

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

Sachbericht vom 01.01.2025 – 31.12.2025

Jahresbericht 2025

Im Dezember 2025

vorgelegt von:

Elena Wrede, Anis Albasha, Nasim Ezati, Kevin Barlog, Sarah Rahman und Nayra Mahmood

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 Themen der Betreuung in den Unterkünften .....                                      | 5         |
| 2.4 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 .....  | 7         |
| 3.3 Sozialpädagogische Aufgaben .....   | 8         |
| 3.4 Kontakte, Kooperationen und Netzwerke .....   | 9         |
| 3.5 Herausforderungen in der Unterkunft.....  | 10        |
| 3.6 Baulicher Zustand Harkshörner Weg 33 bis 33C.....                                   | 10        |
| 3.7 Herausforderungen der Unterkunftsbedingungen in der Lawaetzstraße .....             | 10        |
| 3.8 Veränderte Betreuungslage .....   | 10        |
| <b>4. Interpunkt .....</b>  | <b>12</b> |
| 4.1 Beratung im Interpunkt.....   | 12        |
| 4.2 Zielgruppe.....   | 13        |
| 4.3. Durchführung .....   | 13        |
| 4.4 Themen der Beratung im Interpunkt .....   | 14        |
| 4.5 wichtigste Kooperationspartner .....  | 15        |
| 4.6. Herausforderungen .....  | 16        |
| <b>5. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit .....</b>                                | <b>17</b> |
| 5.1 Fortbildungen/Fachtage.....   | 17        |
| 5.2 Teilnahme an Netzwerktreffen/Sitzungen durch den Interpunkt und die Betreuung ..... | 18        |
| <b>6. Erfolgreiches aus 2024 .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>7. Ausblick 2025.....</b>  | <b>19</b> |

## 1. Flüchtlingsbetreuung in Norderstedt

Seit August 2015 betreut der AWO Landesverband Schleswig-Holstein e.V., AWO Interkulturell (im Folgenden AWO), Notunterkünfte in der Stadt Norderstedt.

Der Jahresbericht 2025 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 AWO Landesverband Schleswig-Holstein e.V. war im Jahr 2025 für folgende Unterkünfte zuständig:

- Lawaetzstraße 1c-f, 3 und 3a-e
- Schützenwall 45A, Häuser A-D
- Kiefernkamp 45-89
- Harkshörner Weg 33 bis 33c
- Hotel Stadt Norderstedt (Seit dem 01.02.2023 wird das Hotel Stadt Norderstedt von der AWO betreut.) Der Vertrag mit der Stadt Norderstedt ist am 31.10.2025 ausgelaufen und die Unterbringung wurde eingestellt.
- dezentrale Wohnungen (Glasmoorstraße 57, Pestalozzistraße 5, Heidehofweg 122b, Segeberger Chaussee 125 und 233; Bahnhofstraße 1; 2; 6; 7; 8; 9; 10; 12; 14; 15; 16; 17; 18 und 20)

Personal in der Betreuung Ende 2025: Kevin Barlog, Nasim Ezati, Nayra Mahmood, Sarah Rahman  
Personal in der Beratung Interpunkt: Elena Wrede, Anis Albasha

Die Büroräume für die AWO-Mitarbeiter\*innen befinden sich an folgenden Orten:

- Vor Ort an der Unterkunft Lawaetzstraße 3e
- Ein Büro am Schützenwall (Aufgrund der schlechten Internetverbindung und des fehlenden Empfangs gibt es weiterhin Arbeiterschwernisse im Büro)
- Zwei Büroräume befinden sich im Interpunkt.

Das mobile Arbeiten wurde 2025 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 2025:

1. **Nasim Ezati** mit 39 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, Kiefernkamp 45-89, Bahnhofstraße 1; 2; 6; 7; 8; 9; 10; 12; 14; 15; 16; 17; 18 und 20, sowie dezentrale Wohnungen)
2. **Nayra Mahmood** seit September 2025 mit 19,5 Stunden, Betreuung von der Lawaetzstrasse 1
3. **Kevin Barlog** mit 29,25 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten in den Unterkünften (Lawaetzstraße 3, 3a-e, Hotel Stadt Norderstedt, Bahnhofstraße 1; 2; 6; 7; 8; 9; 10; 12; 14; 15; 16; 17; 18 und 20)
4. **Sarah Rahman** mit 29,25 Stunden/Woche Betreuung von Asylsuchenden und Geflüchteten (Lawaetzstraße 3, 3a-3e, Harkshörner Weg 33, 33 a-c)
5. **Elena Wrede** mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.
6. **Anis Albasha** mit 39 Stunden/Woche Beratung von Geflüchteten im Interpunkt.

## 2.1 Anzahl der betreuten Bewohner\*innen:

Unterkünfte

| Adresse                                       | Belegung   | Kapazität  |
|---|------------|------------|
| Kiefernkamp 45-89                             | 53         | 58         |
| Lawaetzstraße 3-3e                            | 108        | 137        |
| Lawaetzstraße 1c-f                            | 57         | 93         |
| Schützenwall 45a-d*                           | 76         | 93         |
| Harkshörner Weg 33-33c                        | 64         | 92         |
| Hotel Stadt Norderstedt (bis Ende Oktober 25) | 0          | 66         |
| <b>Gesamt</b>                                 | <b>358</b> | <b>538</b> |

Dezentrale Unterbringung:

| Adresse   | Belegung   | Kapazität  |
|---|------------|------------|
| Segeberger Chaussee 125 und 233                                   | 17         | 17         |
| Glasmoorstraße 57   | 0          | 3          |
| Pestalozzistraße 5  | 0          | 15         |
| Heidehofweg 122b  | 0          | 0          |
| Distelweg   | 0          | 4          |
| Bahnhofstraße 1; 2; 6; 7; 8; 9; 10; 12; 14; 15; 16; 17; 18 und 20 | 97         | 100        |
| <b>Gesamt</b>   | <b>114</b> | <b>139</b> |

## **2.2 Betreuung der Unterkünfte**

Die Mitarbeitenden passten ihre Maßnahmen weiterhin flexibel an die Bedarfe der Bewohner\*innen an. Aus der alltäglichen Betreuung wurden spezifische Bedürfnisse abgeleitet, die es ermöglichten, eine fachlich fundierte Sozialbetreuung, individuelle Verweisberatung und zielgerichtete Beratung in verschiedenen Fällen anzubieten. Das Jahr war durch einen Rückgang von Zuzügen nach Norderstedt und Neuzuweisungen in die Unterkünfte geprägt.

Im Jahr 2025 setzten die Mitarbeitenden ihre Fortbildungen fort und vertieften ihr Wissen in Themen, die sich ständig verändern und neue Herausforderungen mit sich bringen, wie etwa die Integration und langfristige Unterstützung der Geflüchteten. Ebenso wurden die ermittelten Bedarfe aus der Praxis in regelmäßigen Treffen besprochen und mit den Trägern sowie der Stadt kommuniziert, um kontinuierliche Verbesserungen und Lösungen zu entwickeln.

Im weiteren Verlauf erläutert der Jahresbericht detailliert die wichtigsten Aspekte der Arbeit und die Umsetzung der gesetzten Ziele im Jahr 2025.

## **2.3 Themen der Betreuung in den Unterkünften**

Die Begrüßung neuer Bewohnerinnen erfolgte - wenn möglich - durch das „Willkommen Team“. Im Anschluss daran wurden die neuen Bewohnerinnen in einem Erstgespräch den hauptamtlichen Mitarbeitenden der AWO vorgestellt und deren Funktion erklärt.

Es erfolgte der Verweis an Sprachkursträger, Unterstützung der Eltern bei Schulangelegenheiten, bei der Suche nach Kita/Kindergartenplätzen, sowie die aktive Unterstützung mit dem Kitaportal und dem Ticketportal OLAV für die Schülerfahrkarten. Weitere Themen wie Wohnen, Gesundheit, Kindererziehung, Familie, Pro Familia, Schuldnerberatung und Fragen zur Wohnsituation in den Wohneinheiten (wie z.B. Adressänderung, Hausordnung, Besuchsempfang, Lüften etc.) wurden ebenfalls regelmäßig besprochen und bearbeitet.

Seit Jahresende 2024 war ein Rückgang der Zuzüge nach Norderstedt aus der LUK zu bemerken. Die Zahl der Neuzuweisungen in den betreuten Unterkünften ist dementsprechend ebenfalls gesunken. Nachdem 2024 die Belegung der Unterkünfte noch verdichtet wurden, wurden diese Maßnahmen weitgehend heruntergefahren. Zimmer in einer Dreifach-Belegung sind keine Norm und es ist ein Anstieg an freien Zimmern in den Unterkünften zu bemerken. Umsetzungen von Bewohnern waren 2025 einer der häufigsten Gründe für Beschwerden und Konflikte zwischen der Stadt und unter einzelnen Bewohnern– wenn es z.B. zu Auseinandersetzungen mit neuen Mitbewohnern kam.

## **Schwerpunktt Themen in der Beratung lauteten wie folgt:**

1. Umsetzungen/Neuzuzüge im Rahmen der Unterkunftsknappheit
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, einschließlich der Anmeldung im Kita-Portal. Darüber hinaus helfen wir bei der Beantragung von Schülerfahrkarten über Olav sowie bei der Inanspruchnahme von Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket, wie etwa für die Mittagsverpflegung, Klassenfahrten und Schulmaterialien. Weitergabe von Informationen bzgl. Sprachkursen
5. Terminanfrage bei Ärzten (in besonderen Fällen mit Begleitung)
6. Kita/Kindergartenplatz Suche
7. Zusammenarbeit mit Schulen in schwierigen Situationen
8. Schwangerschaften, Geburtsanmeldung, Geburtsurkunde, Vaterschaftsanerkennungen, Sorgerechterklärungen, Nachsorgeuntersuchungen, etc.
9. Müllsammelaktionen, Putzpläne
10. Verhalten in den Wohnungen der Unterkunft (Wasserschäden, Parken auf dem Gelände)
11. Ausgabe der WLAN-Karten Moby Klick
12. Umgang mit Suchtproblemen
13. Kindeswohlgefährdung / Gefährdungseinschätzung mit InsoFas (insofern erfahrene Fachkräfte) / Kontakt zum Jugendamt
14. Situationen der Eskalation unter den Bewohner\*innen, bei denen es zu Gewaltanwendung kam (Einsatz Polizei)
15. Unterstützung bei der Bewältigung psychischer Probleme
16. Häusliche Gewalt
17. Unterstützung von Menschen mit einem multiplen Krankheitsbild
18. Unterstützung bei der Antragstellung auf Sozialwohnungen
19. Menschen mit Behinderung (Organisation von Ausstattungsgegenständen über die Pflegekasse, Behindertenparkplatz, Gehilfe...; Beantragung des Behindertengrades und Fahrkarten)
20. Konflikte in den Unterkünften (Polizei, SPD, Ramela)
21. Sterbefallabwicklung (Benachrichtigung von Angehörigen, Kontakt zum Pflegedienst, Kontaktaufnahme zum Krankenhaus und Hospitzsuche)
22. Projektarbeit in den Bereichen Kinder und Jugendarbeit, Wohnungssuche und zur Unterstützung junger Erwachsener

## **2.4 Veranstaltungen in den Unterkünften**

Im Jahr 2025 wurden die Unterkünfte der AWO weiterhin für Angebote und Veranstaltungen geöffnet. Die Veranstaltungen fokussierten sich auf die Förderung des Zusammenlebens und eines solidarischen Miteinanders sowie auf die Vermittlung wichtiger Informationen.:

- Putz- und Aufräumaktionen an den Unterkünften
- Fahrradentrümpelungen an den Unterkünften
- Punktuelle Aufklärungsarbeit bezüglich Hygienemaßnahmen- und Regeln in den Unterkünften, bzw. der Hausordnung
- Die Ehrenamtlichen Helfer\*innen des Willkommen-Team führten in der Weihnachtszeit wieder gemeinschaftliches Plätzchenbacken und die Weihnachtsbaum-Wunschaktion durch. Zudem wurde das Willkommen-Team gemeinsam mit dem Team der Flüchtlings- und Migrationsarbeit in Norderstedt (AWO, Caritas und Diakonie) winterfest gemacht.
- 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 direkten 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, Frau Amend und Herrn Schrocko bezüglich neuer Zuweisungen von Asylbewerberinnen, Unterbringung von Obdachlosen und Umsetzungen aufgrund von Konflikten, Schäden an der Unterkunft und im Rahmen der Nachverdichtung.
- Bauliche Problematiken
- Die Wohnraumvermittlung erfolgt in Zusammenarbeit mit der Stadt, insbesondere mit Herrn Cete. Dieser Dienst wurde 2025 kaum noch von den Klient\*innen in Anspruch genommen, da sie in der Vergangenheit Enttäuschungserfahrungen mit der Vermittlung erlebt haben. So sind Anforderungen an Klient\*innen als Mieter für einen großen Anteil der untergebrachten Personen zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht erreichbar (z.B. Festanstellung, gute Deutschkenntnisse, positives Sozialverhalten beim Sozialamt u.ä.)
- 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 2025 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 den Menschen evaluiert, 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:** Unterstützung bei der Lösung von Konflikten zwischen Bewohner\*innen, um ein harmonisches Zusammenleben zu fördern.
- **Krisenintervention:** Sofortige Hilfe in akuten Krisensituationen, um den betroffenen Personen zu helfen, ihre Situation zu stabilisieren.
- **Veränderungen im Zusammenleben in den Unterkünften aufgrund der Wohnumverteilungen:** Unterstützung der Bewohner\*innen im Hinblick auf die veränderten Wohnbedingungen und den damit verbundenen Herausforderungen.
- **Rahmenbedingungen für Eigeninitiative schaffen**
- **Aufsuchende Arbeit**
- **Partizipation und Empowerment und Aktivierung**

- 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: Heide Kröger, Vivette Tchuissang Tchiwe
- Ramela Einrichtung (Die psychosoziale Beratung)
- Interpunkt / Migrationsberatung
- AWO Schuldnerberatung U.v.m.
- Asylverfahrensberatung (AVB)
- Frühe Hilfen
- Offene Kinder- und Jugendarbeit (Jugendamt Norderstedt)
- Jugendhaus Glockendheide

Im Jahr 2025 lag der Schwerpunkt der Betreuung weiterhin auf der Öffnung und dem Kontaktaufbau mit weiteren Institutionen und Akteuren. Ziel war es, den Bewohnerinnen durch diese Netzwerke bessere Integrationsmöglichkeiten zu bieten und ihre Partizipation in der Gesellschaft zu fördern. Auch in diesem Jahr standen die Vernetzung und die Förderung von Eigeninitiative und Teilhabe im Vordergrund, um den Bewohnerinnen den Zugang zu sozialen, kulturellen und beruflichen Angeboten zu erleichtern. Hinzu kamen Projekte im Bereich der Kinder und Jugendarbeit, zur Unterstützung und Aktivierung junger Erwachsener und zur Unterstützung in der Wohnungssuche.

### **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**

Die Straße Harkshörner Weg verfügt auch 2025 über keinen durchgängigen Bürgersteig. Bewohner\*innen müssen auf dem Weg zur nächsten Hauptstraße (Ulzburger Straße) 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 Herausforderungen der Unterkunftsbedingungen in der Lawaetzstraße**

Die Lawaetzstraße ist eine stark frequentierte Hauptstraße, an der die Unterkünfte direkt angrenzen. Leider gibt es keinerlei Zäune oder Hecken, die die Kinder in den Unterkünften vor dem Verkehr schützen könnten, was eine potenzielle Gefahr darstellt.

Ein weiteres anhaltendes Problem aus Sicht der Bewohner\*innen betrifft die Heizung in den Unterkünften Lawaetzstraße 1c-f. Viele Bewohner\*innen haben sich darüber beschwert, dass die Heizung nachts nicht ausreichend wärmt und morgens zu langsam aufheizt.

Der Waschraum in der Lawaetzstraße 3 bis 3e stellt weiterhin eine Herausforderung dar. Leider wird der Raum oft unordentlich oder schmutzig durch die Bewohner hinterlassen. Die falsche Anwendung (Überdosierung) von Pulver Waschmitteln führt häufig zu Überschwemmungen, die dann idR weder durch die Verursachenden gemeldet noch beseitigt werden. Solche Überschwemmungen führten in der Vergangenheit dazu, dass der Raum saniert werden musste. Dieselbe Problematik ist in den Waschräumen der Lawaetzstraße 1 nicht zu beobachten.

### **3.8 Veränderte Betreuungslage**

Seit Ende 2024 ist ein Rückgang der Neuzuweisungen nach Norderstedt sowie in die dort betreuten Unterkünfte festzustellen, wobei die bestehenden Unterkünfte nach wie vor gut ausgelastet sind.

Die Veränderung der Neuzuweisungen verändert auch das Aufgabenfeld in der Betreuung der Unterkünfte. So mussten z.B. weniger Schul- und Kindergartenplätze und Hausärzte gesucht werden. Auch die Anzahl an Erstantragsstellungen in den entsprechenden Bereichen (z.B. Leistungen nach Bildung und Teilhabe, Asylbewerberleistungen, Bürgergeld und Krankenkassenersatzbescheinigungen) sowie bei der Unterstützung im Rahmen von Asylanträgen ist zurückgegangen.

Während der Aufgabenbereich in den Vorjahren stark durch die Unterstützung neuzugewiesener Bewohnerinnen und ihrer Bedürfnisse geprägt war, konnte im Laufe des Jahres 2025 verstärkt der Fokus auf die Integration der Bewohnerinnen gelegt werden. Die Entlastung bei der Primärzuweisung sowie in der reinen Konfliktprävention innerhalb der Unterkünfte ermöglicht es den Betreuerinnen, vermehrt die Verselbstständigung und Eigenverantwortlichkeit der Bewohnerinnen in den Blick zu nehmen, was langfristig die Integration erleichtert.

Trotz einer Entspannung bei den Neuzuweisungen besteht weiterhin eine angespannte Lage auf dem Wohnungsmarkt in Norderstedt, gerade im direkten Landesvergleich in Schleswig-Holstein. Dies führt dazu, dass die meisten Bewohner\*innen regulär länger in den Unterkünften wohnen, in manchen Fällen auch über mehrere Jahre hinweg. Der Weg der Bewohner\*innen in den privaten Wohnungsmarkt ist also gehemmt und die Belegung in den städtischen Unterkünften sinkt nur langsam.

Gerade im Hinblick auf die in den Unterkünften lebenden Kinder und Jugendlichen stellt dies ein erhebliches Problem dar: Sie sind sich der Ungewöhnlichkeit ihrer Wohnsituation bewusst und empfinden häufig Scham. Langfristig kann dies insbesondere bei jungen Menschen zu einem verzögerten Integrationsprozess sowie zu Schwierigkeiten in der Identitätsentwicklung in Norderstedt führen.

Zur Unterstützung bei der Wohnungssuche wurde eine regelmäßige Sprechstunde geplant, die in Kooperation mit Diakonie und Caritas besetzt werden soll und bei der Klienten sich Tipps und Hilfe zur Wohnungssuche holen können. Die Wohnungssuche wird nur begleitet, es obliegt weiterhin den Klienten aktiv nach einer Wohnung zu suchen, da dies den Eigenständigkeitsprozess der Bewohner\*innen fördert.

Im Laufe des Jahres versuchen die Betreuer\*innen der AWO und die Integrationsbeauftragten der Stadt gerade die Zusammenarbeit mit dem Bereich Kinder und Jugendarbeit weiter auszubauen (Jugendamt Norderstedt), sowie die örtlichen Jugendzentren in Partizipation mit den Kindern und Jugendlichen neu zu gestalten. Für diesen Zweck ist eine Jugendkonferenz im Jahr 2026 geplant.

Im Rahmen dieses Vorhabens sollten gezielt Jugendliche aus allen Unterkünften angesprochen und eingeladen werden. Auch für die Unterstützung junger Erwachsener ist 2025 ein neues Projekt und eine städtische Arbeitsgruppe ins Leben gerufen worden: die AG Perspektiven. Ziel der AG Perspektiven ist die Erfassung aller jungen Erwachsenen in den Unterkünften die bisher weder eine Ausbildung, einen Studienplatz oder einen Deutschkurs belegt haben und die Aktivierung und Unterstützung dieser bei der Karrieresuche und Integration in den Arbeitsmarkt.

### **3.9 Haushaltssperre Norderstedt**

Leider stellte sich Mitte des Jahres heraus, dass der kommunale Haushalt Norderstedts nicht gedeckt werden konnte, da Steuereinnahmen in zweistelliger Millionenhöhe ausblieben. Infolgedessen wurde für die zweite Jahreshälfte eine Haushaltssperre verhängt.

Diese machte sich insbesondere dadurch bemerkbar, dass zahlreiche geplante Maßnahmen und Vorhaben – etwa die Anpassung der örtlichen Jugendzentren, um gezielt mehr Kinder mit Migrationshintergrund anzusprechen – nicht mehr finanzierbar waren. Viele Projekte mussten daher stark eingeschränkt oder auf das folgende Jahr verschoben werden.

Die Arbeit in Betreuung und Beratung wurde dadurch zwar nicht grundsätzlich beeinträchtigt, jedoch betraf die Haushaltssperre einige der zentralen Vorhaben der Integrationsbeauftragten sowie der öffentlichen Flüchtlingsbetreuung, insbesondere im Hinblick auf die (Weiter-)Entwicklung und Anpassung von Angeboten für Klientinnen.

So musste beispielsweise die geplante Weiterentwicklung der städtischen Jugendzentren, um verstärkt Kinder aus den Unterkünften zu erreichen, auf das Jahr 2026 verschoben werden. Ob und in welchem Umfang diese Maßnahmen mit dem Haushalt 2026 umgesetzt werden können, ist derzeit noch ungewiss.

## **4. Interpunkt**

Interpunkt/ die zentrale trägerübergreifende Beratungsstelle von Migrant\*innen in Norderstedt 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**

Seit der Eröffnung des Interpunktes im Jahr 2019, arbeitet das Team kontinuierlich daran, die Arbeitsstrukturen und Prozesse weiterzuentwickeln, um den Ratsuchenden einen optimalen Zugang zu den Beratungsangeboten zu ermöglichen.

Die Zuweisung von Anfragen basierte dabei zunehmend auf spezifischen Sprach- und Fachkompetenzen der Mitarbeitenden. So hat Frau Elena Wrede vor allem Klient\*innen aus der Ukraine betreut, Herr Tim Ludwig/Caritas unterstützte langjährige Klient\*innen mit guten Deutschkenntnissen sowie die englischsprachigen Klient\*innen. Herr Anis Albasha übernahm überwiegend Ratsuchende mit arabischem oder persisch-sprachigem Hintergrund. Diese gezielte

Aufteilung hat nicht nur die Arbeitsbelastung innerhalb des Teams besser verteilt, sondern auch die Beratungsqualität für die Klient\*innen verbessert.

Ziel der individuellen Beratungen für Geflüchtete ist es, den Prozess der Hilfe zur Selbsthilfe anzuleiten und zu fördern. Das heißt, in der Beratung handelte es sich um die Steuerung von Integrationsprozessen, indem in den Beratungssitzungen verschiedene Themen des Bedarfs evaluiert wurden 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 des Interpunkt umfasst vor allem die Bewohner\*innen der städtischen Unterkünfte in Norderstedt, unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus, Herkunftsland, Geschlecht oder Alter. Zudem richtet sich die Beratung an Menschen mit Migrationshintergrund und Geflüchtete, die in Norderstedt leben. Diese kommen überwiegend aus Krisenregionen wie der Ukraine, Syrien, Afghanistan. Auch Spätaussiedler\*innen und in Einzelfällen obdachlose EU-Bürger\*innen werden beraten. Darüber hinaus gehören Menschen aus Ländern wie dem Irak und Iran sowie aus einigen afrikanischen Ländern zur Zielgruppe, jedoch in einem anderen Beratungskontext.

Die rechtliche Situation der Ratsuchenden ist sehr vielfältig. Einige Klient\*innen haben gesicherte Aufenthaltstitel wie Flüchtlingseigenschaft, subsidiären Schutz, oder vorübergehender Schutz nach § 24 AufenthG, während andere mit unsicheren Aufenthaltstiteln wie Duldung oder Aufenthaltsgestattung konfrontiert sind. Zudem gibt es auch Klient\*innen, die sich noch im Asylverfahren befinden und eine Unterstützung bei diesem Prozess benötigen.

Die häufigsten vertretenen Herkunftsländer unserer Klient\*innen im vergangenen Jahr waren die Ukraine, Afghanistan und Syrien.

## **4.3. Durchführung**

Die Beratung im Interpunkt zielt darauf ab, die Bewohner\*innen der städtischen Unterkünfte auf ihrem Weg zu Selbstständigkeit und Selbstbestimmung zu befähigen, zu bestärken und zu begleiten. Die beratenden Personen initiieren Entscheidungsprozesse und fungieren als Entscheidungshilfen, wobei die Erwartungen der Klientinnen analysiert und als Grundlage für die weitere Beratung und Betreuung genutzt werden. Dabei erfolgt die Arbeit in enger Zusammenarbeit mit anderen Institutionen.

Ein Großteil der Beratung wurde in den Jahren 2025 in Form von persönlichen Präsenzterminen durchgeführt, die eine direkte und intensive Betreuung ermöglichten. Diese Methode erwies sich

als besonders effektiv, um auch komplexe Themen zu bearbeiten. Für weniger intensive Anliegen wurden digitale Beratungsformate genutzt, wodurch die Erreichbarkeit der Klient\*innen weiter verbessert werden konnte. Die Terminvergabe war telefonisch, per E-Mail oder über Kommunikations-Apps möglich.

Die seit März 2023 eingeführten sogenannten „Klingelzeiten“, in denen Klient\*innen ohne vorherige Terminvereinbarung direkt in der Beratungsstelle vorbeikommen konnten, werden weiter angeboten. Diese Zeiten fanden dienstags von 14:00 bis 18:00 Uhr und donnerstags von 10:00 bis 13:00 Uhr statt.

Durch die Einführung im Jahr 2024 einer weiteren offenen Sprechzeit wurde im Jahr 2025 das gesamte Beratungsangebot noch kundenorientierter. Seit Mitte 2025 findet diese offene Sprechstunde montags von 10:00 bis 12:00 Uhr. Dabei können unsere Klient\*innen ohne vorherige Terminvereinbarung Beratung in Anspruch nehmen.

Die Beratungsstelle liegt zentral in der Nähe einer U-Bahn-Station im Zentrum von Norderstedt, was sie insbesondere für Klient\*innen, die auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind, sehr gut erreichbar macht. Zusätzlich verfügt die Einrichtung über einen barrierefreien Zugang, wodurch auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität problemlos die Beratungsangebote nutzen können.

Insgesamt nutzten im Jahr 2025 rund 900 Klient\*innen die Angebote des Interpunkts, wobei etwa 1850 Präsenzberatungen sowie 535 Online-Beratungen durchgeführt wurden. Die Mischung aus Präsenz- und Digitalterminen sowie den offenen Sprechzeiten bietet eine flexible und umfassende Unterstützung für alle Ratsuchenden.

#### **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, 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)
- Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen und Abschlüssen
- 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
- Diskriminierung und Rassismus (erste Ansprechpartner)
- Familienzusammenführung

#### **4.5 wichtigste Kooperationspartner**

Die Zusammenarbeit mit verschiedenen Partnern und Institutionen war 2025 entscheidend, um die Vielfalt der Anforderungen der Klient\*innen zu bewältigen. In diesem Rahmen wurde auch ein weiterer Fokus auf die Verteilung aktualisierter Flyer über Interpunkt gelegt, die in Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen wie dem Jobcenter, der Agentur für Arbeit, dem Sozialamt und der VHS verbreitet wurden.

Zu den wichtigsten Kooperationspartnern gehören:

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 beim Umzug unserer Klienten

- 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
- AVB Behördenunabhängige Asylverfahrensberatung
- IP (International Punkt), die speziell Menschen im Asylverfahren betreut, insbesondere minderjährige Geflüchtete.
- Die Unabhängige freiwillige Perspektiv- und Rückkehrberatung in Bad Segeberg, die Klient\*innen unterstützt, die freiwillig in ihr Heimatland zurückkehren möchten.
- RAMELA, zur Unterstützung von Menschen mit psychischen Problemen und Traumata
- Frauenberatung Norderstedt
- SBH Norderstedt

#### **Neue Partner 2025:**

- Familienzentrum Friedrichsgabe
- Jugendhaus Glockenheide

#### **4.6. Herausforderungen**

Trotz der positiven Entwicklungen und der erfolgreichen Zusammenarbeit mit Partnern gab es im Jahr 2025 weiterhin Herausforderungen, die die Arbeit im Interpunkt beeinflussten. Besonders hervorzuheben sind:

- **Hohe Arbeitsbelastung** durch neu ankommenden Klienten\*innen und die damit verbundene Zahl an Anfragen.
- **Überlastete und schwer erreichbare Behörden**, insbesondere die Ausländerbehörde (ABH) Segeberg, die oft schwer zu erreichen war und deren Mitarbeiter\*innen für eine schnelle Kommunikation nur schwer verfügbar waren. Ab dem 01.01.2025 wurden bei der Ausländerbehörde Segeberg feste telefonische Sprechzeiten für alle Mitarbeitenden eingerichtet, wodurch die Erreichbarkeit der Behörde erschwert wurde. Die Bearbeitungsfrist für alle Vorgänge der ABH Segeberg hat sich wesentlich verlängert. So beträgt die Bearbeitungszeit bei dem angestrebten Wechsel des Aufenthaltsparagraphen für ukrainische Geflüchtete nun mehr als ein Jahr. In einigen Fällen entsteht der Eindruck, dass das Verfahren durch den Wechsel der Zuständigkeit innerhalb der Behörde zu längeren Wartezeiten führt: Die Vorgänge werden zwischen

verschiedenen Sachbearbeiter\*innen hin- und hergereicht, und Unterlagen gehen verloren oder werden erneut angefordert.

- **Die Umstellung auf digitale Prozesse**, insbesondere das Einreichen und Empfangen von Dokumenten über digitale Plattformen, wie sie beispielsweise vom Jobcenter/Agentur für Arbeit genutzt werden. Für viele Klient\*innen war es schwierig, diesen Prozess zu verstehen und anzuwenden. Es bedurfte erheblicher Anstrengungen, sie dabei zu unterstützen, sich an diese effizientere und zeitsparende Methode anzupassen.
- **Unklare Zahlungsaufforderungen des Amtes für Finanzen der Stadt**: Viele Kundinnen und Kunden erhielten wiederholt Zahlungsaufforderungen von der Stadtverwaltung für Gebühren im Zusammenhang mit der Nutzung städtischer Notunterkünfte. Die Gebührenpflichtige wissen in den meisten Fällen gar nicht, dass ihre Nutzungsgebühren nicht überwiesen worden. Das geschieht insbesondere in den Übergangsphasen, in denen die Kundinnen und Kunden von Leistungen des Sozialamts zu Leistungen des Jobcenters wechselten oder wenn Personen von einer staatlichen Notunterkunft in eine andere verlegt wurden. Die Koordination und Kommunikation zwischen den Leistungsträger und den kommunalen Behörden könnte daher verbessert werden; Diese Fälle stellen eine erhebliche Belastung sowohl für die Betroffenen als auch für die Beratenden (Beraterinnen und Berater) dar.

Trotz dieser Schwierigkeiten gelang es dem Team, flexibel zu reagieren und kreative Lösungen zu entwickeln, um die Qualität und Zugänglichkeit der Beratung aufrechtzuerhalten.

## 5. Maßnahmen zur Sicherung der Fachlichkeit

### 5.1 Fortbildungen/Fachtage

Die AWO Mitarbeiter\*innen nahmen an internen sowie externen (meist online) Fortbildungsangeboten teil:

- Kollegiale Beratung
- Supervision
- Storys, Reels & Co: Social Media Beiträge professionell umsetzen
- Traumatische Erfahrungen von minderjährigen Geflüchteten
- Gesundheitsversorgung von migrierten Frauen im Fokus – was bringen sie mit und was brauchen sie?
- Grundlagen des Aufenthaltsgesetzes
- Dublin -Verfahren und Rückführungen anerkannter Schutzberechtigter
- Identitätsklärung und Passbeschaffung – Länderfokus Ukraine, Armenien, Aserbaidschan

## **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:

- Abstimmungsgespräche der Berater\*innen mit der Stadt, dem Jobcenter und der Agentur für Arbeit
- Teilnahme der Mitarbeiter\*innen an regelmäßigen Sitzungen, wie bspw. der A-D-C Runde, der trägerübergreifenden Treffen der Flüchtlingsbetreuung
- Besprechungen und Tandemberatung mit dem Jugendmigrationsdienst/ IB
- Trägerübergreifende Sitzungen des Beratungsteams Interpunkt
- Trägerübergreifende Fallbesprechungen/ Interpunkt
- Koordinierungsrunde des Kreises Segeberg

Zum anderen fanden AWO-interne Sitzungen statt:

- Zweiwöchentliche interne Teamsitzungen (Präsenz und Online)
- Teilnahme an den AWO-internen 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 2025**

- Die Zusammenarbeit mit Ramela ist verstedigt geworden. Beide Teams (Betreuung und Ramela) treffen und sprechen sich regelmäßig ab.
- Die Zusammenarbeit zwischen der Unterkunftsbetreuung und dem Interpunkt hat im Jahr 2025 weiter verfestigt und ist gut eingespielt. Es findet regelmäßiger kollegialer Austausch zwischen beiden Einrichtungen statt.-
- Es wurde ein regelmäßiges Frauencafé im örtlichen Familienzentrum etabliert und wird seitdem auch regelmäßig von Bewohnerinnen besucht
- Im Laufe des Jahres gab es mehr Austausch zwischen den genannten Strukturen und Kolleg\*innen sowohl mittels der „Signal“-Gruppe (Kommunikationsapp) als auch durch die regelmäßigen trägerübergreifenden Treffen.

- Die positive Zusammenarbeit mit der Asylverfahrensberatung konnte auch unter den abnehmenden Zuzugszahlen gut fortgeführt werden
- Die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt wurde weiter ausgebaut. Im Laufe dieses Jahres gab es mehrere Fälle, in denen eine enge Kooperation zwischen Jugendamt und Betreuung erforderlich war. Nach anfänglichen Schwierigkeiten funktionierte die Zusammenarbeit insgesamt nun sehr gut. Die geplante Kooperationsvereinbarung zwischen dem Jugendamt und der Betreuung sollte jedoch erneut aufgegriffen und weiterverfolgt werden.
- Derzeit besteht bei Interpunkt ein offenes Beratungsangebot, das vorrangig für Notfälle genutzt wird. Dieses Angebot hat sich bislang sehr gut bewährt.
- Auch 2025 konnten weitere Bewohner\*innen eigenen Wohnraum finden und aus den Unterkünften ausziehen. Zudem wurde mit den Häusern in der Bahnhofstraße ein weiteres dezentrales Angebot geschaffen, in dem Klienten betreut, außerhalb der Unterkünften in eigenen Wohnungen leben können.
- Familien die dringend einen KiTa-Platz benötigten konnte 2025 ein solcher vermittelt werden
- Besonders gelungen war das in der Vorweihnachtszeit veranstaltete Kinderspielfest für alle Kinder, die in den Unterkünften leben. Organisiert wurde es von der AWO und der Migrationsbeauftragten der Stadt Norderstedt, Frau Kröger.
- Der Austausch und die Zusammenarbeit mit dem Belegungsmanagement des Sozialamtes wurde 2025 ebenfalls verbessert und verstätigt (Quartalstreffen)

## **7. Ausblick 2026**

Wie bereits erläutert, ist die Arbeit in zwei Teilbereiche unterteilt, die weiterhin ihre eigenen Schwerpunkte und Visionen in 2026 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. Wir sind an dem Erhalt des bestehenden guten Netzwerkes und dessen Optimierung und Ausbau weiterhin interessiert.

Folgendes ist in Planung:

- Sozialraumerforschung – Ausflüge in der Stadt und Umgebung
- 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 E-Mail wird weiter gefördert

- Einrichtung einer regelmäßigen Sprechstunde zur Unterstützung bei der Wohnungssuche in Kooperation mit Tim Ludwig von der Caritas
- Kooperation mit dem Jugendhaus Glockenheide intensivieren – Durchführung einer größeren Gemeinsamen Veranstaltung wie Kinderfest in der Unterkunft oder ein gemeinsamer Ausflug.
- Planung und Durchführung eines Programms zur Unterstützung von jungen Frauen zur Einbindung in Arbeit, Ausbildung oder Studium im Rahmen der AG Perspektiven mit den Integrationsbeauftragten und der Caritas und Diakonie
- Gemeinsames Fastenbrechen im Ramadan mit den Bewohnern in der Lawaetzstraße (Interkulturelles Buffet)
- Interkulturelles Sommerfest in der Lawaetzstraße
- Beteiligung an dem trägerübergreifenden Tag der Demokratie im März 2026
- Planung eines trägerübergreifenden Kinderfestes in Vorweihnachtszeit