

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 15.01.2023

Jahresbericht 2023 bzgl. der Zuwendung für die Migrationsberatung Schleswig-Holstein (MBSH) in Norderstedt und Quickborn

Berichtszeitraum: 01.01.2023 bis 31.12.2023

Am 1.1.2022 waren 81.912 Einwohnerinnen und Einwohner in Norderstedt gemeldet. Die Auswertung nach Staatsangehörigkeiten ergab 16.691 gemeldete Personen mit einer ausländischen Staatsangehörigkeit, darunter auch Doppelstaatler*innen. Dies entsprach 20,4 % der Bevölkerung Norderstedts. Der Bevölkerungsanteil von Menschen mit Migrationshintergrund lag bei ca. 23 %. (Angaben der Integrationsbeauftragten von Norderstedt).

Durch den Krieg in der Ukraine und die stark gestiegene Zahl an Schutzsuchenden seit Februar 2022 hat sich der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund weiter erhöht.

Im Sozialbericht der Stadt Norderstedt von 2020 wird ausgewiesen, dass in den Haushalten mit Migrationshintergrund deutlich häufiger Kinder leben und der Anteil der Familien mit drei oder mehr Kindern bei den Haushalten mit Migrationshintergrund deutlich ausgeprägter (12,9 % zu 6,0 %) als in Haushalten, in denen keine Person mit Migrationshintergrund lebt. (https://www.norderstedt.de/media/custom/3224_2065_1.PDF?1610981184)

Derzeit wohnen in der Stadt Norderstedt etwa 2000 geflüchtete Menschen. Davon sind etwa 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 Flüchtlings- und 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 und Berater*innen werden Beratungsgespräche weiterhin mit Abstand und Mund-Nasen-Schutz durchgeführt. Auch das Verwenden von Desinfektionsmitteln nach jeder Beratung wird weitergeführt.

Umsetzungsstand hinsichtlich der einzelnen im Arbeitskonzept definierten Arbeitsschwerpunkte

Beratungszeiten

Im Berichtszeitraum fanden in Norderstedt an drei Tagen in der Woche in der Ochsenzoller Straße 85 offene Sprechstunden mit bestehendem Hygienekonzept statt und eine weitere offene Sprechstunde im Familienzentrum Glashütte. An den restlichen Tagen wurden Beratungen nach terminlicher Vereinbarung an den Standorten Ochsenzoller Straße 85 und im Interpunkt in der Rathausallee 72 angeboten.

In Quickborn fanden Beratungen an zwei Tagen in der Woche, Dienstag und Donnerstag in den Räumlichkeiten der Diakonie im Haus Roseneck statt.

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

Kontaktaufnahme außerhalb der offenen Sprechzeiten erfolgte über E-Mail, Telefon oder den Messenger Dienst *Signal*, sowohl für Klient*innen als auch andere, zuleitende Institutionen (Jugendamt, Schuldner- und Insolvenzberatung, Frauenhaus, Wohnungslosenhilfe und weitere).

Beratungsinhalte

Die Nachfrage zur Beratung in Zusammenhang mit **Familiennachzügen** stieg im Laufe des Jahres stetig. Die Voraussetzungen und der Umgang damit ist je nach Herkunftsland schwierig und die Reisebedingungen oft schwer zu ermitteln.

Es kamen vermehrt Anfragen zu **Bewerbungsverfahren und Jobsuche**. Aus erfolgreich aufgenommener Arbeit ergaben sich weitere Informationsbedarfe z. B. zu Wohngeld und Kinderzuschlag. Auch die Beratungen zu den Themen **Niederlassungserlaubnis und Einbürgerung** nahmen weiterhin zu.

Der Zugang zu **Sprachkursen** war und ist nach wie vor schwierig, vor allem in Quickborn (in Norderstedt hilft die Nähe zu Hamburg und dem damit erweiterten Angebot der möglichen Sprachkursträger). Noch immer stehen viele Menschen auf den Wartelisten. Als erschwerend erweist sich derzeit und während des Berichtszeitraums, dass Geflüchtete und Migrant*innen, die durch die Pandemie in ihrem Spracherwerb zurückgeworfen wurden, in vielen Fällen nicht die Möglichkeit erhalten einen B2 Kurs zu besuchen oder einen weiteren Versuch finanziert bekommen. Viele Arbeitgeber verlangen aber für die Arbeitsaufnahme Sprachkenntnisse auf B2 Niveau.

Im Berichtszeitraum hatten Ratsuchende Zugangsschwierigkeiten und Probleme bei der Kommunikation mit der Ausländerbehörde des Kreises Segeberg.

Dies betraf fast alle relevanten Themengebiete: Ausweisverlängerung, Ausstellung von Reisepässen, Fiktionsbescheinigungen.

Die **Wohnungssuche** war und bleibt 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 stellt dies eine hohe Belastung dar. Die Wohnsituation hat einen Einfluss auf die gesellschaftliche Teilhabe und individuelle Lebensqualität geflüchteter Menschen. Es fehlt an Ruhe und Rückzugsraum. Hier halfen und unterstützten wir die Familien intensiv. Erfolg oder Misserfolg bei der Suche war und wird oft durch individuell zur Verfügung stehende Ressourcen, wie Deutschkenntnisse, Einkommen und soziale Netzwerke beeinflusst.

Die Stadt Norderstedt hatte durch den Neubau eines Wohnprojektes Mietwohnungen im Mai diesen Jahres bezugsfertig angeboten. Hier konnten sich Bewohner*innen aus den Unterkünften bewerben. Die Unterstützung bei der Antragstellung wurde sehr nachgefragt.

Auch Hilfestellung bei der Bewerbung auf das „Probewohnen“, welches von der Stadtverwaltung Norderstedt angeboten wird, um auch denen eine Chance zu geben, die normalerweise auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind, wurden erbeten.

Die Bearbeitungszeit von Anträgen (vor allem Neubewilligungen) bei Jobcentern und Agenturen für Arbeit dauerte sehr lange, so dass die Ratsuchenden sich mit Schulden und finanziellen Engpässen auseinandersetzen mussten. Erschwerend kam hinzu, dass Zuständigkeiten von Sozialhilfeträgern vielen Ratsuchenden nicht klar sind. In nicht wenigen Fällen hatten Betroffene, die in die Beratung kamen, ihre Anträge vorab bei falschen Stellen eingereicht.

Vor allem der Unterschied zwischen dem Bürgergeld, dem Arbeitslosengeld I und den Zuständigkeiten der Sozialhilfe waren und sind für Betroffene schwer zu durchschauen. Wenn zunächst ein Antrag auf Bürgergeld gestellt wird, beim Jobcenter aber erst nach einem Monat festgestellt wird, dass die Person aber Anspruch auf ALG I haben könnte, dann braucht die Agentur für Arbeit auch noch einmal mindestens einen Monat Bearbeitungszeit. Somit verzögert sich auch aus diesem Grund die Zeit bis Leistungen ausbezahlt werden können, manchmal um 6 Monate. Dies bedeutet oftmals die Aufnahme von Schulden, um die Miete, die Kinderbetreuungskosten und die Bedarfe des täglichen Lebens bezahlen zu können. In diesen Fällen gaben wir Information und Orientierung und unterstützten bei der Kontaktaufnahme zu den richtigen Stellen oder anderen Anlaufstellen.

Zu bemerken ist außerdem, dass auch Menschen mit langer Integrationsgeschichte sich punktuelle Beratung bei Problemen holten, da sie über die bestehende Hilfe-Infrastruktur nicht ausreichend informiert sind und bei uns eine Verweisberatung in Anspruch nahmen. Leider kam es wieder häufiger vor, dass Migrant*innen zu uns zurückverwiesen wurden, da die Beratungsstellen nicht über ausreichend Sprachkenntnisse verfügen und nur sehr eingeschränkt über eine interkulturelle Öffnung verfügen oder schlicht keine Termine vergaben.

Da Norderstedt eine sehr hohe Zuzugsquote hatte und weiterhin hat, sind auch die Regeldienste derzeit überlastet. Beratungsgespräche bei anderen Stellen (vor allem Eingliederungshilfe, Erziehungsberatungsstellen und Sozialberatungsstellen) waren sowohl in Norderstedt als auch in Quickborn schwer zu bekommen und wurden aufgrund der sprachlichen Schwierigkeiten oft abgelehnt. Diese Überlastung der bestehenden Infrastruktur zeigte und zeigt sich auf vielen Ebenen. Haus- und Kinderärzte, sowie Gynäkologen haben längst einen Patientenaufnahmestopp, so dass es viel Zeit in Anspruch nahm, eine Grundversorgung herzustellen.

Es kamen auch im zweiten Halbjahr 2023 Ratsuchende, die eigentlich schon lange in Deutschland sind, um sich in der Migrationsberatung zu sozialrechtlichen Fragen beraten lassen.

Das nur eingeschränkte Angebot einer Sozialberatung in Norderstedt machte und macht sich hier besonders bemerkbar. Eine Weiterleitung dorthin gestaltete sich oft als schwierig.

Im Verlauf des Berichtsjahres verzeichneten wir eine Zunahme an Ratsuchenden, deren Asylverfahren noch nicht abgeschlossen ist. In diesen Fällen wurde eine Verfahrensberatung angefragt. Wir stehen im Austausch mit der neu eingerichteten Stelle des IB und erarbeiten hier ein Konzept um eine schnelle Weiterleitung zu gewährleisten.

Zusammenarbeit mit/Abgrenzung von den relevanten Akteuren vor Ort

Sowohl in Norderstedt als auch in Quickborn stehen wir langjährig 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.

Maßnahmen zur internen Erfolgskontrolle (Qualitätsmanagement)

Norderstedt und Quickborn: Regelmäßige kollegiale Beratung sowie Fallbesprechungen sorgten auch im Berichtszeitraum für ein hohes fachliches Niveau der Beratung. Dies geschah in den wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen, durch den Besuch von relevanten Fortbildungen, Falldokumentationen unter Berücksichtigung der aktuellen Datenschutzregelungen. Darüber hinaus nutzten die Berater*innen Supervision zur Verbesserung und Reflexion des eigenen professionellen Handelns.

Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Kreis/der jeweiligen kreisfreien Stadt

Mit der Stadt Quickborn und dem Kreis Pinneberg fand im ersten Halbjahr 2023 jeweils eine Koordinierungsrunde statt. Wir haben an beiden Standorten teilgenommen.

Der Kreis Pinneberg hat sich eine integrierte Sozialplanung aufgebaut. Wir nahmen an zwei Arbeitskreisen teil.

Im Kreis Segeberg gab es zwei Treffen der Koordinierungsrunde, an denen wir teilgenommen haben, sowie zwei Austauschrunden mit allen relevanten Trägern, die Migrationsarbeit betreffend.

Mit der Stadt Norderstedt fanden Trägertreffen zum Austausch an drei Terminen statt, sowie ein Arbeitstreffen mit Vertreter*innen der Stadt Norderstedt und Mitarbeiter*innen des Jobcenters.

Zudem haben wir bislang folgende Veranstaltungen im Jahr 2023 durchgeführt:

Veranstaltungen	Kooperationspartner	Zielgruppe	Teilnehmende
Aktionstag Arbeit und Ausbildung im Februar	Jobcenter, BA, Stadt Norderstedt, IB	Geflüchtete und Migranten	Ca. 200
Iftar –gemeinsames Fastenbrechen	EV Kirche; IKG, Familienbildung, Willkommenteam e. V.	alle	Ca. 100
Zuckerfest	IKG, Willkommenteam e. V.	alle	Ca. 150
Aktionstag Arbeit und Ausbildung im November	Jobcenter, BA, Stadt Norderstedt, IB	Geflüchtete und Migranten mit Sprachniveau B1	Ca. 100
Interkulturelles Winterfest	AWO, Caritas, Willkommenteam e. V.	Norderstedter Bürger*innen, Geflüchtet aus Unterkünften	Ca.80

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 angeboten wird, bewährte sich auch im Berichtszeitraum 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 vereinfachen viele Vorgänge.

Der Standort in der Ochsenzoller Straße 85 hat sich bei den Klient*innen als verlässlicher Ort für Beratungen bewährt. Immer wieder zeigte sich, dass ein Angebot mit großer Kontinuität den Klient*innen Gewissheit bringt, dass Ihnen auch nach Jahren dort geholfen wird. Daher finden auch hier überwiegend offene Sprechzeiten statt. Nach wie vor waren wir im Berichtszeitraum das einzige Beratungsangebot im Feld der Migration, das offene Sprechstunden vorhielt.

Quickborn: Die Nähe der Beratungsstelle zum Rathaus, den Sprachkursen und den relevanten Ämtern erleichterte auch im Berichtszeitraum 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.

Bei Beratungen nutzen wir Dolmetscher*innen, wenn es angebracht ist

Erkenntnisse aus der bisherigen Arbeit:

Die Digitalisierung bereitet Migrant*innen zunehmend Probleme. Vor allem Familien mit Kindern sind bei dem Informationsaustausch mit Schulen überfordert, aber auch das Nutzen von Passwörtern über Homepages ist eine Herausforderung. Besonders erschwerend ist es,

wenn der digitale Antrag dann ausgedruckt werden soll. Die meisten Ratsuchenden sind technisch nicht annähernd so gut aufgestellt, dass das funktionieren würde.

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 der Ämter und Behörden 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 Kinderzuschlag; oder die schwierige Lage bei von Trennung betroffenen Paaren bedarf der Beratung.

Für diejenigen, die sich nicht selbst versorgen können, ist nach wie vor die Suche nach Arbeitsplätzen wichtig. Hierbei werden wir durch das Projekt B.O.A.T. unterstützt, dass die Diakonie im Netzwerk des Paritätischen seit Ende 2022 auch in Norderstedt und dem Kreis Pinneberg anbietet.

Der angespannte Wohnungsmarkt bleibt eine Herausforderung im Ballungsraum Hamburg.