

Bericht 2. Quartal 2021

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 dortige Gespräche in einem kurzen Report fest. Dieser Report wird der jeweiligen Akte angefügt. 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 9 / 9b, Seidenwebergasse	Frau Zakrocki
Dieker Straße, Düsseldorf Straße, Heidfeld	Herr Schunk/ Herr Türkmén
Dezentrale Wohnungen, Heidfeld	Herr Bousalah/ Herr Türkmén

Zuständig für die Ehrenamts- und Quartiersarbeit ist Frau Zakrocki und Herr Türkmén.

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
Düsselberger Straße	dienstags 14:00 – 16:30 und im Bedarfsfall donnerstags 14.00 – 16.00 Uhr ab März 2021

Dieker Str., Heidfeld, Deller Str., Ellscheid	zumindest 1x wöchentlich
Dezentrale Wohnungen	je nach Bedarf

3. Überblick

In den aktiven städtischen Unterkünften und den dezentralen Wohnungen im Stadtgebiet Haan und Gruiten im ersten Quartal 2021 insgesamt 506 Menschen.

Die Aufteilung ist hier aktuell wie folgt:

Seidenwebergasse	5
Heidfeld	6
Ellscheid 9	6
Ellscheid 9b	31
Dieker Str.	16
Kaiserstr.	31
Düsselberger Str.	114
Privatwohnungen	297

Bewohnerstruktur

111 Männer / 37 Frauen

Herkunftsländer Asylsuchende:

Syrien, Angola, Türkei, Iran, Libanon, Irak, Afghanistan, Eritrea, Somalia, Guinea, Indien, Pakistan, Nigeria, Tadschikistan, Sri Lanka, Russische Föderation, Aserbaidschan, Mazedonien, Marokko, Algerien, Ägypten, Palästina, Kosovo, Bangladesch, China, Serbien, Mongolei, Kongo
Es leben **36** Kinder unter 18 Jahren in den städtischen Unterkünften.

4. Betreuungs-/ Beratungsarbeit im zweiten Quartal 2021

Da die Gesamtsituation bereits seit mehr als einem Jahr unter besonderen Corona-Voraussetzungen zu betrachten ist, und daher teilweise erheblichen Einschränkungen unterlag, konnten durch den unermüdlichen Einsatz der SIM und deren Netzwerkpartner für viele der Klienten eine Verbesserung ihrer Lebenssituation erzielt werden, wie beispielsweise Anbindung an den Arbeitsmarkt oder Antritt eines Mietverhältnisses außerhalb der städtischen Unterkünfte. Die größte Herausforderung bestand darin, die Klienten tatsächlich und mental zu unterstützen, Ängste abzubauen und Krisensituationen zu begleiten. Eine Vielzahl der Integrationsmöglichkeiten und positive Entwicklungsmöglichkeiten für die Klienten lagen aufgrund von Corona brach, dies erforderte permanente Präsenz, Agilität und Flexibilität der SIM umso mehr Bestehendes zu festigen und in der Vielzahl von Einschränkungen unsere konzeptionellen Vorsätze weiterhin fortzusetzen.

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 sie in jeder Entwicklungsphase und holen die Menschen individuell an ihrem jeweiligen Entwicklungsstand ab. Dies kann beim einen der Spracherwerb sein, beim anderen die Suche die nach geeignetem Wohnraum oder einer beruflichen oder schulischen Perspektive.

Hierbei ergänzt sich die Biografie der Klienten vor und nach ihrer Ankunft in Deutschland, auch diesem Spannungsfeld muss sozialpädagogisch Rechnung getragen werden, um jedem Einzelnen bei einem optimalen Start in der neuen Heimat zu ermöglichen.

4.2.1 Arbeit mit Wohnungslosen

Auch die wohnungslose Klientel war von den Einschränkungen und Veränderungen der Corona-Situation stark betroffen und benötigte in dieser Zeit besonders engmaschige Betreuung.

Das Team der SIM registriert auch Klienten, die auf Grund ihres ungeklärten Staatszugehörigkeitsstatus in nahezu allen Lebensbereichen eingeschränkt sind und denen die Integration in die Gesellschaft erheblich erschwert wird. Menschen aus Balkanstaaten sind darüber hinaus ohne jegliche Bleibeperspektive und von Abschiebung bedroht, wenn die gesamte Lebensdauer in Deutschland verbracht wurde.

Die SIM kooperiert mit allen zur Verfügung stehenden Kapazitäten das Asylverfahren der Klienten und steht im permanenten Kontakt mit der Ausländerbehörde.

Auch an der Wohnungssuche ist die SIM aktiv beteiligt und bemüht sich pädagogisch innerhalb der problematischen Umbruchzeit zwischen Verlust der Wohnung und Ankommen in den neuen Lebensumständen der Unterkunft zu begleiten und zu bestärken.

Der Wohnungsmarkt in Haan ermöglicht es Familien mit mehr als vier Kindern, oder ohne Niederlassungserlaubnis derzeit kaum, Wohnraum anzumieten.

4.2.2. Gefahrenabwehr

Die Corona-Situation verstärkt auch bei dieser Zielgruppe bestehende Probleme, wie zum Beispiel manifeste Suchterkrankung oder psychische Erkrankungen.

Dies brachte teilweise starke Konflikte unter den Bewohnern mit hohem Aggressionspotenzial mit sich. Bei mehreren Gelegenheiten mussten die Kollegen der SIM daher direkte Krisenintervention betreiben und Gespräche mit den Beteiligten zur Gefahrenabwehr führen. Bei diesem Gespräch werden Gefahren des Alkoholkonsums und sein Auswirken auf seine Mitmenschen thematisiert. Auf dieser Art und Weise wurden problemlösungsorientierte Gespräche auch mit anderen Bewohnern aus den Haaner Flüchtlingsunterkünften geführt.

Eine Klientin erwirkte mit Hilfe der SIM eine einstweilige Verfügung gegen ihren Ehemann. Mithilfe der Polizei und durch die Vermittlung an eine Fachberatungs- und Interventionsstelle für gewaltbetroffene Frauen konnte der Klientin schnell geholfen werden.

4.3 Kontakte, Gespräche

Die Unterkünfte wurden von uns mindestens einmal wöchentlich und außerdem bedarfsorientiert aufgesucht, damit die Menschen in ihrer persönlichen Umgebung optimal versorgt werden könnten. Aufkommende Problematiken und Schwierigkeiten wurden ganzheitlich von der SIM Haan aufgefangen und individuell und zuverlässig angegangen. Die SIM von der European Homecare GmbH wurde in ihrer Rolle als Brückenschläger und

Ansprechpartner von den Bewohnern akzeptiert und profitierte auch in schwierigen Situationen von ihren Kompetenzen und Kenntnissen bezüglich der Bewohnerschaft und dem bestehenden Vertrauensverhältnis.

Beratung Büro Kaiserstrasse

Nach dem Prinzip der offenen Tür steht unser Team Besuchern des Sozialamtes am Standort Kaiserstraße unter der Einhaltung von vereinbarten Terminen sowie bei der Notfallabwehr als Ansprechpartner für flankierende Hilfe jederzeit zur Verfügung. Seit der Lockerung der Corona-Regeln erfolgte die Beratung zu den Sprechzeiten des SIM und ohne Terminvergabe statt.

Beratung Büro Düsseldorf Straße

Die Sprechzeiten finden immer dienstags von 14:00 bis 16:30 Uhr und donnerstags von 14:00 bis 16:00 Uhr statt.

Aus der gesamten Beratungstätigkeit ergaben sich von Mai bis August 2021

601 Beratungsgespräche mit ehemals Geflüchteten und Asylsuchenden und

21 Beratungsgespräche mit wohnungslosen Klienten:

- **131** Männer und **93** Frauen besuchten teils mehrmals unsere Sprechstunden und/oder sprachen mit uns in den betreffenden Einrichtungen
- Klienten kamen aus 16 Herkunftsländern: **Angola, Algerien, Irak, Guinea/Conakry, Afghanistan, Kosovo, Eritrea, Nigeria, Ägypten, Somalia, Syrien, Türkei, Pakistan, Palästina, Kosovo, Tadschikistan, Russische Föderation,**

Besprochen wurden bisher 649 „To Dos“ oder Ziele zu folgenden Themen- und Bedarfslagen

- Kontakt und Begleitung zu den anderen städtischen Einrichtungen und Trägern (35)
- Kontakt mit Leistungsträgern nach SGB (78)
- Suchtberatung (43)
- Schuldnerberatung (27)
- Polizei und andere Vollzugsbehörden (21)
- Anbindung an Fachstellen (31)
- Hilfestellung beim Ausfüllen von diversen Anträgen (88)
- Kontakthilfe mit Schulen und Kindergärten (36)
- Wahrnehmung medizinischer Versorgung (27)
- Wahrnehmung rechtlich relevanter Termine (14)
- Asylspezifische Belange (96)

- Spracherwerb (51)
- Einweisung in die Struktur der Stadt Haan (11)
- Arbeitsmarkt (41)
- Wohnungsmarkt (33)
- 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“.

4.2 Beispielhafte Projekte

a) „Gemeinsam Klappt's“

Fortgesetzt hielt die SIM Haan Kontakt mit den Kolleginnen des Kreisintegrationsamtes Mettmann und deren Kooperationspartnern welche das Projekt „Gemeinsam Klappt's“ organisieren

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 wieder 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
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.

Es konnten weitere Teilnehmer an das Projekt vermittelt werden. Im Zuge der Kooperation mit dem Projekt „Gemeinsam Klappt's“ und bei anderen Gelegenheiten innerhalb der

Beratung trat die besonders gelagerte Situation von Klienten mit ungeklärter Staatsangehörigkeit zu Tage. Diese sind oft prinzipiell aufgrund der fehlenden Zuordnung innerhalb des Asylverfahrens besonders im Nachteil, was sich auf sämtliche Lebensbereiche und Integrationsmöglichkeiten auswirkt. Hier war professionelles Handeln, Netzwerk gerichtetes Evaluieren und Unterstützung von Rechtsberatung von Nöten. Die SIM Haan verfügt über ein gutes Netzwerk mit dem Flüchtlingsrat NRW und den angebundenen Rechtsanwälten. So gelang es, einigen staatenlosen bzw. Klienten mit unsicheren Aufenthaltsstatus eine nachhaltige Lebensperspektive zu eröffnen.

b) Kooperation mit dem Rotary Club, Vermittlung von Klienten in Arbeitsmaßnahmen der Firma Qiagen

Im Frühjahr nahm die SIM Haan ein Angebot des Rotary Clubs wahr, welcher Arbeitsplätze bei der Firma Qiagen in Form eines Bewerbungsmanagements weitervermittelt. Dieses Angebot fand regen Zuspruch und einige Klienten konnten in Arbeitsverhältnisse vermittelt werden.

5. Ehrenamtsengagement, Netzwerkarbeit

Die Zusammenarbeit mit dem Ehrenamt war in großen Teilen auf Grund der Corona-Situation eingeschränkt. Dennoch fanden in einigen Fällen ein sehr fruchtbarer, reger Austausch und gegenseitige Unterstützung bezüglich gemeinsamer Klienten statt. Beispielsweise konnte man die Lebenssituation eines schwerbehinderten Klienten erheblich durch die Zusammenarbeit zwischen Klienten, SIM und Schwerbehindertenvertretung verbessert werden. Ähnlich positiv gestaltete sich die Zusammenarbeit mit dem Ehrenamt hinsichtlich der Thematik Wohnungssuche bzw. in Einzelfällen erfolgreiche Anmietung eines Wohnraumes.

6. Sondersituation COVID-19-Pandemie, beispielhafte Unterstützungsleistungen

Die Bewohnerschaft wird 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. Zwischenzeitlich wird den Bewohner eine Impfung sowie wöchentliche kostenlose Corona-Test vor Ort in Haan angeboten. Durch die vertrauensvolle und kontinuierliche Arbeit der SIM Haan blieb die Stimmung unter den meisten Bewohnern zuversichtlich und ruhig. Die covid-spezifischen Angebote wurden gut angenommen.

Die in der Corona-Pandemie verstärkt auftretenden Krisen bereits vorbelasteter Klienten verlangte der SIM flexibles Handeln und solide Vernetzung mit Fachstellen wie Psychosoziale Beratungsstellen und dem Suchthilfesystem. Die bereits geknüpften Kooperationen bewährten sich auch in besonders schwer gelagerten Fällen, bei denen eine beispielsweise massive Suchterkrankung vorlag. Das Team der SIM bemühte sich um ganzheitliche Hilfe, sowie akute Krisenbewältigung.

Zur Selbsthilfe befähigt und dennoch auf Ersthilfe angewiesen banden sich besonders jene Klienten eng an die Kollegen der SIM Haan, deren Spracherwerb und Stabilisierung in Deutschland durch die Corona-Lockdown teilweise komplett eingestellt werden mussten. Hier stellten sich die Kollegen der SIM dem Spannungsfeld, welches sich zwischen eigenen

Integrationsbemühungen der einzelnen Klienten und der Solidarität, bzw. Verpflichtungen der Angehörigen in den Herkunftsländern gegenüber ergibt.

Ebenfalls von der Corona-Krise stark betroffen, verstärkte das Team der SIM Haan ebenfalls die Beratung und aufsuchende Arbeit bezüglich der wohnungslosen Klienten. Durch dieses Engagement konnten einzelne ihre Situation erheblich verbessern. Klienten werden mit engmaschiger Unterstützung begleitet und beim Eröffnen eines Bankkontos, Einbinden in die Krankenversicherung, Vermitteln an die Ärzte und beim Leistungsbezug unterstützt.

Im Verlauf dieses Quartals ergaben sich positive Aspekte unserer täglichen Arbeit. So konnte durch Hilfe bei dem Erstellen von Bewerbungsunterlagen Klienten in die Vollzeitbeschäftigung vermittelt werden. In diesem Zusammenhang stellten wir bei der alltäglichen Arbeit immer fest, dass es gravierende Realitätskonfrontationen zwischen deren Integrationsbemühungen und der Situation in ihren Heimatländern gibt. Wir bemühen uns möglichst die Bewohner in Richtung von Sprachkurs oder Ausbildung anzustoßen, was uns nicht immer gelingen mag, weil die geflüchteten Menschen andere Vorsätze vor ihren Augen haben. Zum größten Teil denken sie an ihren Verwandten aus dem Heimatland. Sie versuchen möglichst schnell eine kontinuierliche Beschäftigung aufzunehmen, um deren Verwandten, Bekannten usw. finanziell zu unterstützen. Obwohl hier die Priorität beim Spracherwerb und Erschließen von beruflichen Perspektiven liegt, gestaltet sich die Zusammenarbeit in dieser Hinsicht nicht unproblematisch.

6.1 Fallbeispiel

Eine 21-jährige taubstumme Frau aus Somalia, die sich seit Anfang Juli in Haan befindet, war besonders auf Hilfe und Unterstützung angewiesen, da sie die grundlegendsten Sachen wie die Anmeldung bei der Ausländerbehörde, die Eröffnung eines Girokontos oder die Krankenversicherung nicht selber bewältigen konnte. Zudem musste sie an das Versorgungsamt angebinden werden. Außerdem musste ein Antrag auf Gehörlosenhilfe gestellt werden und anschließend Arztbesuche zur Ermittlung ihrer Schwerhörigkeit begleitet werden. Erschwerend kam hinzu, dass sie die Gebärdensprache nicht konnte.

Durch die enge Begleitung durch die Mitarbeiter des SIM war es möglich, die notwendigen Sachen schrittweise zu erlangen. Sie ist bei der Ausländerbehörde gemeldet und hat auch ihren Ausweis bekommen, sie hat inzwischen ein Girokonto, die Anbindung an das Versorgungsamt ist erfolgt (Schwerbehindertenausweis) und der Antrag auf Gehörlosenhilfe ist eingegangen. Nachdem sie auch krankenversichert ist, wird sie auch bei den aktuell noch andauernden Arztbesuchen zur Feststellung des Schweregrades und der weiteren Behandlung ihrer Schwerhörigkeit von den Mitarbeitern des SIM begleitet.