

**European Homecare GmbH**

Sozial- und Integrationsmanagement im Auftrag der Stadt Haan

**Bericht 1. Quartal 2020****1. Aufbau und Struktur**

Das Team der European Homecare GmbH übernimmt seit Jahresanfang 2020 die Aufgaben des Sozial- und Integrationsmanagements der Stadt Haan in der Kaiserstraße 10 in 42781 Haan.

Die Büros der entsprechenden Mitarbeitenden des Sozialamts befinden sich unter einem Dach mit den Beratungsräumen und Büros der European Homecare GmbH. Die räumliche Nähe geht einher mit dem täglichen fachlichen Austausch. Zusätzlich treffen wir uns alle 14 Tage zum großen Jour Fixe. Unsere Kolleginnen und Kollegen planen ihre Beratungen außer Haus zwei Wochen im Voraus und halten ihre Besuche und dortigen Gespräche in einem kurzen Report fest. Dieser Report wird der jeweiligen Klientenakte angefügt. Ein Beispiel einer solchen Gesprächsnotiz hängt an. Die Beratungen sind so geregelt, dass nie alle Kolleginnen und Kollegen außer Haus sind, sodass auch der Gesprächsbedarf der spontanen Laufkundschaft abgedeckt werden kann. In der Regel gibt es feste Zuständigkeiten, im Urlaubs- oder Vertretungsfall springen die Kolleginnen und Kollegen gegenseitig für sich ein

**1.1 Zuständigkeiten**

Die Betreuung und Beratung stellen die staatlich anerkannte Sozialpädagogin Nicole Zakrocki, Stefan Schunk (BA Soziale Arbeit, Sozialpädagogik) und Karim Bousalah (BA Soziale Arbeit, Sozialpädagogik) sicher. Im Anhang finden sich Kurzprofile des Teams. Die Zuständigkeiten für die einzelnen Häuser und Wohnungen ergeben sich wie folgt:

Kaiserstraße, Ellscheid	Frau Zakrocki
Dieker Straße, Düsseldorf Straße, Heidfeld, Deller Straße	Herr Schunk
Dezentrale Wohnungen, Heidfeld, Deller Straße	Herr Bousalah

Zuständig für die Ehrenamts- und Quartiersarbeit ist Frau Zakrocki.

**1.2 Sprech- und Besuchszeiten**

(Bedarfsgerecht wird der Turnus erhöht, Einzelbesuche und –gespräche sind hier ausgenommen):

Kaiserstraße	Täglich 09:00 – 16:30 Uhr und im Bedarfsfall
Düsseldorf Straße	Dienstags 14:00 – 16:30 und im Bedarfsfall
Dieker Str., Heidfeld, Deller Str., Ellscheid	Zumindest 1x wöchentlich
Dezentrale Wohnungen	Zumindest 1x wöchentlich

### 3. Überblick

In den städtischen Unterkünften und den dezentralen Wohnungen im Stadtgebiet Haan und Gruiten lebten im ersten Quartal 2020 insgesamt 505 Menschen:

Deller Str.	13
Seidenwebergasse	0
Heidfeld	6
Ellscheid	31
Düsseldorfer Str.	0
Dieker Str.	14
Kaiserstr.	33
Neandertalweg	0
Düsselberger Str.	112
Privatwohnungen	296

Herkunftsländer Asylsuchende:

Syrien, Angola, Türkei, Iran, Libanon, Irak, Afghanistan, Eritrea, Somalia, Guinea, Indien, Pakistan, Nigeria, Tadschikistan, Sri Lanka, Russische Föderation, Aserbaidshan, Mazedonien, Marokko, Ägypten, Palästina, Kosovo, Bangladesch, China, Serbien, Mongolei, Kongo

Es leben **36** Kinder unter 18 Jahren in den städtischen Unterkünften.

### 4. Betreuungs-/ Beratungsarbeit im ersten Quartal 2020

Bedingt durch den Wechsel in der Betreuungs- und Beratungsarbeit zum Jahresanfang 2020 war die erste Zielsetzung zunächst, ein Vertrauensverhältnis zu den Bewohnenden aufzubauen. Wir konnten anfängliche Scheu und Unsicherheit zu überwinden – nicht zuletzt wegen der Sprachkenntnisse der Kollegen Bousalah und Schunk. Mehrmalige Besuche aller Häuser, persönliche Informationen und Gespräche standen in den ersten Wochen im Vordergrund. Anfangs galt es oftmals, Unverständnis darüber abzubauen, warum Vorgänge und Fälle der Betroffenen neu besprochen und eruiert werden mussten.

## 4.1 Ansätze und Unterstützung

Wie unterstützen wir und wo setzen wir an?

Natürlich unterstützt und flankiert unsere sozialarbeiterische Beratung den Entwicklungsprozess jedes einzelnen Asylsuchenden. Menschen sind individuell, deswegen unterstützen wir in jeder Phase und holen die Menschen individuell an ihrem jeweiligen Entwicklungsstand ab. Dies kann beim einen der Spracherwerb sein, beim anderen die Suche nach geeignetem Wohnraum oder einer beruflichen oder schulischen Perspektive. Durch unsere aufsuchende Sozialarbeit erkennen wir schnell, ob hinter einem vordergründigen Problem vielleicht eine ganz andere Ursache steckt, die individuell aufgearbeitet werden muss.

Integration bedeutet auch das Verständnis für Normen in allen relevanten Bereichen. Hierzu zählen natürlich die Werte innerhalb einer Aufnahmegesellschaft, gesellschaftliche Gepflogenheiten in Bezug auf das Zusammenleben in Familie, Arbeitsumwelt und Nachbarschaft. Letztlich bspw. auch plakativ grundlegende Normen im Bereich der Mülltrennung oder der Bewirtschaftung des eigenen Wohnraumes. Wir setzen also im Bereich der familiären Basissozialisation an und begleiten den individuellen Weg in die erfolgreiche normative Sozialisation.

## 4.2 Beratung, Betreuung, Hilfestellung

**Ziel:** Integration der Bewohnerinnen und Bewohner in die Aufnahmegesellschaft

**Maßnahmen:**

Das Team des SIM arbeitet stets auf der Basis unseres Prinzips „Befähigen statt Bedienen“:

- (niedrigschwellige) Anbindung an das bestehende Hilfesystem
- Erfassung von Problematiken und Hilfsbedarfen
- deren Klärung und Anbindung an Fachstellen für familiäre und wirtschaftliche Belange
- Hilfe zu Sucht- und Krankheitssituation
- kurz-, mittel-, oder langfristige Vermittlung in eigenen Wohnraum/Arbeitsmarkt
- Erfüllung der Mitwirkungspflicht bei diversen Leitungsträgern gemäß SGB II, X und XII
- Hilfestellung beim korrekten Ausfüllen diverser Anträge
- Kontakthilfe mit Behörden, Schulen, anderen Hilfetragern
- Konflikt- und Krisenmanagement
- Hilfe zur Wahrnehmung medizinischer Versorgung
- Hilfe zur Wahrnehmung rechtlich relevanter Termine
- Hilfe bei asylspezifischen Belangen und Problematiken
- Hilfe bei Belangen die Unterbringung in den Unterkünften betreffend
- Hilfe beim Erwerb sprachlicher Kompetenzen
- Hilfe beim Erwerb arbeitsmarktbezogener Kompetenzen
- Orientierung und Erwerb von Kenntnissen gesellschaftlicher, administrativer Art
- Erarbeitung von Perspektiven in Deutschland/Verselbstständigung
- Bewältigung fluchtbedingter Problematiken
- Bewältigung psychosozialer Problematiken
- Bewältigung suchtbedingter und medizinischer Problematiken
- Befähigung zur Problemlösung
- Persönliche Begleitung zu Terminen mit Verwaltung und Justiz

Das SIM ist in der Fallbearbeitung vernetzt mit diversen Trägern im Hilfesystem z.B.

- Sozialamt und Jugendamt
- Rententräger
- Suchtberatung
- Schuldnerberatung
- Polizei und andere Vollzugsbehörden
- BAMF und Kreisausländerbehörde Mettmann
- GIZ (Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit)
- Initiative „Gemeinsam Klappt's“

### **4.3 Kontakte, Gespräche**

Ab Januar 2020 informierte das Team des SIM Bewohnende der Häuser, Wohnungen und Obdachlosenunterkünfte im Stadtgebiet Haan durch Ansprache, Informationsblätter und Aushänge über unser Angebot und unsere Öffnungszeiten. Besonders freut uns, daß unsere Kollegen vor allem bei den Bewohnern des Heidfeld und der Deller Straße auf große Offenheit und Akzeptanz stießen.

**Die Unterkünfte und Wohnungen** wurden von uns mindestens wöchentlich und außerdem bedarfsorientiert aufgesucht, damit die Menschen in ihrer persönlichen Umgebung optimal versorgt werden.

#### **Beratung Büro Kaiserstraße**

Nach dem Prinzip der offenen Tür steht unser Team Besuchern des Sozialamtes am Standort Kaiserstraße stets und auch spontan zur Verfügung als Ansprechpartner und für flankierende Hilfe.

#### **Beratung Büro Düsseldorf Straße**

Die Sprechzeiten finden immer dienstags von 14:00 bis 16:30 Uhr statt. Es ergab sich von Anfang an ein reges Beratungsaufkommen während der Sprechstunden, die mit Ausbruch der Corona-Pandemie derzeit leider ruhen. Eine Wiederaufnahme wird entsprechend Landesvorgabe und in Absprache mit dem Auftraggeber unter Einhaltung der vorgegebenen Schutzmaßnahmen umgehend umgesetzt.

### **Aus der gesamten Beratungstätigkeit ergaben sich bis Mai 2020**

**202** Beratungsgespräche mit ehemals Geflüchteten und Asylsuchenden  
und **6** Beratungsgespräche mit wohnungslosen Klienten:

- **43** Männer und **17** Frauen besuchten teils mehrmals unsere Sprechstunden und/oder sprachen mit uns in den betreffenden Einrichtungen
- Klienten kamen aus 16 Herkunftsländern: **Angola, Irak, Guinea/Conakry, Afghanistan, Kosovo, Eritrea, Nigeria, Ägypten, Somalia, Syrien, Türkei, Pakistan, Palästina, Kosovo, Tadschikistan, Russische Föderation**

## Besprochen wurden bisher 396 „To Dos“ oder Ziele in folgenden Themen- und Bedarfslagen

- Kontakt und Begleitung zu anderen städtischen Einrichtungen und Trägern (18)
- Kontakt mit Leistungsträgern nach SGB (28)
- Suchtberatung (20)
- Schuldnerberatung (7)
- Polizei und andere Vollzugsbehörden (19)
- Anbindung an Fachstellen (9)
- Hilfestellung beim Ausfüllen von diversen Anträgen (66)
- Kontakthilfe mit Schulen und Kindergärten (34)
- Wahrnehmung medizinischer Versorgung (15)
- Wahrnehmung rechtlich relevanter Termine (6)
- Asylspezifische Belange (39)
- Spracherwerb (25)
- Einweisung in die Struktur der Stadt Haan (10)
- Arbeitsmarkt (23)
- Wohnungsmarkt (15)
- Finanzielle Unterstützung (45)
- Psychosoziale Beratung (17)

Zur internen Weitergabe in Monatsberichten erfolgt außerdem eine Erhebung der Daten in einer Matrix, die wie folgt dokumentiert:

Datum des Gesprächs, Bearbeitende/r, Name/Vorname und Adresse, Geschlecht und Herkunftsland, besprochenes Thema bzw. Bedarfslage sowie das vereinbarte Ziel oder „To Do“. Ein Muster dieser Matrix liegt diesem Bericht bei.

## 4.2 Beispielhafte Projekte

### a) „Gemeinsam Klappt's“

Nach einem gemeinsamen Gespräch mit dem Kreisintegrationsamt Mettmann am 26. Mai startet das SIM Haan die Vermittlung in Förderbausteine der Initiative „Durchstarten in Ausbildung und Arbeit“ im Rahmen des Förderprogramms „Gemeinsam Klappt's“:

1. **Coaching** - Beratung und Betreuung der Teilnehmenden mit dem Ziel, die Teilhabe am Arbeitsmarkt zu ermöglichen und zu verbessern.
2. **Berufsbegleitende Qualifizierung und/oder Sprachförderung** zur Verbesserung von beruflichen und sprachlichen Kompetenzen des Arbeitnehmers in Bezug auf die ausgeübte Tätigkeit, Stabilisierung und Festigung der Ausbildung und Beschäftigung
3. **Nachträglicher Erwerb des Hauptschulabschlusses** (Klasse9/10A) – mit integrierter Sprachförderung und mit Kursen zur Stärkung der Kompetenz „Lernen lernen“ – hat zum Ziel, den Einstieg in Ausbildung und Beschäftigung zu verbessern.
4. **Schul- /ausbildungs- und berufsvorbereitende Kurse / Jugendintegrationskurse**  
Diese stellen die Schul- bzw. Ausbildungsreife oder Studierfähigkeit her. Angebot von Jugendintegrationskursen, die bereits angeboten werden, aber für die Zielgruppe nicht zugänglich sind, Kurse zur Deutschförderung und beruflichen Orientierung, zur Vermittlung von Englisch und Mathematik



Eine während der Corona-Krise besonders positiv hervorzuhebende Aktion ist die Nähaktion von Geflüchteten in Haan für ihre Mitbewohnenden in den Einrichtungen. Mit Unterstützung von Frau van der Lest von der Bürgerstiftung und Frau Schwertmann vom Ehrenamtsnetzwerk, im Austausch mit Frau Zakrocki von European Homecare, wurden gut 500 Mundschutzmasken selbst genäht und mit Hilfe des Teams von European Homecare in den Häusern verteilt. Zum Gelingen der Aktion beglückwünschte die Beigeordnete der Stadt Haan, Frau Herz die Beteiligten in den Räumen der Kaiserstraße in Haan und überreichte Dankeschön-Pakete; natürlich unter Einhaltung der Abstandsregeln.



Während der Corona-Krise nähten außerdem ehemals Geflüchtete mit Unterstützung des Sozialfonds des Rotary-Clubs Mundschutze für Bewohnende der Einrichtungen. Auch diese Pakete werden unter den Klienten verteilt.



Zur Gestaltung und Erstellung eines neuen, einheitlichen **Ehrenamts-Ausweises** verständigten sich die Teilnehmenden und European Homecare darauf, den Ehrenamts-Ausweis gemäß der Wünsche der Ehrenamtler zu gestalten und anzufertigen.

Unter den Anwesenden bestand Interesse an **Fortbildungsangeboten** für das Ehrenamt. Herr Lisek, NRW-Koordinator von European Homecare sicherte die Teilnahme an der „Grundschulung Ehrenamt“ zu, die analog zu unserer „Grundschulung Sozialbetreuung“ die Arbeitsweise, aber auch Zusammenhänge sowie Abläufe im Asylbereich vermittelt, aber auch das Verständnis der Arbeit mit Geflüchteten und Wohnungslosen auf einen gemeinsamen Nenner stellt und zum besseren gegenseitigen Verständnis der jeweiligen Arbeit beitragen kann. Erweitert wurde das Angebot um ein **Tagesseminar in Systemischen Deeskalationsmanagement**, das einer Gruppe von Multiplikatoren gleichfalls angeboten wird.

## 5. Innovationsfonds für innovative Maßnahmen und Projekte

Förderung zum Abbau von Hemmnissen auf Unternehmensseite, Menschen aus der Zielgruppe auszubilden und zu beschäftigen

## 6. Teilhabemanager\*innen

Aufzeigen von Wegen in Qualifizierung, Ausbildung und Beschäftigung mittels Teilhabemanagerinnen und -managern.

### b) Wohnungsführerschein

Die Hilfe und Vermittlungsarbeit bei der Wohnungssuche ruht derzeit durch die bekannten Corona-bedingten Restriktionen. Vorbereitend auf die Zeit nach dem „Lock Down“ ergänzen wir unsere eingehende Beratung zu geläufigen Regeln der Hygiene, zum Entsorgungs- und Lüftungsverhalten, aber auch zu nachbarschaftlicher Rücksichtnahme wie z.B. der Einhaltung von Ruhezeiten um die Ausstellung eines „**Wohnungsführerscheins**“.

Dieser kann bei der Wohnungssuche hilfreich sein, um die Kenntnis und Befolgung oben genannter Faktoren und die Befähigung zum eigenständigen sowie nachbarschaftlich und wirtschaftlich verantwortlichen Wohnen zu bescheinigen.

Ähnlich einem Qualifizierungsnachweis wird dieser „**Wohnungsführerschein**“ den betreffenden Wohnungssuchenden neben unserer regulären Unterstützung für die Wohnungssuche ausgehändigt.

## 5. Ehrenamtsengagement, Netzwerkarbeit

Am 26. Februar 2020 fand ein Ehrenamtsstammtisch unter Beteiligung der Bürgermeistern Frau Dr. Warnecke und des Amtsleiters des Amtes für Soziales und Integration Herrn Schneider statt, der zugleich eine Besonderheit in der Zusammenarbeit mit den engagierten Bürgerinnen und Bürgern in Haan und Gruiten darstellte.

Es fanden sich Sprecher sämtlicher Ehrenamtsorganisationen ein und stellten ihre Arbeit, Möglichkeiten und Angebote für die Bewohnerschaft der Häuser und Wohnungen auf dem Stadtgebiet Haan und Gruiten vor, die aus unserer bundesweiten Erfahrung mit Ehrenamtsengagement ihresgleichen sucht.

Für European Homecare als neuer Partner der Stadt Haan stellte sich eine Bandbreite an Möglichkeiten der Zusammenarbeit dar, die es beim nächsten Stammtisch zu vertiefen gilt. Hier gilt es, zeitnah nach Abflauen der Corona-Krise einen weiteren gemeinsamen Abend zu planen.

Bedauerlicherweise hat sich die Planung und Umsetzung bedingt durch die unvorhergesehene Covid-Krise verzögert. Als Ausblick bieten wir mit diesem Bericht jedoch die Terminabsprache zur Teilnahme an beiden Seminaren nach Ende der Sommerferien 2020 an, da eine vorherige Umsetzung zu ungewiss erscheint. All dies geschieht natürlich je nach Entwicklung und unter strenger Einhaltung der bekannten und verbindlichen Schutzmaßnahmen.

Auch die Planung der Teilnahme an möglichen anstehenden Festen und Veranstaltungen unter Beteiligung von Bewohnenden der Einrichtungen und Wohnungen ruht derzeit leider, wird aber sobald eine Perspektive der Umsetzbarkeit greifbar ist, wieder angepackt.

## **6. Sondersituation COVID-19-Pandemie, Ausblick**

Seit Eintreten der Covid-19-Krise versieht zwecks Einhaltung der Infektionsschutzvorgaben stets eine betreuende Person den Dienst in den Beratungsbüros der Kaiserstraße, wobei entsprechend der Vorgabe der Stadt Haan die Beratung und Verwaltung auch in Homeoffice-Arbeit erfolgreich erledigt wird. Besuche der Einrichtungen und Wohnungen sowie die Beratungstätigkeit in der Düsseldorf Straße sind aktuell auf ein Mindestmaß zurückgestellt.

Die Bewohnerschaft wird seither durch unsere Mitarbeiter und die Stadt Haan über Covid-19 informiert. Ferner werden Informationen in Deutsch und 6 Sprachen (Englisch, Französisch, Farsi, Russisch, Türkisch, Arabisch) ausgehändigt, die auch die erforderlichen Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen gemäß RKI-Vorgaben vermitteln.

Unser Team erfährt in Gesprächen mit Klienten vor allem aus westafrikanischen Ländern wie Guinea, Nigeria oder Kongo große Besorgnis über die Covid-Krise, da sie die Menschen nach eigenen Angaben an den Ebola-Ausbruch 2014 erinnert. Die Mitarbeiter leisten hier verstärkt Aufklärungsarbeit und helfen bei der Einordnung und dem Verständnis der allgemeingesellschaftlichen Veränderung und den Vorgängen rund um den „Lock Down“.

Die Gespräche in Krisenzeiten sind natürlich anders als im regulären Kontext. Den Menschen, die ohnehin schon einen großen Veränderungsprozess erlebt haben, als sie neu in der Aufnahmegesellschaft angekommen sind, fällt es natürlich besonders auf, wenn sich gewohnte Abläufe (z.B. Öffnungszeiten Behörden und externe Beratungen, ungezwungenes Beisammensein, geschlossene Schulen, Spielplätze, Kirchen etc.) verändern oder temporär einfach nicht mehr möglich sind. Hier leisten wir aktiv Aufklärungsarbeit, informieren zu Händewasch- und Hygienevorschriften, nehmen Sorgen und erklären die Vorzüge unseres Gesundheitssystems.

Trotz „Lock Down“ ergab sich neben der fernmündlichen und Online-Beratung spontaner Bedarf für persönliche Gespräche. Unter Einhaltung der Infektionspräventionsmaßnahmen wie dem Mindestabstand und mit Mund- und Nasenschutz versehen fanden diese auch im Freien vor den Gebäuden der Einrichtungen statt.



Das Wirken des Sozial- und Integrationsmanagements unterliegt derzeit veränderten gesamtgesellschaftlichen und sozialarbeiterischen Rahmenbedingungen. Bestehende Problematiken der Klienten verstärken sich teilweise seither. Die Mitarbeiter des SIM wirken dem bestmöglich entgegen und halten Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Partnern im Hilfesystem und klientenspezifischen Ansprechpartnern auf den derzeit möglichen Wegen aufrecht.

Für eine künftige Wiederaufnahme der vollumfänglichen Beratung und Betreuung sind die Mitarbeiter von European Homecare in engem Austausch mit dem Auftraggeber und haben bestmögliche Vorbereitungen getroffen. Die Maßnahmen sehen neben dem Tragen von Mund- und Nasenschutz, umfangreichen Informationen zu infektionspräventivem Handeln und der obligatorischen Verwendung begrenzt viruzider Desinfektionsmittel auch den Schutz von Klienten und Mitarbeiter per Spuckschutz an jedem Beratungsplatz vor.