

# SACHBERICHT

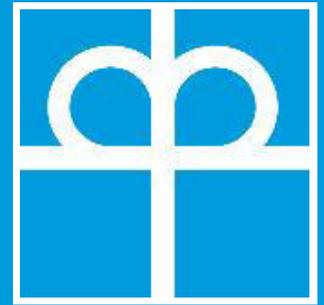
## Flüchtlings- und Migrationsarbeit Norderstedt

Bärbel Appelhans  
baerbel.appelhans@diakonie-hhsh.de

Ochsenzoller Straße 85 • 22848 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 32 59 98 54 •

www.diakonie-hhsh.de

# 2023



## Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

### Zuständigkeitsbereich Norderstedt-Süd

Seit 2014 ist das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein für die sozialpädagogische Betreuung in den Notunterkünften im Auftrag der Stadt Norderstedt tätig. Im Berichtszeitraum war die Diakonie zuständig für folgende Unterkünfte, in denen Geflüchtete zentral und dezentral untergebracht sind. An fast allen Standorten wurden und werden sowohl Alleinstehende als auch Familien betreut, die als Schutzsuchende nach Norderstedt gekommen sind. Zu den Bewohner\*innen gehören aber auch von Wohnungslosigkeit betroffene Norderstedter\*innen.

Unterkunft	Kapazität	Belegungsinformationen
Buchenweg	164	
Fadens Tannen	175	
Friedrich-Ebert Str.	41	
Friedrichsgaber Weg	87	
Niewisch	16	
Ulzburger Str.170	47	
Am Wilden Moor	60	
Kirchenplatz	13	
Stonsdorfer Weg	105	endete 31.1.2023
Wohnungen	35	
Aurikelstieg	45	
Hotel Norderstedter Hof	139	ab Februar 2023
Ulzburger Str.106	29	ab Juli 2023
Segeberger Chaussee 29 a-31	67	ab Oktober 2023

### Veränderungen bezüglich der Standorte:

- Auflösung Wohnungen Stonsdorfer Weg

Im März 2022 hatte die Diakonie die Zuständigkeit für die Schutzsuchenden aus der Ukraine übernommen (vorwiegend Frauen und Kinder), die in übergangsweise angemieteten Wohnungen im Stonsdorfer Weg und am Kirchenplatz untergebracht wurden. Es stand von Beginn an fest, dass die am Stonsdorfer Weg zum 31.1.2023 zu räumen wären. Trotz der frühzeitigen Ankündigung erlebten die meisten der dort untergebrachten Geflüchteten das erneute Wechseln des Wohnortes als sehr belastend und es erforderte viele mutmachende Gespräche von Seiten der Sozialpädagogischen Betreuung. Einige der Bewohner\*innen fanden eigene Wohnungen. Ein großer Teil wurde in anderen Notunterkünften untergebracht. In den Fällen, in denen damit ein Zuständigkeitswechsel der Träger verbunden war, fand eine sorgfältige Übergabe statt. Insofern gelang auch bei verunsicherten oder besonders belasteten Menschen die Überleitung an die Kolleg\*innen von der AWO oder der Caritas sehr gut.

- Norderstedter Hof

Ab Februar 2023 übernahm die Diakonie die Zuständigkeit für das Hotel Norderstedt Hof, welches ausschließlich mit Geflüchteten aus der Ukraine belegt wird. Seitdem halten zwei Kolleg\*innen dort zweimal wöchentlich eine offene Sprechstunde im Aufenthaltsraum des Hotels ab und nehmen alle Anliegen entgegen. Sie sorgen dafür, dass alle schulpflichtigen Kinder eingeschult werden, jüngere Kinder einen Kitaplatz erhalten und für die Erwachsenen Deutschkurse gefunden werden.

Es geht aber auch darum, die Sicherstellung der ärztlichen Versorgung bei chronischen Erkrankungen, wie Epilepsie, Multipler Sklerose sowie bei Krebs und bei körperlichen Behinderungen zu gewährleisten.

Im Hotel gibt es auch eine enge Zusammenarbeit mit dem Willkommen-Team Norderstedt e. V. und dem nahegelegenen Familienzentrum Glashütte.

Je länger der Krieg andauert, umso belasteter ist die Situation der Menschen, die im Hotel leben. Viele Frauen und Kinder haben ständig Angst um ihre Männer und Väter an der Front und die Frage der eigenen Perspektive wird immer drängender. Sollen sie sich hier in Deutschland ein neues Leben aufbauen oder doch eher in die eigene Heimat, die vom Krieg geprägte Ukraine, zurückkehren? Die Fluktuation ist insgesamt hoch, da es immer wieder zu Umsetzungen in andere Notunterkünfte kommt oder Menschen eine Wohnung gefunden haben.

- Ulzburger Straße 106

Die ehemaligen Monteurswohnungen wurden Juli 2023 belegt. Hier leben die Bewohner\*innen auf 2 Etagen. Eine Etage ist vorwiegend durch Familien belegt. Die Zusammensetzung der anderen Etage ist sehr heterogen in Bezug auf Alter und gesundheitlichen Versorgungsbedarf.

- Segeberger Chaussee 29a, 29b, 31

Seit Oktober 2023 kam noch die Zuständigkeit für die Wohnungen in der Segeberger Chaussee hinzu. Es handelt sich um 19 Wohnungen, die von der Stadt Norderstedt angemietet wurden. Hier leben viele Familien und Alleinerziehende.

### Angebotsstruktur und Tätigkeiten

Insgesamt war das Jahr 2023 an allen Standorten davon geprägt, dass die Zahl der **Zuweisungen enorm anstieg**, es zu einer weiteren **Nachverdichtung** der Belegung kam und **viele Umsetzungen** erfolgten. Dies erforderte ein hohes Maß an Moderationstätigkeit von Seiten des Teams der sozialpädagogischen Betreuung, um ein friedliches und rücksichtsvolles Zusammenleben in den einzelnen Wohneinheiten und an der gesamten Wohnanlage zu fördern.

Die Betreuung der Unterkünfte wurde und wird auch weiterhin von den beiden Bürostandorten *Fadens Tannen* und *Buchenweg* aus geleistet. Die offenen Sprechstunden bieten allen Bewohner\*innen die Möglichkeit, verlässlich und ohne Terminvereinbarung mit der Sozialpädagogischen Betreuung Kontakt aufnehmen zu können. Hierdurch ist auch die Vertretung bei Krankheit oder Urlaub gewährleistet.

	<b>Buchenweg</b>	<b>Fadens Tannen</b>
Montag	9-12 Uhr	9-12 Uhr
Dienstag	9-12 Uhr	9-12 Uhr
Donnerstag	14-17 Uhr	14-17 Uhr

Außerhalb der Sprechzeiten wurden zusätzlich Termine für längere Beratungs- oder Unterstützungsbedarfe vereinbart und die dezentralen Unterkünfte und Wohnungen regelmäßig von den zuständigen Kolleg\*innen des Teams persönlich aufgesucht.

Die grundsätzliche Haltung des Teams ist es, Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Mensch. Wir wollen ihn dazu befähigen, miteinander zu leben und voneinander zu lernen. Unsere Arbeit verfolgt das Ziel, den Zusammenhalt der Gesellschaft zu stärken. Es ging und geht immer wieder darum, zu ermutigen und auch bei Schwierigkeiten nicht aufzugeben.

Dies bildet sich auch darin ab, dass

- für alle Kinder unter 6 Jahre mit Bedarf Kitaplätze gefunden wurden
- alle Kinder ab 6 Jahre erfolgreich in den Norderstedter Schulen angemeldet werden konnten
- langjährige Bewohner\*innen, die als Analphabeten nach Deutschland kamen und während der Coronapandemie kein passendes Sprachkursangebot erhielten, in 2023 erfolgreich in Alphabetisierungskurse außerhalb von Norderstedt vermittelt werden konnten.

Das Team der Sozialpädagogischen Betreuung bietet kontinuierlich

- Motivation zum Erlernen der deutschen Sprache und die Vermittlung in Kurse. Beispielsweise nehmen aktuell (März 2024) 31 Bewohner\*innen aus der Unterkunft Fadens Tannen an Deutschkursen auf verschiedenen Sprachniveaus teil.
- Motivation für Jobsuche und Ausbildung
- Motivation zur Wohnungssuche - Vorbereitung der Unterlagen - Schufa-Auskunft, etc. Bewerbungsmappe

und ermutigte auch diejenigen, die nicht über das Norderstedter Modell bedacht wurden, sich mit den vorbereiteten Unterlagen weiter zu bewerben.

Es gelang in 2023 mehreren Familien und Einzelpersonen, die seit bis zu 8 Jahren in den Notunterkünften gelebt hatten, eine Wohnung zu finden.

### **Gute Dienstleistung für Behörden und andere Institutionen**

Da die Mitarbeitenden des Teams der Sozialpädagogischen Betreuung direkt vor Ort arbeiten, über gute Kontakte zu den Bewohner\*innen verfügen, sprachlich breit aufgestellt sind und auch in vielen Fällen eine Vertrauensstellung genießen, werden Sie oftmals als Vermittler\*innen oder wichtige Ansprechpartner\*innen von Behörden oder anderen Institutionen in Anspruch genommen. Hier sind insbesondere zu nennen:

- Jugendamt
- Jobcenter
- Kitas - Erzieher\*innen
- Schule - Lehrer\*innen
- Gesundheitsamt
- Polizei
- Amt 50

### **Casemanagement bei komplexen Fällen**

Die Anzahl der Menschen mit (schweren) chronischen Erkrankungen, körperlichen und seelischen Behinderungen, Suchterkrankungen und Traumafolgestörungen ist tendenziell steigend, da ihre Chancen die Unterkünfte zu verlassen und auf dem freien Wohnungsmarkt eine Wohnung zu finden, sehr gering sind. Der individuelle Bedarf war bei dieser Personengruppe sehr vielschichtig und das Team der Sozialpädagogischen Betreuung übernahm in den komplexen Fällen mit vielen Beteiligten (beispielsweise Pflegekasse, Krankenkasse, Versorgungsamt, Pflegedienst, Krankenhaussozialdienst, iNTERPUNKT, JMD, Migrationsberatung, Polizei, Amtsbetreuung, Compas, Seelsorge, Schulsozialdienst u. a.) oftmals die Koordination, damit die Kommunikation und Kooperation untereinander sichergestellt wurde. Diese Arbeit erforderte insgesamt viel Zeit.

### **Konfliktmanagement**

Das Team der Sozialpädagogischen Betreuung war häufig im Einsatz, um Streitigkeiten oder Konflikte zwischen den Bewohner\*innen zu schlichten, die angesichts der Verdichtung in den Wohneinheiten auf engstem Raum das Zusammenleben meistern müssen.

Es kam auch in 2023 durch einmaliges oder sich über Wochen zeigendes aggressives Verhalten von einzelnen Bewohnern zu bedrohlichen Situationen für Mitbewohner\*innen, die Mitarbeitenden des Sozialpädagogischen Teams aber auch für die Hausmeister und die Ehrenamtlichen des Willkommen-Teams.

Mit der Hinzuziehung der Polizei, des Amtes 50 und anderer Verantwortlicher, wie gesetzliche Betreuer\*innen oder dem Sozialpsychiatrischen Dienst konnten in einigen Fällen durch Umsetzung in eine andere Unterkunft, kurzzeitigen Polizeigewahrsam oder Einweisung in eine Klinik Entschärfungen erreicht werden. Eine nachhaltige Lösung wurde in einigen Fällen nur bedingt erzielt, da die Bewohner häufig schnell wiederkehrten und sich weiterhin bedrohlich und nicht absprachefähig zeigten.

Da die Unterkunft Fadens Tannen in einigen Trakten ausschließlich von alleinstehenden Männern belegt wird, kommt es hier häufiger zu den beschriebenen Vorfällen. Die Diakonie hatte sich dafür eingesetzt, dass die Belegung in Fadens Tannen insbesondere für schutzbedürftige Gruppen neu überdacht wird und es fanden mehrere Begehungen. u. a. auch mit dem Jugendamt, statt. Ein Ergebnis war, dass Kinder unter 12 Jahre nicht mehr in Fadens Tannen im Gebäudetrakt des alten Schulgebäudes untergebracht werden.

### **Förderung des Zusammenlebens**

Die Mitarbeitenden der Sozialpädagogischen Betreuung organisierten gemeinsam mit den Bewohner\*innen Feste am Friedrichsgaber Weg, am Wilden Moor und Hausversammlungen in Fadens Tannen und am Buchenweg. Darüber hinaus fanden eine Vielzahl von Moderationsgesprächen in einzelnen Wohneinheiten statt. Diese Aufgaben der Moderation haben aufgrund der Nachverdichtung (Doppelzimmerbelegung und Wohnungsverdichtung durch Zusammenlegung von zwei Familien) in den Unterkünften an Bedeutung für ein gutes Zusammenleben stark zugenommen.

Eine dauerhafte und viel Zeit in Anspruch nehmende Tätigkeit war die Einhaltung der Sauberkeit in den Unterkünften. Dies fand durch Anlass bezogene Einzel- und Gruppengespräche, Hausversammlungen, Erstellung von Putzplänen (für Küchen, Waschmaschinenräume etc.) und deren Kontrolle sowie durch gemeinsame Reinigungsaktionen statt.

Die Unterkunft Niewisch, wurde auch in 2023 in den Wintermonaten in das Winternotprogramm einbezogen. Die Unterkunft besteht aus vier Wohnanlagen, wobei jede Wohnung drei Zimmer hat. Jedes Zimmer ist für zwei Personen vorgesehen und in zwei der Wohnungen leben Obdachlose. In der Zeit des Winternotprogramms ist die Einhaltung der Sauberkeit im Wäscheraum besonders schwer und erfordert von der Sozialpädagogischen Betreuung viel Überzeugungsarbeit.

### **Netzwerkarbeit**

Zum fachlichen Austausch und zur weiteren Verbesserung der Zusammenarbeit fanden in 2023 regelmäßige Trägertreffen von Caritas, AWO und Diakonie, statt. Alle Kolleg\*innen des Sozialpädagogischen Betreuungsteams nahmen an den A-D-C Runden teil. Darüber hinaus gab es einen regelmäßigen Austausch mit dem Willkommenteam, dem iNTERPUNKT und Compas. Das Team der sozialpädagogischen Betreuung ist insgesamt sehr gut vernetzt und arbeitet eng mit den Norderstedter Institutionen zusammen, um eine gute und passgenaue Anbindung der Bewohner\*innen zu gewährleisten.

### **Besondere Aktivitäten**

Am Freitag, den 31. März 2023, lud die ev.-luth. Emmaus–Kirchengemeinde gemeinsam mit der Flüchtlings- und Migrationsarbeit des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein, dem Familienzentrum Garstedt, dem interkulturellen Garten und den Mondfrauen und in Zusammenarbeit mit der Darul Erkam Moschee in der Kirchenstraße in ihren Räumlichkeiten zu einem gemeinsamen Fastenbrechen – Iftar und Abendmahl ein. Zu dieser Begegnung der Religionen in der Kirche kamen rund 150 Besucher\*innen (sowohl Angehörige der islamischen Glaubensgemeinschaft, als auch Christ\*innen), um das Fastenbrechen gemeinsam zu begehen. Dieses Fest wurde auch von vielen Bewohner\*innen aus den Notunterkünften besucht. Die Flüchtlings- und Migrationsarbeit Norderstedt beteiligte sich auch am Frühlingsfest im Stadtpark, das der Interkulturelle Garten feierte. Auch dieses Angebot fand bei den Bewohner\*innen der Unterkünfte große Resonanz.

Gemeinsam mit dem Willkommen-Team und den Kolleg\*innen von Caritas und AWO wurde nach längerer pandemiebedingter Pause wieder ein interkulturelles Fest in der Winterzeit gefeiert. Dieses fand am 30.11. 2023 im Festsaal am Falkenberg statt unter dem Motto: „Gemeinsam wollen wir mit Freunden und Familien entspannt zusammenkommen. Bei Tee, Kaffee und Keksen treffen wir uns, hören Musik und nehmen uns Zeit füreinander. Willkommen sind alle Norderstedter\*innen mit und ohne Familien, die unser buntes Norderstedt genießen wollen“.

### **Diakonie intern**

Innerhalb des Teams der Sozialpädagogischen Betreuung gab es im Jahr 2023 keine Personalwechsel. Es fanden wöchentliche Teambesprechungen und regelmäßige Supervisionen statt. Durch das international besetzte Team sind viele Sprachkompetenzen vorhanden, die insbesondere in Krisensituationen eine konstruktive Kommunikation erleichtern.

Norderstedt, April 2024