treffen.

Durch unsere langjährige kollegiale Zusammenarbeit mit dem Amt 68 konnten wir unsere Arbeitsweisen gegenseitig optimieren:

Durch das schnellere Abmahnungsverfahren des Amtes wurde es unseren Unterkunftsbewohnern in diesem Jahr ermöglicht, die entstandenen Missverständnisse bei Zahlung der Nutzungsgebühren früher zu erkennen bzw. eventuelle Schulden schneller in Angriff zu nehmen.

Auf Initiative vom Interpunkt wurde sowohl beim Sozialamt Norderstedt als auch beim Jobcenter Segeberg eine gute Lösung zur Vermeidung der Verschuldung wegen Doppelmiete gefunden, die

früher sehr oft wegen eines verspäteten Umzuges der Klienten aus den Unterkünften in die eigenen Wohnungen entstand.

Damit Zugewanderte in der Stadt Norderstedt und in der Region einen schnellen Zugang zum Arbeitsmarkt finden, hat der Interpunkt im Jahr 2023 in Kooperation mit der Stadt Norderstedt, dem Projekt "B.O.O.T" des Diakonischen Werkes, dem Jobcenter Segeberg, dem Caritas e.V. sowie auch mit dem Internationalem Bund e.V. zwei Aktionstage "Arbeit und Ausbildung" organisiert bzw. veranstaltet.

Während des ersten Aktionstages am 22.02.2023 wurden allen Interessierten Informationen zu Berufen, Ausbildungswegen, Weiterbildungsangeboten und Bewerbungsverfahren vermittelt. Der Aktionstag am 21.11.2023 bot eingewanderten Menschen die Möglichkeit, direkt mit Arbeitgebern in Kontakt zu treten und sich über Berufe, Aus- und Weiterbildungen und Bewerbungsverfahren zu informieren.

## **7. Ausblick 2024**

Wie bereits erläutert, ist die Arbeit in zwei Teilbereiche unterteilt, die weiterhin ihre eigenen Schwerpunkte und Visionen in 2024 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 Ramela. Des Weiteren bemühen wir uns im Interpunkt um den Erhalt des bestehenden Netzwerkes, dessen Optimierung und Ausbau.

Folgendes ist für 2024 in Planung:

- Wöchentliches Nachhilfeangebot für Schüler\*innen
- Sozialraumerforschung – Ausflüge in der Stadt und Umgebung
- Ablaufpläne für Unterkunfts-relevante Dinge wie beispielsweise Zuweisungen
- Umsetzungen optimieren
- AG Konsequenzen
- Notfalleitfäden erstellen: wie verhalte ich mich im Brandfall?
- Gewaltschutzkonzept für die Menschen in den Unterkünften neu anschauen
- 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
- Vermittlung in ehrenamtliche Strukturen zur Unterstützung beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen, Lebensläufen, Fahrradwerkstatt, punktuelle Terminbegleitungen, Angebote des Willkommensteam 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...
- Für die weitere Öffnung der zentralen Beratungsstelle für Geflüchtete Interpunkt ist im nächsten Jahr die Einführung der offenen Beratung vorgesehen