

Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V.

**Betreuung und Beratung von Geflüchteten in
Norderstedt**

Jahresbericht 2023

Caritas  im Norden



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Die Arbeit in der Betreuung	4
Die Beratung im INTERPUNKT	5
Personelle Besetzung und Kontaktdaten	7
Statistische Daten für die Oadby-and-Wigston Straße Süd (OWS)	8
Zusammensetzung: Struktur und Herkunftsländer der OWS	8
Statistische Schwerpunkte der Beratung in der OWS	9
Statistische Daten für die Oadby-and-Wigston Straße Nord (OWN)	10
Zusammensetzung: Struktur und Herkunftsländer der OWN	10
Statistische Schwerpunkte der Beratung in der OWN	11
Statistische Daten für die Caritas Wohnungen im Schulweg und den Sternhäuser Appartements	12
Zusammensetzung: Struktur und Herkunftsländer der Caritas Wohnungen.....	12
Statistische Schwerpunkte der Beratung in den Caritas Wohnungen.....	13
Übersicht des Themenspektrums in der Betreuung	14
Übersicht des Themenspektrums in der Beratung	17
Herausforderungen im Jahr 2023	20
Aus der Praxis -	23
Fallbeispiele aus der Betreuung	23
Fallbeispiel aus dem Projekt Kinder- und Elternlotsen	24
Fallbeispiele aus der Beratung im INTERPUNKT	25
Fallbeispiel A.).....	25
Fallbeispiel B.).....	26
Herausforderungen & Schwerpunkte im Jahr 2024	27

Einleitung

Dieser Bericht stellt die Arbeit der kommunalen Flüchtlingsbetreuung und Beratung auf der Grundlage des gemeinsamen Konzeptes des Caritasverbandes für Schleswig-Holstein e.V., des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein und des AWO Landesverbandes Schleswig-Holstein e.V. dar. In Kooperation mit der Stadt Norderstedt sind die kommunalen Betreuungs- und Beratungsmitarbeiter_innen für alle Bewohner_innen der Norderstedter Flüchtlingsunterkünfte verantwortlich.

Das Ziel unserer Arbeit ist, unsere Klienten auf dem Weg in ein selbstbestimmtes Leben zu unterstützen. Dieser Weg ist lang und mit vielen Momenten der Überforderung verbunden: Aufenthalt, Sprache, Familie und Wohnen sind nur einige Beispiele für Themen, die gleichzeitig Beachtung verlangen und ohne Unterstützung nur schwer zu bewältigen sind.

Die Caritas Flüchtlingsbetreuung und Beratung bietet ihren Klienten die notwendige Orientierung und nimmt dabei sowohl die kurzfristige Problemlösung als auch die längerfristige Entwicklung in den Blick. Dabei arbeiten wir in Kooperation mit anderen Organisationen, ehrenamtlichen Strukturen und der Verwaltung. Neben der eigenständigen Fallbearbeitung, ist daher auch die Weitervermittlung ein wichtiger Bestandteil unserer Aufgaben.

Unsere Arbeit kann immer nur im Zusammenspiel mit anderen engagierten Akteur_innen wirksam sein. An dieser Stelle wollen wir uns daher herzlich für die gute Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung Norderstedt im Jahr 2023 bedanken. Insbesondere die regelmäßig stattfindende "ADC-Runde" (AWO, Diakonie, Caritas) ist aus unserer Sicht eine wichtige Errungenschaft und ein Beispiel für gute Kooperation zwischen der Verwaltung und den Trägern der Flüchtlingsarbeit in Norderstedt.

Im Folgenden werden wir nun detailliert auf die Betreuungs- und Beratungsarbeit des Migrationsdienstes der Caritas im Norden e.V. in Norderstedt im Jahr 2023 eingehen.

Die Arbeit in der Betreuung

Der Caritas Migrationsdienst Norderstedt betreut und berät geflüchtete Menschen unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus an vier Standorten. Die vier Standorte sind die Unterkünfte Oadby-And-Wigston-Str. 77-85A (*Oadby-and-Wigston Straße Süd*), Oadby-And-Wigston-Str. 175 (*Oadby-and-Wigston Straße Nord*) und die Caritas Wohnungen - Schulweg und Sternhäuser Appartements. Bei der Unterkunft Oadby-And-Wigston-Straße Süd handelt es sich um die größte Unterkunft für Geflüchtete in Norderstedt mit ca. 170 Bewohner_innen. Im Jahr 2023 waren wir an den genannten Unterkünften mit vier Teil- und Vollzeitkräften im Einsatz.

Die Betreuungsarbeit beginnt mit der Ankunft der Bewohner_innen in der Unterkunft. Dort findet ein Erstgespräch statt, bei dem die Mitarbeiter_innen der Betreuung vorgestellt werden. In diesem Gespräch werden das Zusammenleben erläutert, Unterstützungsmöglichkeiten angeboten und auf Beratungsstellen hingewiesen. Zusätzlich verteilen die Ehrenamtlichen des "Willkommensteams" Starterpakete mit relevanten Informationen an die Neuankömmlinge. In weiteren Gesprächen werden zunächst die Bedarfe der Bewohner_innen ermittelt. Notwendige Anträge (z.B. beim Jobcenter, Anmeldungen für Kita und Schule etc.) werden gestellt beziehungsweise an entsprechende Beratungsstellen vermittelt. Die Bewohner_innen der beiden Unterkünfte können sich grundsätzlich immer mit ihren Anliegen an die Betreuung vor Ort wenden.

In den von der Caritas betreuten Unterkünften und Wohnungen leben 61 ukrainische Geflüchtete, vorwiegend Frauen mit Kindern und alleinstehende Frauen. Viele von Ihnen suchen die Betreuer vor Ort nur am Anfang auf, mit der Zeit kommen sie jedoch seltener zur Flüchtlingsbetreuung, weil sie ihre Probleme meistens allein lösen.

Von Beginn an bemühen wir uns, ein Verständnis für die Funktionsweise der Verwaltung sowie unterschiedliche Zuständigkeiten und Mitwirkungspflichten zu erklären, um die Selbständigkeit der Bewohner_innen zu fördern. In der Unterkunft liegt unser Fokus außerdem

darauf, die Verantwortungsübernahme und Eigenständigkeit der Flüchtlinge zu stärken. Daher führen wir beispielsweise gemeinsam mit ihnen regelmäßige Reinigungsaktionen auf dem Gelände durch.

Wir bleiben mit allen Bewohner_innen in Kontakt und sind so auch in schwierigen Situationen erste Ansprechpartner_innen. Denn natürlich kommt es in einer großen Unterkunft auch zu Konflikten zwischen den Bewohner_innen. Hier ist es unsere Aufgabe zu vermitteln, eine Einigung herzustellen und wenn nötig die zuständige Unterkunftsverwaltung über verfahrenere Situationen zu informieren. Die Betreuung ist insofern auch ein Sprachrohr der Bewohner_innen, um wichtige Anliegen an Dritte weiterzugeben.

Der zentrale Anlaufpunkt für die angesprochene Vermittlung ist die Beratungsstelle iNTERPUNKT. In unserer Beratungseinrichtung bieten wir trägerübergreifend vorwiegend professionelle Unterstützung zu Fragen rund um den Sozialleistungsbezug und den Aufenthaltsstatus unserer Bewohner_innen.

Die Beratung im iNTERPUNKT

Im iNTERPUNKT arbeiten wir mit drei Vollzeitkräften trägerübergreifend in der kommunalen Flüchtlingsberatung. Neben den kommunalen Stellen arbeiten auch weitere Kolleg_innen in verschiedenem Stundenumfang hier. Dadurch können wir neben der Beratung auf Deutsch ebenfalls Beratung in den wichtigen Herkunftssprachen Arabisch, Farsi/Dari, Türkisch, Russisch und Englisch anbieten. Unsere Klient_innen kommen oft durch Verweisung aus den Unterkünften oder durch Empfehlungen anderen Bewohner_innen zu uns.

Inhaltlich bearbeiten wir im Interpunkt diverse Themenbereiche (eine Auflistung dazu weiter unten). Im Schwerpunkt geht es um die Geltendmachung von Ansprüchen auf Sozialleistungen. Aber auch die Unterstützung in Verfahren der Familienzusammenführung oder bei der Beantragung von Aufenthaltstiteln zählt zu unseren Aufgaben.

Unser Auftrag liegt in der Beratung der Geflüchteten aus den Norderstedter Unterkünften und von Menschen, die sich erst seit kurzer Zeit in privatem Wohnraum befinden. Neben

den von der Caritas betreuten Unterkünften, kommen auch Geflüchtete aller anderen Unterkünfte zu uns in die Beratung. Den maßgeblichen Anteil im Jahr 2023, bildeten dabei Klient_innen aus den folgenden Herkunftsländern:

Ukraine, Syrien, Afghanistan, Irak, Eritrea, Russische Föderation und westafrikanische Staaten wie Ghana oder Nigeria. Absolute Zahlen zu den Verhältnissen von Beratung und Herkunftsland im Jahr 2023 liegen leider nicht vor. Für die Vollzeitberatungsstelle der Caritas kann von durchschnittlich 30-35 Beratungen die Woche ausgegangen werden. Eine Beratungseinheit liegt in der Regel bei einer Stunde. In dieser Zeit wird zunächst die Problemlage durch den Klienten dargestellt und im Anschluss ein möglicher Lösungsweg aufgezeigt. Je nach Problemstellung müssen Mails geschrieben, Schriftsätze gefasst und/oder Telefonat geführt werden. Um den zeitlichen Aufwand besser einschätzen zu können, arbeiten wir grundsätzlich nach Terminabsprache, so dass vorher schon das Anliegen abgefragt werden kann. Häufig kommen die Klienten_innen aber auch mit mehreren Anliegen in die Beratung. Diese werden dann nacheinander abgearbeitet, oder ein Folgetermin wird vereinbart. Insgesamt hat sich daher die Taktung von einem Termin pro Stunde bewährt. Zeiten ohne Termine werden im Wesentlichen auf die Nachbereitung bzw. Folgekorrespondenz mit dritten Parteien, Verwaltungsaufgaben sowie Lobby- und Austauschgesprächen verwendet. Ein Beispiel dafür ist der "Arbeitskreis Migration", der regelmäßig durch die Kreisverwaltung Segeberg ausgerichtet wird.

Personelle Besetzung und Kontaktdaten

Teamleitung	Anđa Ždravac-Vojnović Mobil: 0151 – 4181 1675 E-Mail: andja.zdravac-vojnovic@caritas-im-norden.de
Migrationsberatung für Erwachsene (MBE) und Flüchtlingsbetreuung (zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Nord“ (OWN) Caritas Wohnungen)	Olga Verkhovodova Mobil: 0162 – 2470 171 E-Mail: olga.verkhovodova@caritas-im-norden.de
Flüchtlingsberatung Zentrale Anlaufstelle, Interpunkt	Tim Ludwig Mobil: 0173 – 6119 363 E-Mail: tim.ludwig@caritas-im-norden.de
Flüchtlingsbetreuung zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Süd (OWS)	Ehab Alsete (bis April 2023), ausgeschieden Mobil: 0174 – 9472 437 E-Mail: ehab.alsete@caritas-im-norden.de
Flüchtlingsbetreuung zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Süd (OWS)	Nils Rode (bis Oktober 2023), ausgeschieden Mobil: 0151 – 4633 8610 E-Mail: nils.rode@caritas-im-norden.de
Flüchtlingsbetreuung zuständig für die Unterkunft „Oadby-and-Wigston-Straße Süd (OWS)	Barbara Ruff (seit 15.09.2023), neu eingestellt Mobil: 0174 – 9472 437 E-Mail: barbara.ruff@caritas-im-norden.de
Projekt Kinder- und Elternlotsen Flüchtlingsbetreuung (ab Mai 2023)	Shahla Barzingy Mobil: 0162 – 2970978 E-Mail: shahla.barzingy@caritas-im-norden.de

Statistische Daten für die Oadby-and-Wigston Straße Süd (OWS)

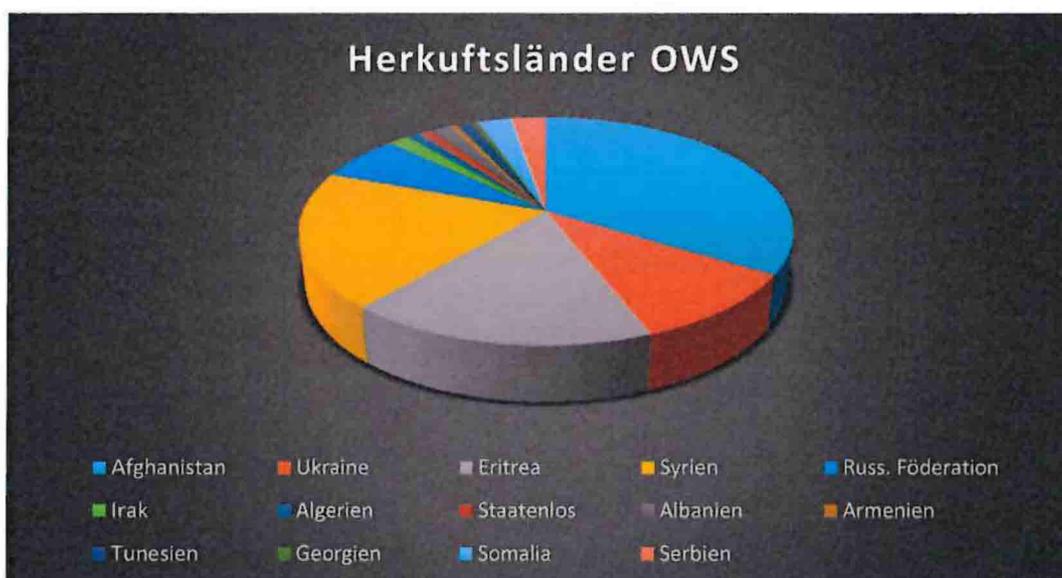
Zusammensetzung: Struktur und Herkunftsländer der OWS

Es leben insgesamt 189 Bewohner_innen in der Unterkunft (Stand: Januar 2024). Nach Alter, Geschlecht und Bildungsstand setzen sie sich wie folgt zusammen:

Alterspanne, Gesamtzahl	(0 –80), 189
Geschlecht	w:93/ m: 96
Schüler	25
Kinder (3 – 6 J)	25
In der Kita	13
Berufstätig	11
Auszubildende	3

Die Herkunftsländer der OWS-Bewohner_innen verteilen sich wie folgt:

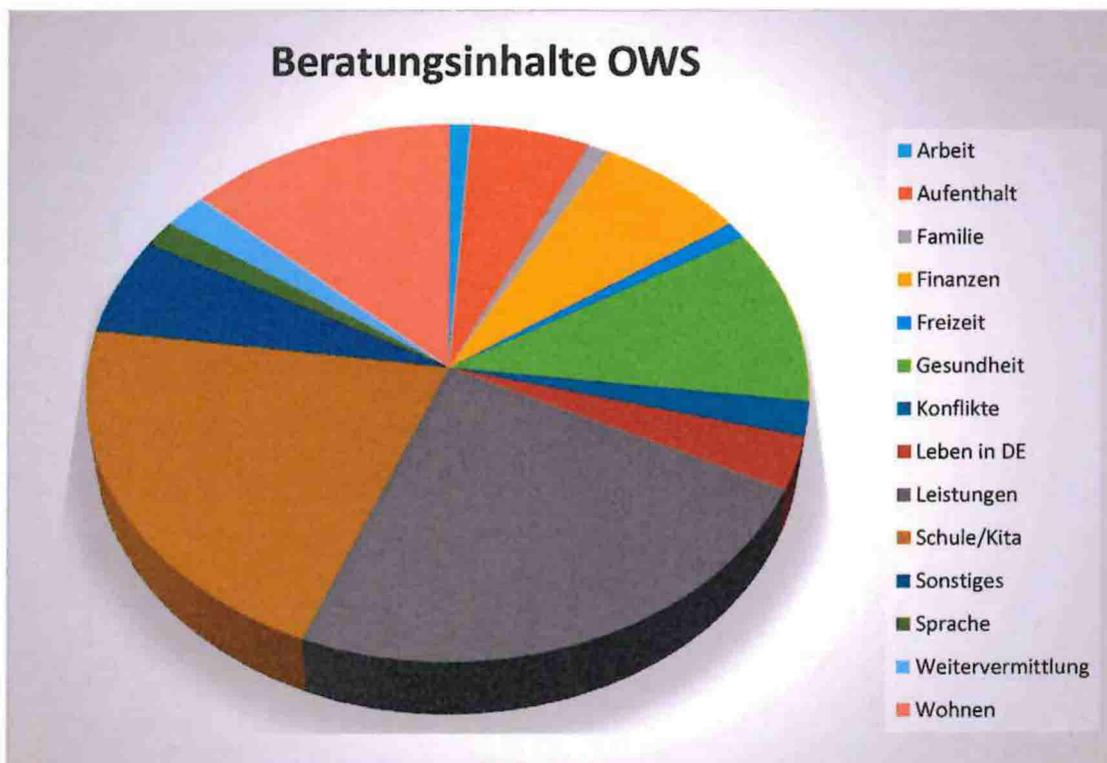
Die größte Gruppe stellt Menschen aus Afghanistan, gefolgt von Syrien, Eritrea, Ukraine und der Russischen Föderation.



Statistische Schwerpunkte der Beratung in der OWS

Die Betreuungsfälle schlüsseln sich in folgende Kategorien auf:

Die häufigsten Themen in den Beratungen: Leistungen, Wohnen, Sonstiges, Schule/Kita, Finanzen



Statistische Daten für die Oadby-and-Wigston Straße Nord (OWN)

Zusammensetzung: Struktur und Herkunftsländer der OWN

Es befinden sich insgesamt 134 Bewohner_innen in der Unterkunft, die sich in Alter, Geschlecht und Bildungsstand wie folgt zusammensetzen:

Altersspanne, Gesamtzahl	(0 –80 J.), 134
Geschlecht	w: 54 / m: 45
Schüler	17
Kinder (3 – 6 J)	11
In der Kita	4
Berufstätig	3
Auszubildende	0

Die Herkunftsländer der OWN-Bewohner_innen verteilen sich wie folgt:

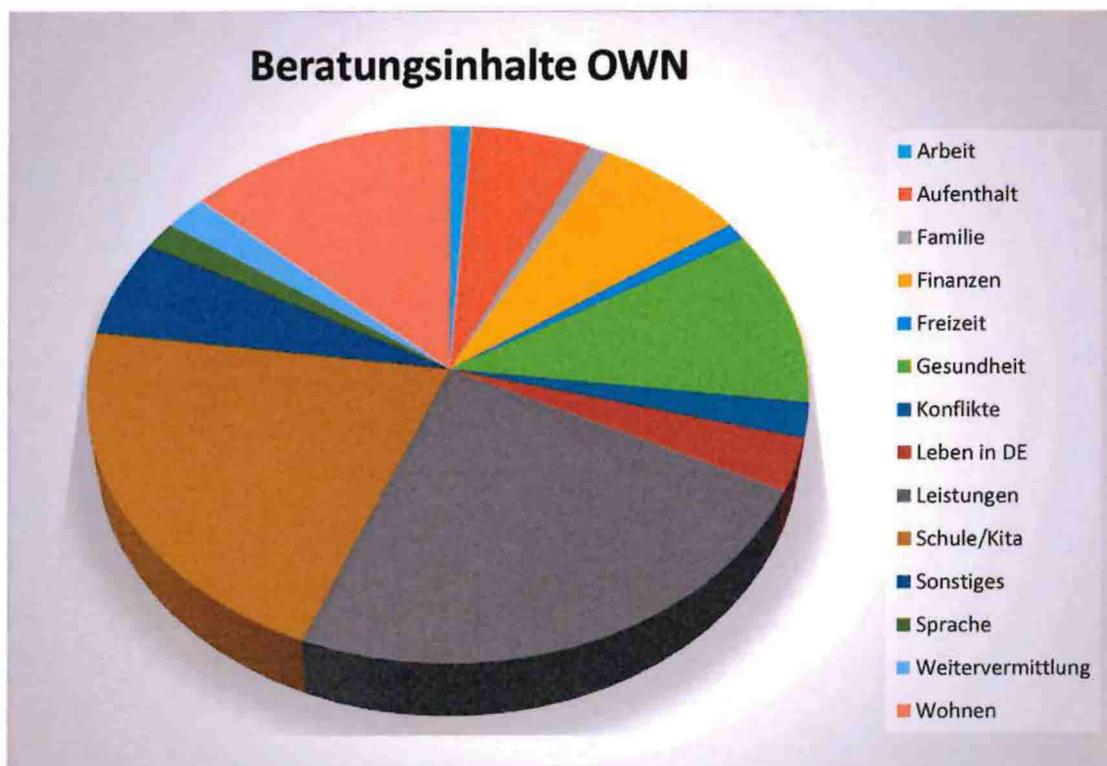
Die größte Gruppe stellt Menschen aus Afghanistan, gefolgt von Ukraine, Syrien und Irak.



Statistische Schwerpunkte der Beratung in der OWN

Die zu betreuende Fälle schlüsseln sich in folgende Kategorien auf:

Die häufigsten Themen in den Beratungen: Leistungen, Schule/Kita, Wohnen, Gesundheit, Finanzen



Statistische Daten für die Caritas Wohnungen im Schulweg und den Sternhäuser Appartements

Zusammensetzung: Struktur und Herkunftsländer der Caritas Wohnungen

Es befinden sich insgesamt 22 Bewohner*innen in den Wohnungen, die sich in Alter, Geschlecht und Bildungsstand wie folgt zusammensetzen:

Gesamtzahl (0 – 80 J)	22
Geschlecht	w 6 / m 14
Schüler	0
Kinder (3 – 6 J.)	2
In der Kita	0
Berufstätig	0
In Ausbildung	0

Da es sich bei den Bewohner_innen in den von der Caritas betreuten Wohnungen ausschließlich um Ukrainer_innen handelt, fehlt eine Aufschlüsselung der Herkunftsländer an dieser Stelle.

Statistische Schwerpunkte der Beratung in den Caritas Wohnungen

Die zu betreuende Fälle schlüsseln sich in folgende Kategorien auf:

Die häufigsten Themen in den Beratungen: Leistungen, Gesundheit, Wohnen und Sonstiges



Übersicht des Themenspektrums in der Betreuung

Gesundheitsversorgung

- Besorgung von Rollstühlen, Krücken, etc.
- Hilfe bei chron. Krankheiten und Pflegebedürftigkeit
- Kommunikation mit ambulanten Pflegediensten
- Meldung von meldepflichtigen Erkrankungen
- Berücksichtigung beim Unterkunftsmanagement (z.B. gehbehinderte Personen nicht im 2. OG)
- Information bzgl. 1. Hilfe (110, 112, etc.) und ortsansässigen Ärzten
- Kontakt zum sozial- psychiatrischen Dienst
- Netzwerkarbeit bez. psychiatrischer Versorgung

Wohnungssuche

- Orientierungshilfe bei der Wohnungssuche
- Kontaktaufnahme und Terminabsprache mit der Stadt

Spracherwerb

- Informationen zu Sprachkursen
- Kommunikation mit Sprachschulen
- Hilfestellung bei der Organisation von ehrenamtlichen Sprachkursen und Nachhilfeangeboten in den Unterkünften in Absprache mit dem WT
- bei Schwierigkeiten/ Besonderheiten Kontakt der Betreuer_Innen zu den Sprachschulen

Berufsorientierung

- Informationen zu Maßnahmen bez. Aktivierung und Heranführung an den Arbeitsmarkt
- Unterstützung bei der Anmeldung in die Maßnahmen zum Aktivieren und Heranführen an den Arbeitsmarkt

Kinderbetreuung und Beschulung

- Antragswesen
- Unterstützung bei Elterngesprächen; allgemeine Schulangelegenheiten
- Hilfe bei der Wahl von Kita und Schule
- Unterstützung bei Schwierigkeiten
- Absprache und Austausch mit Erziehern und Lehrer
- Organisation von Nachhilfe
- Anmeldung im Kindergarten, Schule, Kinderhort
- Antrag auf Ermäßigung Kostenbeitrags für die Betreuung
- Gebührenbefreiung, Bildung und Teilhabe
- Anmeldung und Organisation der Nachmittagsbetreuung

Schwangerschaft & Geburt

- Information zum Thema Familienplanung (mit Verweis an Pro Familia, etc.)
- Antrag auf Mehrbedarf bei Schwangerschaft
- Hilfe bei der Anmeldung im Krankenhaus
- Kontaktaufnahme zu Frühe Hilfen bzgl. der Hebammensuche

Familien

- Unterstützung bei häuslicher Gewalt
- Ggf. „Opferbegleitung“
- Kindeswohlgefährdung
- Schlichtung / Lösung von familiären Konflikten
- Hilfestellung bei ehelichen Konflikten mit Verweis an Eheberatung
- Information zum Thema Familienplanung mit Verweis an Pro Familia
- Unterstützung und Förderung der Gleichstellung von Ehefrauen und Töchtern

Hygiene in den Unterkünften

- Erstellung von Putzplänen
- Vermittlung bei unterschiedlichen Sauberkeitsvorstellungen innerhalb der Wohngemeinschaften
- Information zu ansteckenden Krankheiten
- Meldung an das Sozialamt bei meldepflichtigen Krankheiten

Neuzuweisungen

- Abstimmung der Belegung mit Sozialamt

Unterkunftsmanagement (Amt 68)

- Zusammenarbeit mit Hausmeistern

Unterkunftsmanagement (Sozialamt)

- Neuzuweisungen
- Umsetzungen
- Auszüge
- Notfallzimmer
- Anfragen von außen zur Unterkunft und Bewohnern

Konflikte in der Unterkunft

- Klärungsgespräche
- Streitschlichtung
- Lärmprävention

Krisenintervention

- Häusliche Gewalt
- Gewaltprävention
- Auffällige Jugendliche und Erwachsene
- Akute Suchterkrankungen

Aktivierung

- Hilfe zur Selbsthilfe
- Kulturelle Teilhabe
- Unterstützung beim Kontakt zur Nachbarschaft
- Vermittlung von Freizeitangeboten
- Infoveranstaltungen und Gruppenberatungen

Partizipation

- Planung von gemeinsamen Angeboten, Aktivitäten
- Gemeinsame Organisation von Festen
- Miteinander Fördern
- Infoveranstaltungen und Gruppenberatungen
- Schaffung einer Nachbarschaftsgemeinschaft

Soziale Integration

- Vermittlung in lokale Freizeitangebote (z.B. Sportvereine)
- Auskunft über kulturelle Aktivitäten in der Stadt

Übersicht des Themenspektrums in der Beratung

Wohnungssuche

- Unterstützung bei der Suche nach angemessenem Wohnraum in Kooperation mit dem Sozialamt Stadt Norderstedt
- Hilfe bei der Beschaffung der erforderlichen Dokumente (Wohnberechtigungsschein, SCHUFA, etc.)
- Unterstützung bei der Vereinbarung von Wohnungsbesichtigungen

Aufenthalt und Asylverfahren

- Unterstützung bei der Kommunikation mit Ausländerbehörde, BAMF, anwaltlicher Vertretung, Botschaft des Herkunftslandes.

- Ausstellung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln, Nationalpässen, Reiseausweisen etc.
- Antrag auf Umverteilung oder Aufhebung der Wohnsitzauflage
- Unterstützung bei der Familienzusammenführung
- Auf Anfrage: Weitervermittlung an Rückkehrberatung

Finanzielle Existenzsicherung

- Unterstützung bei der Kommunikation mit Leistungsträgern.
- Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen Jobcenter, Sozialamt, Familienkasse, Elterngeld
- Termin-Management, etc.

Mahnung, Bußgelder und Strafen

- Korrespondenz mit Gläubigern, Inkasso-Unternehmen und Anwaltskanzleien
- Vereinbarung von Ratenzahlungen etc.
- Unterstützung bei der Kündigung problematischer Vertragsverhältnisse (insbes. Mobilfunk)
- Information und Aufklärung mit Verweis an Schuldnerberatung, Verbraucherzentrale

Gesundheit

- Kommunikation mit Krankenkassen
- Antrag auf Befreiung von Zuzahlung
- Antrag auf Feststellung von Behinderungen
- Beantragung von finanziellen Gesundheitsleistungen

Schwangerschaft und Geburt

- Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen Kindergeld und Elterngeld
- Unterstützung bei Vaterschaftsanerkennung, Geburtsbeurkundung
- Kommunikation mit Standesämtern und Jugendamt

Spracherwerb

- Vermittlung in Integrations-/Deutschkurse
- Kommunikation mit den Sprachschulen

Arbeitsmarktintegration

- Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen
- Hilfe beim Verfahren zur Anerkennung und Bewertung von Schulzeugnissen und Hochschulzeugnissen (nur nicht-reglementierte Abschlüsse)
- Unterstützung bei der Anmeldung in Maßnahmen zur Aktivierung und Heranführungen an den Arbeitsmarkt
- enge Kommunikation mit der Agentur für Arbeit und dem Jobcenter

Gruppenangebote/ Einzelveranstaltungen

- Frauengesprächskreis
- Online-Nachhilfe
- Vollversammlung der Bewohner der Unterkunft OWN (Fragen der Saubarkeit, u.a. Besprechen der Reinigungspläne, gemeinsame Saubarkeitsaktionen, Wählen der Verantwortlichen für die Flure etc.)
- Teilnahme am Kinderfest Ramba Zamba mit einem Stand und Spielangeboten.
- Teilnahme am Fest der Kulturen in St. Hedwig Gemeinde Katholische Kirche
- Aktionstag MBE/JMD in INTERPUNKT
- Teilnahme am Aktionstag "Ausbildung und Beruf"
- Teilnahme an der Weihnachtsaktion, trägerübergreifend.
- Weihnachtswunschbaumaktion der Willkommen_Initiative in der OWS, Ausgabe von Geschenken an die Kinder

Integrationsprojekt „Eltern- und Kinderlotsen“

Das Projekt wurde von der Caritas in Norderstedt initiiert, um den Ratsuchenden und der Stadt Norderstedt zusätzliche Integrationsmöglichkeiten anzubieten. Es wird seit Jahren

durch das Bildungsministerium gefördert. Inhaltlich fördert das Projekt die soziale Integration von Kindern und Familien mit Fluchthintergrund und umfasst folgende Aufgaben:

- Anlaufstelle für Familien und Schulen
- Information über das Schulsystem
- Unterstützung bei Schulveranstaltungen, Elternabenden und Elterngesprächen
- Organisation von Infoabenden
- Organisation von verschiedenen Veranstaltungen, wie zum Beispiel Sommerangebot

Herausforderungen im Jahr 2023

Folgende Themen sind im Jahr 2023 verstärkt in den Fokus gerückt:

- Durch personelle Engpässe bei der Caritas, war die Betreuungssituation zeitweise angespannt
- Verdichtung der Belegung führte zu mehr Konflikten zwischen den Bewohner_innen in den jeweiligen Wohneinheiten
- Festzustellen ist, dass aufgrund unzureichender Kitaplätze eine hohe Zahl von Kindern in den Unterkünften im Kita-Alter (3 – 6 Jahre) keinen Kitaplatz haben. Das ist besonders tragisch, da diese Kinder vor allem in der deutschen Sprache nicht gefördert werden können und ihre Integration damit behindert wird. Eine gezielte Vorbereitung auf die Schule erfolgt damit nicht. Hier besteht dringender Handlungsbedarf.
- Bei einem Rechtskreiswechsel (vom Sozialamt zum Jobcenter) verläuft der Wechsel der gesetzlichen Krankenkasse nicht immer reibungslos. Es dauert häufig zu lange, bis die Mitgliedschaft bei einer Krankenkasse bestätigt wird. Die davon betroffenen Flüchtlinge können somit ärztliche Behandlungen zumindest vorübergehend nicht in Anspruch nehmen. Es handelt sich dabei nicht um Bagatelldfälle. Hier wäre eine bessere Kooperation zwischen den zuständigen Stellen wünschenswert.

- Aufgrund der immer schwieriger werdenden Wohnsituation auf dem freien Wohnungsmarkt bedarf es mehr Unterstützung, Information und Beratung für unsere Bewohner_innen. Das Angebot der Stadt Norderstedt zur Vermittlung von "Probewohnungen" ist sehr sinnvoll und notwendig, bleibt durch die hohen Voraussetzungen aber praktisch wenig wirkungsvoll.
- Eine weitere Herausforderung stellt für unsere Flüchtlinge die ungenügenden Deutschkenntnisse dar. Das macht sich unter anderem im medizinischen/gesundheitlichen Bereich bemerkbar. Es gibt oft keine Übersetzungshilfe, die zum Beispiel in vorbereitenden Gesprächen zu einer anstehenden Operation informiert. Formulare für eine Narkose sind auszufüllen, um medizinische Risiken zu minimieren bzw. zu vermeiden. Hier geht es nicht nur um allgemeine Informationen, sondern um detaillierte individuelle Beratung, die vom Patienten verstanden werden muss. Das ist mit einer normalen Sozialberatung nicht abzudecken.

Kooperation

- Stadt Norderstedt, Sozialamt - Fachbereich Wohngeld und soziale Dienste
- Integrationsbeauftragte der Stadt Norderstedt - Heide Kröger (Julia Major)
- Stadt Norderstedt, Jugendamt - Fachbereich rechtliche und wirtschaftliche Jugendhilfe
- Stadt Norderstedt, Amt für Gebäudewirtschaft
- Willkommen-Team Norderstedt e.V.
- Katholische Kirchengemeinde St. Hedwig
- EGNO - Entwicklungsgesellschaft Norderstedt mbH
- Arbeitsagentur und Jobcenter
- Diverse örtliche Schulen + örtliche KiTas
- Diakonisches Werk, Arbeiterwohlfahrt, Internationaler Bund
- Volkshochschule Norderstedt
- Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein
- Norderstedter Bildungsgesellschaft
- WieGe sozialräumliche Hilfen

- Ramela, Trauma und psychosoziale Beratung
- lokale Ärzte
- Polizei
- Schuldnerberatung
- Verbraucherschutzzentrale
- Familienzentren und Jugendhäuser
- Frühe Hilfen Norderstedt (Evangelische Familienbildung)
- Pflegestützpunkt im Kreis Segeberg

Teilnahme an Gremien/ Veranstaltungen

- Abstimmungsgespräch Jobcenter-Beratung-Stadt (im Interpunkt)
- Austauschtreffen Migrantenforum
- ADC-Runde
- Teilnahme an der AG Migration und Schule
- Teilnahme an dem AK Migration in Bad Segeberg

Fortbildungen

Mitarbeiter_innen des Caritas-Migrationsdienstes haben an folgenden Fortbildungen teilgenommen:

- Fortbildung zum Thema "Wohngeld"
- Fortbildung zum Thema "Energie sparen"
- "Welche Chancen bietet das Chancen-Aufenthaltsrecht?" § 104 c
- "Ausländerrecht. Identitätsklärung - Geburt/ Ehe/ Scheidung"
- "Anerkennung Berufs- /Uniabschlüsse"
- "Grundlagen des Anspruches obdachloser Menschen auf Unterbringung"
- "Grundlagen des Verfahrensrechts im Sozial- und Aufenthaltsrecht"
- "Kirchenasyl und Flüchtlingsfonds"
- Regelmäßige Supervision (monatlich)
- "Schulden: was ich als Berater_in wissen muss"
- "Aktuelle Rechtsprechung zum Familiennachzug"

Aus der Praxis - Fallbeispiele aus der Betreuung

Anhand dieses Beispiels wird die Zusammenarbeit zwischen der Betreuung und Beratung zum Wohle der Klienten in den Unterkünften deutlich.

Bei diesem Beispiel handelt es sich um Frau A., die seit 2021 durch eine Familienzusammenführung nach Deutschland gekommen ist. Zuvor lebte sie in Syrien.

Als Frau A. in Ihrer ersten Unterkunft mit ihrem Mann lebte, stellte sie fest, dass ihr Mann Drogen konsumiert. Aus dem Drogenkonsum folgten zahlreiche Probleme in der Ehe, u.a. Streit, Konflikte und v.a. häusliche Gewalt. Zu diesem Zeitpunkt war Frau A. bereits schwanger von ihrem Ehemann. Als das Kind auf die Welt gekommen ist, entschloss sich Frau A. zum Wohle ihres Kindes, sich von ihrem Ehemann scheiden zu lassen.

Infolgedessen informierte Frau A. sich über mögliche Folgen einer Scheidung auf ihre Aufenthaltserlaubnis. Dabei ist sie u.a. auf den §31 AufenthG gestoßen, welcher besagt, dass die eheliche Lebensgemeinschaft in Deutschland für mindestens drei Jahre bestanden haben muss und vor Ablauf der drei Jahre i.d.R. kein eigenständiges Aufenthaltsrecht besteht. Außerdem gilt nach §7 Abs. 2 AufenthG, dass bei einer Scheidung sich die Aufenthaltserlaubnis der Nachzüglerin verkürzt. Zwar war Frau A. sich den Ausnahmen bewusst, jedoch fürchtete sie sich um ihren Aufenthalt.

Infolgedessen hat sich Frau A. nicht von ihrem Ehemann scheiden lassen, jedoch haben sie sich dazu entschlossen, dass sie in getrennten Unterkünften leben. Seit diesem Zeitpunkt lebt sie in OWN. Aufgrund der Trennung der Wohngemeinschaft, ihres Säuglings und ihrer zweiten Schwangerschaft war sie nicht in der Lage, ihre behördlichen Angelegenheiten zu regeln.

Aus diesem Grund nahm sie unsere Betreuung und Beratung in Anspruch. Mit unserer Hilfe hat Frau A. einen Antrag auf Leistungen vom Jobcenter gestellt, woraufhin das Jobcenter sie aufgefordert hat, einen Antrag auf Elterngeld zu stellen. Dieser Antrag auf Elterngeld wurde abgelehnt, da sie Unterlagen nicht fristgerecht eingereicht hat. Außerdem hat sie kein

Kindergeld für ihr Kind erhalten, da das Kind keine Geburtsurkunde und Aufenthaltstitel hatte. All diese Schwierigkeiten konnte Frau A. mit unserer Hilfe bewältigen, sodass sie schließlich Bürgergeld, Kindergeld und Elterngeld erhalten hat. Zudem halfen wir ihr dabei, eine Geburtsurkunde für ihr Kind zu erhalten. Für ihr zweites Kind konnten die Anträge schneller gestellt werden.

Fallbeispiel aus dem Projekt Kinder- und Elternlotsen

Dieser Fall ist ein Beispiel dafür, dass bei dem Projekt Kinder- und Elternlotsen sowohl die Kinder als auch die Eltern im Umgang mit den schulischen Herausforderungen der Kinder unterstützt werden.

Herr K und seine Familie leben seit 2015 in Deutschland. Sie stammen ursprünglich aus Syrien. Herr K absolvierte in Syrien sein Pharmaziestudium und hatte seine eigene Apotheke. Von seinem Sohn, der ein Gymnasium besuchte, erwartete er überdurchschnittliche schulische Leistungen. Der Sohn war jedoch nicht in der Lage, die hohen Ansprüche seines Vaters zu erfüllen und erzielte sogar unterdurchschnittliche schulische Leistungen.

Der Sohn von Herr K hatte mit zahlreichen Erschwernissen zu kämpfen. Auf der einen Seite erhielt er ständig Druck von seinem Vater, während er auf der anderen Seite mit sprachlichen Problemen konfrontiert war, welche in schlechte schulische Leistungen resultierten. Darüber hinaus war der Schwierigkeitsgrad der Unterrichtsinhalte des

Gymnasiums einfach zu hoch für ihn. Infolgedessen war der psychische Druck bei dem Sohn von Herr K. so hoch, so dass er häufig handgreiflich gegenüber seinen Mitschülern geworden, wenn diese sich mit ihm gestritten haben.

Über einen langen Zeitraum begleitete ich Herrn K und seinen Sohn zu Elterngesprächen und Schulkonferenzen, um Herrn K. klarzumachen, dass sein Sohn auf dem Gymnasium nicht zufrieden ist und nicht den Ansprüchen eines Gymnasiums entspricht. Nach zahlreichen Gesprächen mit Herrn K. konnten wir ihn davon überzeugen, dass es für seinen Sohn am besten wäre, wenn dieser die Schule wechselt und in Zukunft eine Gemeinschaftsschule besucht.

Vor einiger Zeit berichtete mir Herr K von der psychischen und schulischen Situation seines Sohnes. Er teilte mir mit, dass es eine sehr gute Entscheidung war, seinen Sohn nicht mehr auf das Gymnasium, sondern auf eine Gemeinschaftsschule zu schicken, da der Sohn seit-her viel glücklicher ist.

Fallbeispiele aus der Beratung im INTERPUNKT

Fallbeispiel A.)

Der Fall bietet einen guten Einblick in die Arbeit der MBE-Stelle, die im INTERPUNKT ange-dockt ist.

Herr P. lebt und arbeitet seit 2020 in Deutschland. Er stammt ursprünglich aus Rumänien. Während all dieser Jahre war Herr P. in Vollzeit beschäftigt, jedoch hatte er die deutsche Sprache nicht ausreichend erlernt. Vor einiger Zeit heiratete er und benötigte Unterstützung beim Familiennachzug. Die Beratungsstelle organisierte den Termin bei der Ausländerbe-hörde und half dabei, die erforderlichen Unterlagen zu beschaffen. Der nächste Schritt be-stand darin, das Kind seiner Frau in Norderstedt zur Schule zu schicken, wobei wir ebenfalls unterstützt hatten. Nach einiger Zeit verlor Herr P. aufgrund einer Kündigung seinen Arbeits-platz und musste Leistungen bei der Bundesagentur für Arbeit beantragen. Mit Unterstüt-zung wurde der Antrag gestellt, jedoch verzögerte sich die Bearbeitungszeit. Herr P. hatte keine Mittel mehr zum Leben und stellte parallel einen Antrag auf Bürgergeld, um zumindest einen Abschlag zu erhalten, um die Wartezeit zu überbrücken. Auch hier kam die Beratung zur Hilfe.

Dieses Beispiel illustriert die Komplexität von Fällen, die viel Zeit in Anspruch nehmen kön-nen. Durch den Einsatz des Case-Management-Verfahrens können diese Fälle schrittweise gelöst werden, sodass die Lebenssituation der Klienten im Laufe der Zeit in geregelte und existenzsichernde Bahnen überführt wird.

Fallbeispiel B.)

Ein weiteres Beispiel bietet der Fall von Herrn D. Herr D versuchte schon seit mehreren Jahren seine Ehefrau und seine Kinder auf dem Weg der Familienzusammenführung nach Deutschland zu holen. Seine Frau hielt sich zunächst im Sudan auf, wo das Verfahren auch schon weit fortgeschritten war. Herr D hatte für das Verfahren einen deutschen Anwalt, der ihn und seine Frau vertrat. Nachdem auch im Sudan ein bewaffneter Konflikt ausbrach, sah sich die Ehefrau gezwungen nach Äthiopien zu fliehen. Herr D kam zu dieser Zeit in die Beratung und bat um Unterstützung, weil das Verfahren nach der Flucht in den Sudan ins Stocken geraten war und der mandatierte Anwalt weiterhin um Geduld bat. Daraufhin nahmen wir in der Beratung Kontakt zur deutschen Botschaft in Khartoum (Sudan) auf. Die Botschaft war zwar offiziell wegen des Konflikts im Sudan geschlossen, bearbeitete aber weiterhin die Anträge und vermittelt für uns auch zu der Botschaft des aktuellen Aufenthaltsortes Addis Abeba (Äthiopien). Diese stellte direkt einen Termin für die Familie in Addis Abeba aus, um ein Visum erlangen zu können. Ein Problem lag noch darin, dass die Familie illegal nach Äthiopien eingereist war. Um Ausreisen zu können, musste die Ehefrau daher ihren Aufenthalt nachträglich legalisieren. Nachdem wir ihr das mitgeteilt hatten, ging sie zu der zuständigen Behörde und legalisierte rückwirkend ihren Aufenthalt. Das war leider mit hohen Strafzahlungen an den äthiopischen Staat verbunden. Im Anschluss lagen dann aber alle Voraussetzungen vor und das Visum für Deutschland konnte ausgestellt werden. Die Familie reiste nur einen Monat nach der ersten Kontaktaufnahme mit der Botschaft in Deutschland ein.

Nach der Einreise und Zuweisung nach Norderstedt wurden in der Beratung dann viele Prozesse eingeleitet, um den Integrationsprozess in Deutschland zu starten. Sozialleistungen wurden beantragt, die Kinder wurden in DAZ-Klassen vermittelt, Kindergeldanträge gestellt, Bescheinigungen für Integrationskurse besorgt, freie Kursplätze gesucht und die Mitgliedschaft bei der Krankenversicherung gemacht. Dieser Prozess ähnelt sich bei allen neuzugewiesenen Familien. Im Anschluss ging die Familie dann in den Bereich der Bestandsfälle über und die Beratung bezieht sich eher auf einzelne aufkommende Probleme. Es bleibt

aber auch weiterhin die Aufgabe der Beratung den Gesamtprozess der Integration im Blick zu behalten und notwendige Impulse zu setzen.

Herausforderungen & Schwerpunkte im Jahr 2024

- Der Wohnungsmarkt ist nach wie vor schwierig. Hier bedarf es weitere Unterstützung und Motivation für die Wohnraumsuche
- Es soll eine wöchentliche Begegnungsmöglichkeit für Frauen und Mütter in der OWS/OWN geben, die niedrigschwellig gestaltet ist. Hier können sie sich austauschen und gegenseitig unterstützen. Das Ziel ist, deren Integration zu erleichtern. Die Teilnahme wird für Frauen mit und ohne Kinder möglich sein.
- Verbesserte Kooperation über Angebote der Frühförderung
- Weitere und verstärkte Zusammenarbeit mit dem Willkommen-Team, Erweiterung des Ehrenamts
- Angebotsentwicklung hinsichtlich niedrigschwelliger Deutschangebote
- Angebotsentwicklung zur Förderung von Kindern (3 – 6-Jährige), die keinen Kita-platz haben, mit dem Ziel zur besseren Vorbereitung auf die Schule, vor allem steht hierbei die Sprachentwicklung in Deutsch im Vordergrund. Hier stellt sich die Frage von Fördermitteln.
- Sprechstundenerweiterung in der OWN: Künftig gibt es die Vor-Ort-Sprechstunde in der OWN an zwei Tagen pro Woche
- Planung von einzelnen Veranstaltungen/Aktionen, wie z.B. Teilnahme an der Interkulturellen Woche im Jahr 2024
- Nach Bedarf vor-Ort-Sprechstunden in den Unterkünften von externen Beratungsstellen (z.B. Schuldnerberatung)