

# SACHBERICHT

## Flüchtlings -und Migrationsarbeit

### Norderstedt

Farooq Perwani

Farooq.perwani@diakonie-hhsh.de

Ochsenzoller Straße 85. 22848 Norderstedt

Tel. 0 40 / 32449359

www.diakonie-hhsh.de •

# 2025



## Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

### Sozialpädagogische Betreuung in Gemeinschaftsunterkünften - Norderstedt-Süd

Seit 2014 übernimmt das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein im Auftrag der Stadt Norderstedt die sozialpädagogische Betreuung in den zentralen und dezentralen Notunterkünften. Die Zielgruppe umfasst Geflüchtete mit unterschiedlichen Aufenthaltsstatus, alleinstehende Menschen, Paare, Familien mit mehreren Kindern sowie Norderstedter\*innen, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind.

Viele Bewohner\*innen bringen komplexe Lebenslagen mit, darunter psychische Belastungen, chronische Erkrankungen, Suchterkrankungen oder traumatische Erfahrungen. Die sozialpädagogische Betreuung unterstützt bei der Stabilisierung des Alltags, der Förderung sozialer Teilhabe und der Anbindung an externe Beratungsstellen, Behörden, medizinische Einrichtungen und psychosoziale Dienste. Ziel ist es, Menschen in belastenden Lebenssituationen zu stärken, Orientierung zu geben und soziale Teilhabe zu ermöglichen.

Unterkunft	Kapazität	
Buchenweg	211	
Fadens Tannen	185	
Friedrich-Ebert Str.	46	
Friedrichsgaber Weg	95	
Niewisch	23	
Ulzburger Str.170	53	
Am Wilden Moor	69	
Kirchenplatz	9	am 03.07.2025 aufgelöst
Wohnungen	42	
Aurikelstieg	45	
Hotel Norderstedter Hof	141	
Ulzburger Straße 106	29	
Segeberger Chaussee 29 a, b und 31	67	

### Entwicklungen 2025 und Schwerpunkte der Arbeit

Im Vergleich zum Vorjahr gingen im Jahr 2025 die neuen Zuweisungen durch die Stadt Norderstedt spürbar zurück. Trotz dieser Entwicklung blieb die Arbeitsbelastung des Teams der sozialpädagogischen Betreuung unverändert hoch. Ausschlaggebend hierfür waren die weiterhin hohe Belegung der Unterkünfte, die komplexen Unterstützungsbedarfe vieler Bewohner\*innen sowie der erhöhte Aufwand in der individuellen Begleitung.

Im Mittelpunkt der sozialpädagogischen Arbeit standen die Stabilisierung bestehender Wohnsituationen, die Förderung eines respektvollen Zusammenlebens sowie die Unterstützung bei persönlichen, familiären und behördlichen Anliegen.

Familien und Alleinerziehende benötigten häufig eine intensivere Begleitung, insbesondere im Hinblick auf Alltagsorganisation und die Integration in Bildung- und Betreuungsstrukturen. Darüber hinaus prägten interne Umzüge, die Koordination von Übergängen in Anschlusswohnraum sowie die Bearbeitung von Konflikt- und Krisensituationen den Arbeitsalltag maßgeblich. Der kontinuierliche persönliche Kontakt und die enge Zusammenarbeit zwischen Bewohner\*innen und Betreuungsteam waren auch 2025 zentrale Voraussetzungen, um ein stabiles und konstruktives Zusammenleben in den Unterkünften sicherzustellen.

Die Arbeit orientiert sich am Grundsatz der **Hilfe zur Selbsthilfe** und zielt darauf ab, Menschen zu stärken, soziale Teilhabe zu ermöglichen und sie in belastenden Lebenssituationen zu stabilisieren.

### Erreichbarkeit und Struktur

Die Betreuung erfolgt über zwei Standorte:

Offenen Sprechstunden	Buchenweg 102 k	Fadens Tannen 30
Montag	9:00 -12:00 Uhr	9:00 -12:00 Uhr
Dienstag	9:00 -12:00 Uhr	9:00 -12:00 Uhr
Donnerstag	14:00 -17:00 Uhr	14:00 -17:00 Uhr

Außerhalb der Sprechzeiten wurden zusätzlich Termine für längere Beratungs- oder Unterstützungsbedarfe vereinbart. Die dezentralen Unterkünfte und Wohnungen werden regelmäßig, ein bis zweimal wöchentlich, von den jeweils zuständigen Kolleg\*innen des Teams persönlich aufgesucht. Die grundsätzliche Haltung des Teams ist, Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten. Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir möchten Menschen dazu befähigen einander zu begegnen, sich austauschen und voneinander zu lernen. Unser Ziel ist es, den gesellschaftlichen Zusammenhalt aktiv zu fördern. Es ist von zentraler Bedeutung, Menschen zu bestärken und sie in schwierigen Zeiten dazu zu ermutigen, durchzuhalten und nicht aufzugeben.

Es lässt sich sagen, dass für die Menschen aus den Notunterkünften, die im Jahr 2025 von der Sozialpädagogische Betreuung der Diakonie betreut wurden, enorme Fortschritte in der gesellschaftlichen Integration verzeichnen konnten. Dies ist unter anderem auf die kontinuierliche Motivation zum Erlernen der deutschen Sprache, die Vermittlung in passende Kurse, die Unterstützung bei der Jobsuche und der Wohnungssuche zurückzuführen.

Besonders erfreulich ist, dass es gelungen ist, mehrere Familien und Einzelpersonen, die schon seit mehreren Jahren in die Unterkünfte zugewiesen waren, erfolgreich in eine eigene Wohnung zu vermitteln. Durch das eigene Beratungsangebot der MBSH (Migration und Beratung Schleswig-Holstein), welches durch das Land finanziert wird, ist eine Beratung für migrationsspezifische Fragestellungen auf kurzem Weg, neben dem *INTERPUNKT* gewährleistet. Dazu nutzt die Sozialpädagogische Betreuung intensiv das Beratungsangebot B.O.A.T, mit dem Ziel, Geflüchtete in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

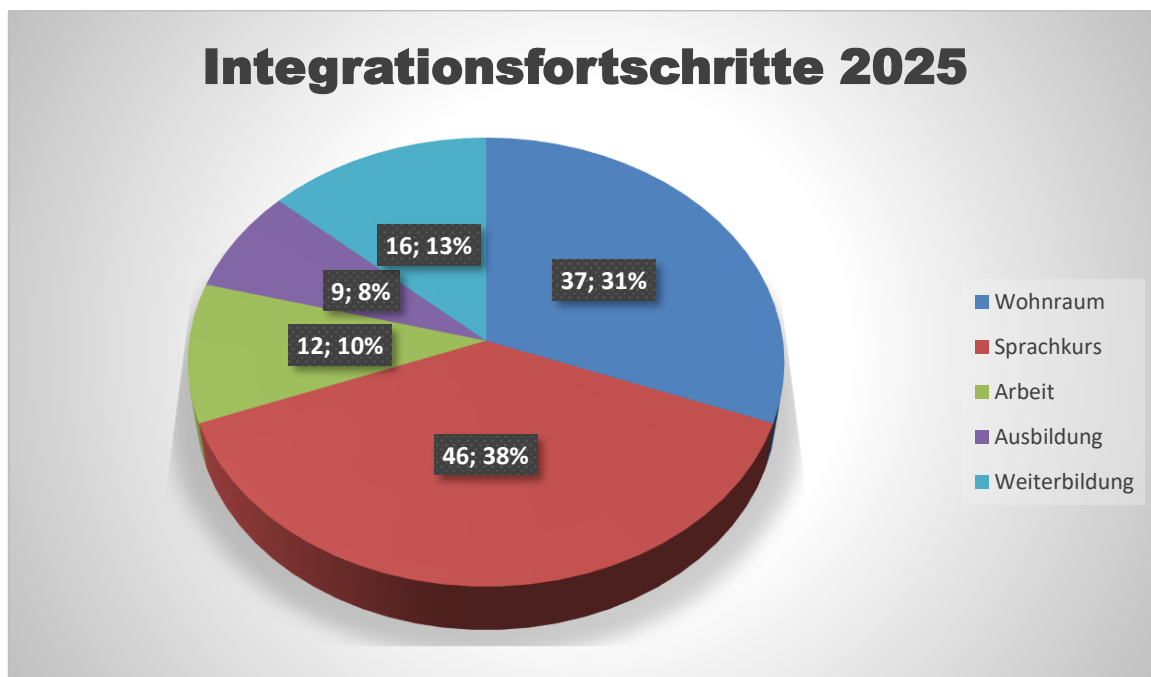
Insbesondere junge Erwachsene konnten erfolgreich in Ausbildungsstrukturen integriert werden. Auch langzeitarbeitslose Personen entwickelten neue berufliche Perspektiven. Im Berichtsjahr wurden darüber hinaus mehrere Informationsveranstaltungen in Kooperation mit externen Bildungsträgern durchgeführt. Diese richteten sich insbesondere an Bewohner\*innen mit Integrationskursberechtigung sowie an junge Erwachsene mit Ausbildungsinteresse. Ziel war es, transparente Zugänge zu Bildungs- und Qualifizierungsangeboten zu schaffen und konkrete Perspektiven aufzuzeigen. In Zusammenarbeit mit einem Bildungsträger wurden zudem Einstufungstests für Deutschkurse direkt vor Ort organisiert. Diese niedrigschwelligeren Angebote ermöglichten eine schnelle sprachliche Einordnung und erleichterten den Zugang zu Integrations- und Alphabetisierungskursen erheblich. Die Kooperation erwies sich als wirkungsvolles Projekt.

Dies zeigt sich darin, 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
- Bewohner\*innen, die als Analphabeten - insbesondere Frauen und alleinerziehende Mütter - nach Deutschland kamen und während ihres Asylverfahrens sowie ihres Aufenthaltsrechts keine adäquaten Sprachkurseangebote erhielten, im Jahr 2025 erfolgreich in

Alphabetisierungskurse und Nicht-Alphabetisierungskurse in Norderstedt und außerhalb von Norderstedt integriert werden konnten.

- 143 Personen – Vermittlung in eigenen Wohnraum
- 170 Personen – Teilnahme an den Sprachkursen
- 46 Personen – Aufnahme einer Beschäftigung (inkl. Festeinstellungen)
- 11 Personen – Beginn einer Ausbildung
- 6 Personen – Teilnahme an den Weiterbildungen



Im Berichtsjahr wurde ergänzend das strukturierte Arbeitsheft „**Horizont – Hand in Hand**“ als verbindliches Instrument im Fallmanagement eingesetzt. Dieses Heft dient als praxisorientierte Arbeitsgrundlage zur systematischen Dokumentation von Integrationsschritten, unter anderem in den Bereichen Asylverfahren, Sprachkursverlauf, Schul- und Kitaintegration, Arbeitsaufnahme sowie Wohnungssuche. Die strukturierte Zielplanung nach der SMART-Systematik, die übersichtlichen Checklisten und die transparente Dokumentation einzelner Integrationsschritte haben die Zusammenarbeit zwischen Beratung, Betreuung und öffentlichen Behörden deutlich erleichtert. Durch die standardisierte Struktur wurde eine bessere Nachvollziehbarkeit von Integrationsverläufen erreicht und Abstimmungsprozesse mit Jobcenter, Ausländerbehörde, Schulen und weiteren Institutionen effizienter gestaltet. Das Arbeitsheft stellt damit einen wichtigen Beitrag zur fachlichen Qualitätssicherung und zur Professionalisierung der Beratungsarbeit dar.

#### **Gute Vernetzung mit Behörden und anderen Institutionen**

Die Mitarbeitenden des Teams der Sozialpädagogischen Betreuung, die direkt vor Ort tätig sind, verfügen über enge Kontakte zu den Bewohner\*innen, sind sprachlich vielfältig aufgestellt und genießen häufig eine gute Vertrauensbasis. Daher werden sie oft als Vermittler\*innen oder wichtige Ansprechpartner\*innen für Behörden und andere Institutionen herangezogen. Besonders hervorzuheben sind hierbei

- Jugendamt
- Gesundheitsamt
- Jobcenter
- Schulen und Kitas
- Polizei
- Krankenhaussozialdienste
- Pflegedienste
- Versorgungsämter
- Amtsbetreuung
- JMD

- Ramela Jugendhilfe
- AWO
- Caritas Nord
- Willkommen-Team

### **Fallmanagement in komplexen Kontexten**

Die Zahl der Menschen mit (schweren) chronischen Erkrankungen, körperlichen und psychischen Behinderungen, Suchterkrankungen sowie Traumafolgestörungen nimmt tendenziell zu, da ihre Chancen, die Unterkünfte zu verlassen und auf dem freien Wohnungsmarkt eine Wohnung zu finden, äußerst gering sind. Der individuelle Bedarf dieser Personengruppe bleibt sehr vielschichtig. In den komplexen Fällen, die viele Akteure einbeziehen (wie Pflegekassen, Krankenkassen, Versorgungsämter, Pflegedienste, Krankenhaussozialdienste, INTERPUNKT, JMD, Migrationsberatung, Polizei, Amtsbetreuung, Ramela Jugendhilfe, Seelsorge, Schulsozialdienst u. a.), übernahm das Team der Sozialpädagogischen Betreuung oft die Koordination, um die Kommunikation und Kooperation zwischen den Beteiligten zu gewährleisten. Diese Aufgabe erforderte insgesamt einen erheblichen Zeitaufwand.

### **Konfliktmanagement**

Das Team der Sozialpädagogischen Betreuung war häufig im Einsatz, um Streitigkeiten oder Konflikte zwischen den Bewohner\*innen zu schlichten, die sich - angesichts der Verdichtung in den Wohneinheiten - durch das Zusammenleben auf engstem Raum ergeben. Im Jahr 2025 kam es durch aggressives und /oder kriminelles Verhalten einzelner, meist männlicher Bewohner, welches entweder einmalig oder über einen längeren Zeitraum auftrat, zu bedrohlichen Situationen für andere Bewohner sowie für die Mitarbeitenden des sozialpädagogischen Teams. Die Atmosphäre in der Unterkunft blieb angespannt, und es gab immer wieder Konflikte zwischen den Bewohnern, die häufig zu Einsätzen der Polizei führten. In einigen Fällen konnten durch die Intervention der Polizei Konflikte entschärft werden, z. B. durch vorübergehenden Polizeigewahrsam. Eine dauerhafte Lösung wurde in vielen Fällen nur eingeschränkt erreicht, da die betroffenen Personen oft schnell zurückkehrten und weiterhin bedrohlich und nicht kooperationsbereit waren.

### **Förderung des gemeinschaftlichen Zusammenlebens**

Die Mitarbeitenden der Sozialpädagogischen Betreuung organisierten zusammen mit dem Bewohner\*innen Feste am Friedrichsgaber Weg, am Wilden Moor sowie Hausversammlungen in Fadens Tannen und am Buchenweg. Darüber hinaus fanden zahlreiche Moderationsgespräche in den einzelnen Wohneinheiten statt. Die Moderationen haben im Zuge der Verdichtung (Doppelzimmerbelegung und Zusammenlegung von zwei Familien) in den Unterkünften erheblich zugenommen und sind erforderlich für ein harmonisches Zusammenleben verschiedenster Nationalitäten, Geschlechter und Altersstrukturen. Eine langwierige und zeitintensive Aufgabe war und bleibt die Gewährleistung der Sauberkeit in den Unterkünften. Dies geschah durch anlassbezogene Einzel- und Gruppengespräche, Hausversammlungen, die Erstellung von Reinigungsplänen (für Küchen, Waschmaschinenräume usw.) und deren Überprüfung sowie durch gemeinschaftliche Reinigungsaktionen.

Die Unterkunft Niewisch, in Kooperation mit **Tas** Norderstedt, wurde auch im Jahr 2025 während der Wintermonate in das Winternotprogramm integriert. Die Unterkunft besteht aus vier Wohnanlagen, wobei jede Wohnung drei Zimmer umfasst. Ein Zimmer ist für zwei Personen vorgesehen, und in zwei der Wohnungen leben Obdachlose. Während des Winternotprogramms ist die Einhaltung der Sauberkeit im Wäscheraum besonders herausfordernd und erfordert von der Sozialpädagogischen Betreuung viel Überzeugungsarbeit.

### **Netzwerkarbeit**

Es fanden im Jahr 2025 regelmäßige Trägertreffen von Caritas, AWO und Diakonie zum fachlichen Austausch und zur weiteren Verbesserung der Zusammenarbeit statt.

Alle Kolleg\*innen des Sozialpädagogischen Betreuungsteams nahmen an den A-D-C Runden teil. Darüber hinaus gab es einen regelmäßigen Austausch mit dem Willkommen-Team, dem INTERPUNKT, der Ramela Jugendhilfe, der AWO und der Caritas Nord. Das Team der Sozialpädagogischen Betreuung ist insgesamt sehr gut vernetzt und arbeitet eng mit den Norderstedter

Institutionen zusammen. Dies gewährleistet eine gute und passgenaue Anbindung der Bewohner\*innen

### **Besondere Aktivitäten**

Im März 2025 veranstalten wir zusammen mit der evangelisch-lutherischen Emmaus-Kirchengemeinde in Zusammenarbeit mit der Darul Erkam Moschee in der Kirchenstraße ein gemeinsames Fastenbrechen – Iftar und Abendmahl. Zu dieser interreligiösen Begegnung in der Kirche kamen rund 220 Besucher\*innen, darunter sowohl Mitglieder der islamischen Glaubensgemeinschaft als auch Christ\*innen. Dieses besondere Fest wurde auch von vielen Bewohner\*innen aus den Notunterkünften besucht und bot eine wertvolle Gelegenheit zum Austausch und zur Stärkung des Miteinanders.

Im Juli 2025 fand ein gemeinsames Nachbarschaftsfest der beiden Notunterkünfte am Aurikelstieg und der Ulzburger Straße 106 statt, gefolgt von einem Sommerfest in der Notunterkunft am Friedrichsgaber Weg, das in Kooperation mit dem Familienzentrum Garstedt im Juli gefeiert wurde.

Im Mai feierten die Norderstedter\*innen das Zuckerfest in Zusammenarbeit mit der IKG im Festsaal am Falkenberg in Norderstedt. All diese Feste boten den Bewohner\*innen der Unterkünfte die Möglichkeit, Leute kennenzulernen, sich zu vernetzen und gemeinsam zu feiern.

14.03.2025	Iftar fest
04.05.2025	Zuckerfest
15.07.2025	Nachbarschaftsfest (Aurikelstieg)
17.07.2025	Sommerfest (Friedrichsgaber Weg)
21.11.2025	Gewalt kommt nicht in die Tüte
12-mal im 2025	MKT Multikultureller Treff

### **Fortbildung**

Die Sozialpädagogische Betreuung hat im Jahr 2025 zur Professionalisierung und Stärkung ihrer Arbeitsfelder an folgenden Fortbildungen teilgenommen.

1. Ersthelfer
2. Kommunikation
3. Was ist Gewalt?
4. Mobbing
5. Prävention und Intervention Schutz vor (sexualisierter) Gewalt

Diese Fortbildungen tragen dazu bei, die Kompetenzen im Arbeitsalltag zu erweitern und festigen.

### **Diakonie intern**

Im Jahr 2025 gab zwei personelle Veränderungen. Ein Kollege hat im Berichtsjahr 2025 die Leitung der Flüchtlings- und Migrationsarbeit Norderstedt übernommen. Die Stelle wurde unmittelbar durch eine neue Kollegin wieder besetzt. Im August 2025 hat eine Kollegin die Einrichtung ganz verlassen. Um weitere Umbrüche im Team zu vermeiden, wurden die freigewordenen Stunden auf die verbliebenen Teammitglieder verteilt. Dadurch haben alle Teammitglieder eine Vollzeitstelle mit 39 Wochenstunden.

Es wurden wöchentliche Teambesprechungen sowie regelmäßige Supervisionen und Großteamsitzungen durchgeführt.

Dank der internationalen Zusammensetzung des Teams sind zahlreiche Sprachkompetenzen vorhanden, die insbesondere in Krisensituationen eine effektive Kommunikation fördern.