

## **Mobile Teams zur Betreuung und Beratung geflüchteter Menschen Auswertung 2021**

### **Der Träger**

Die Horizonte – für Familien – gGmbH ist ein anerkannter gemeinnütziger Träger der freien Jugendhilfe mit Sitz in Reinickendorf. Als Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbands ist der Träger den in diesem Verband gültigen Organisationsstandards verpflichtet und hat eine entsprechende Trägerstruktur.

Die Horizonte – für Familien – gGmbH ist in den Bereichen Ambulante Hilfen zur Erziehung, Begleiteter Umgang und Besuchskontakte sowie im Pflegekinderwesen vor allem im nördlichen Berlin tätig. Sie betreut sieben Schulen mit Konzepten in der Schulsozialarbeit, betreibt zwei Kindertagesstätten sowie ein Familienzentrum. Seit neun Jahren ist sie auch im Bereich der Frühen Hilfen und der Arbeit mit Migrant\*innen im Netzwerk etabliert.

### **Projektbeschreibung**

#### **Zielgruppe**

Die Zielgruppe der Mobilen Beratung sind alle Menschen, die im Bezirk Reinickendorf in Gemeinschaftsunterkünften, Obdachloseneinrichtungen und Hostels untergebracht sind und Hilfebedarf anzeigen. Besonders im Fokus stehen dabei die Betreuung und Beratung geflüchteter Menschen. 1

#### **Ziele des Projekts**

Ziel der mobilen Beratung ist, die Isolation der Zielgruppe aufzuheben und Teilhabe zu ermöglichen, indem die Menschen darin gestärkt werden, Regelangebote des Bezirks in Anspruch zu nehmen. Auf diese Weise lassen sich die betroffenen Personen besser an bezirkliche Angebote und Anlaufstellen anbinden.

Darüber hinaus sollen ein Überblick über die Wohnsituation der Menschen insbesondere im Hinblick auf das Kindeswohl verschafft und bei Handlungsbedarf Lösungen ermittelt und eingeleitet werden.

### **Durchführung des Projekts**

#### **Das Team**

Im Team „Migration/Integration“ des Trägers Horizonte – für Familien – gGmbH arbeiteten im Jahr 2021 insgesamt sieben Fachkräfte mit diversen Sprachkenntnissen (Englisch, Arabisch, Rumänisch, Türkisch, Kurdisch, Bulgarisch, Französisch, Russisch). Diese Fachkräfte sind in sechs unterschiedlichen, sich teils ergänzenden Projekten eingesetzt. Gegenseitige Unterstützung und Vertretungen der Fachkräfte gehören zum Gesamtkonzept des Bereichs.

Im Projekt „Mobile Teams zur Betreuung und Beratung geflüchteter Menschen“ waren drei Fachkräfte mit insgesamt 15 Wochenstunden als Berater und Sprachmittler tätig. Herr Dana Saky war außerdem mit der Koordination des Projekts betraut.

Leider reduzierte sich das Team im Laufe des Jahres: Herr Dana Saky verließ zum 01.08.2021 den Träger, Herr Saleh Ramadan schied zum 01.10.2021 aus. Es gelang im Jahr 2021 nicht, neue Fachkräfte für das Projekt einzustellen. Die so entstandene Lücke in der Personalausstattung konnte zum Teil durch die übrigen Fachkräfte im Team „Migration/Integration“ des Trägers abgefangen werden.

### **Aufsuchen der Unterkünfte:**

Nach Absprache mit dem Integrationsbüro des Bezirksamts Reinickendorf wurden von den Fachkräften regelmäßig Hostels und Unterkünfte ohne Sozialbetreuung im Bezirk aufgesucht. Um die Kontaktaufnahme, Beratung und Betreuung der geflüchteten Bewohner\*innen zu ermöglichen, wurde mit den Betreibern der Unterkünfte eine einvernehmliche Kooperation gesucht.

Die Unterkünfte wurden in der Regel zweimal im Monat von den Fachkräften aufgesucht. Hier wurden regelmäßig die Bedarfe der Bewohner\*innen abgefragt und Beratung angeboten. Ein besonderes Augenmerk galt der Wohnsituation der untergebrachten Menschen.

Je nach Kooperationswunsch und -bereitschaft der Betreiber wurden im Laufe des Jahres einige Unterkünfte pandemiebedingt weniger häufig besucht oder vorwiegend telefonisch kontaktiert, um Beratungen anzubieten und die Bedarfe zu erfragen.

### **Arbeit mit den Klient\*innen**

Die Fachkräfte des Teams suchten in den Hostels und Unterkünften den direkten Kontakt mit den dort untergebrachten Bewohner\*innen. Diesen wurde das Beratungs- und Unterstützungsangebot der Fachkräfte durch direkte Ansprache, Aushändigen von Visitenkarten und Flyern oder auch durch Aushang in den Einrichtungen bekannt gemacht.

2

Nach Ermittlung des jeweils individuellen Bedarfs wurden den Klient\*innen entsprechende Unterstützungsangebote gemacht:

- intensive Beratung bei den spezifischen persönlichen Problemlagen,
- Information über und Anbindung an Angebote im Sozialraum,
- Unterstützung bei Antragstellungen etc.,
- Verweisberatung und Vermittlung an zuständige Stellen und Einrichtungen,
- Begleitung und Übersetzung bei Behördengängen, Besuchen in medizinischen Einrichtungen etc.

Neben den Beratungen direkt in den Unterkünften wurden für vertrauliche Gespräche mit Klient\*innen zunächst Räume in der Oranienburger Straße 173-175, dann die neu eingerichteten Beratungsräume im trägereigenen Familienzentrum (Tornower Weg 6, 13439 Berlin) genutzt. Die Räume dienen den Projektmitarbeitern\*innen ebenfalls als Büro für Organisations- und Recherchearbeiten, kollegialen Austausch, Team-Besprechungen etc.

## **Ergebnisse**

### **Kooperation mit den Unterkünften**

Im Jahr 2021 wurden insgesamt elf Hostels und Unterkünfte durch die Fachkräfte des Trägers aufgesucht. Im Einzelnen waren dies:

- Pension Waidmannslust, Waidmannsluster Damm 168
- Gikon Berlin, Innungstr. 56
- Hotel Pension Hensel, Eichborndamm 42
- Wohnheim Lange Enden 8
- Hostel Papillion, Wittestr. 49
- Care, Scharnweberstr. 24
- Hostel am Kurtti, Scharnweberstr. 19
- Biofilia Technologie GmbH, Kögelstr. 16
- Hostel Tetris, Hausotterstr. 102
- K&J Hostels UG, Pension Margraf, Zeltingerstr 28
- Hostel Bongard, Holzhausr Str. 180

Der Zugang zu den Einrichtungen war auch in diesem Jahr pandemiebedingt stark eingeschränkt. Einige Einrichtungen lehnten die Zusammenarbeit ab. Die Betreiber verwehrten den Fachkräften unter Hinweis auf die Pandemie den Zutritt zur Unterkunft oder gaben an, es gäbe keinen Bedarf der Bewohner\*innen. Auskünfte wurden mit Verweis auf den Datenschutz verweigert. In der Mehrzahl konnten die Fachkräfte aber Beratung und Unterstützung in den Unterkünften anbieten und mit den Betreiber\*innen zusammenarbeiten. Zum Teil standen die Fachkräfte auch in direktem Kontakt mit den Bewohner\*innen und vereinbarten individuelle Termine.

In einigen Unterkünften wurde bei Besuchen niemand angetroffen, sodass die Einrichtung nicht betreten werden konnte. Diese Unterkünfte wurden dann erneut aufgesucht bzw. kontaktiert.

Aufgrund der Personalentwicklung im Team musste die Frequenz, in der die Unterkünfte aufgesucht wurden, ab August 2021 verringert werden.

3

### **Beratung der Klient\*innen**

Im Jahr 2021 wurden mit dem Angebot der mobilen Beratung 209 Menschen in Hostels und Unterkünften erreicht, davon waren 106 männlich, 68 weiblich und 35 Kinder. Es fanden 451 Beratungen statt.

In der Regel wurde das Angebot der Fachkräfte von den Bewohner\*innen der Einrichtungen mit Interesse aufgenommen. Nach der Kontaktaufnahme und vertrauensbildenden Gesprächen nahmen viele Bewohner\*innen das Unterstützungsangebot dankbar an. Es ergaben sich intensive Beratungsprozesse sowie Begleitungen. Hier stand die Sprach- und Kulturmittlung durch die Fachkräfte im Vordergrund. Die Beratung und Begleitung der Klient\*innen erfolgte, wo sich diese darauf einließen, meist kontinuierlich über mehrere Monate hinweg.

Die Arbeit mit den Klient\*innen richtete sich nach deren Bedarf. Im Jahr 2021 fanden folgende Beratungen, Begleitungen und Aktionen statt:

#### Beratung und Unterstützung von Klient\*innen zu Themen wie:

- Kitaplatzsuche
- Schule, digitales Lernen
- Aufenthalt
- Arbeitserlaubnis
- Sozialleistungen
- Erlangung der Staatsbürgerschaft
- Wohnraumberatung, Wohnungssuche
- Unterstützung beim Stellen von Anträgen wie:
  - WBS-Antrag

- Kostenübernahme für die Unterbringung
- Unterbringung in einer anderen Einrichtung
- Leistungsbewilligung zur Sicherung des Lebensunterhalts
- Kindergeld, Elterngeld
- Gutschein zur Tagesbetreuung eines Kindes in einer Kita bzw. im Hort
- Verweisberatung z. B. zur Suchtberatung, Alltagsberatung oder zu Bildungs- und Maßnahmeträgern

Begleitung von Klient\*innen für Übersetzungen, Kulturmittlung z. B. zum Jobcenter, zum Sozialamt, zur Ausländerbehörde, zu Ärzten und Gesundheitseinrichtungen, anderen Beratungsstellen

Verteilung von Bedarfsgütern, z. B. Hygieneartikeln, medizinischen Masken und FFP2-Masken.

### **Kooperation**

Wichtig für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts war die jederzeit sehr gute Kooperation mit den bezirklichen Behörden, insbesondere dem Integrationsbüro, der Sozialen Wohnhilfe und dem sozialpsychiatrischen Dienst. Die in den Einrichtungen gesammelten Erfahrungen wurden regelmäßig an das Bezirksamt weitergeleitet und in Austauschrunden besprochen.

Die Fachkräfte nahmen an regionalen und überregionalen Vernetzungsrunden teil.

Im Rahmen der Interkulturellen Woche gestaltete das Team „Migration/Integration“ in Kooperation mit dem Familienzentrum des Trägers am 28.09.2021 einen „Interkulturellen (Aus-)Tauschbasar“. Außerdem unterstützte das Team Impfaktionen des Bezirks.

4

### **Erfahrungen und Schlussfolgerungen**

Das Jahr 2021 stand weiterhin im Zeichen der Covid-19-Pandemie, was die die Umsetzung der Angebote des Projekts deutlich erschwerte. Trotz der Einschränkungen konnten die Angebote jedoch größtenteils aufrechterhalten werden. Die Rückmeldungen der Klient\*innen sowie der Betreiber\*innen der Hostels und Unterkünfte waren überwiegend positiv.

Eine wichtige Voraussetzung dafür, Zugang zu den Einrichtungen zu erhalten, ist unserer Erfahrung nach die offizielle Beauftragung durch das Bezirksamt, die eine konstruktive Kontaktaufnahme mit den Betreibern der Einrichtung in vielen Fällen erst möglich macht.

Die Zusammenarbeit gelingt dort, wo den Betreibern ein Nutzen des Projekts für die Einrichtung deutlich gemacht werden kann. Ein solcher Nutzen kann die Zufriedenheit der Bewohner\*innen, konkrete Unterstützung bei Problemen und Konflikten oder bei der Kommunikation mit Anwohner\*innen im Sozialraum sein.

Die Arbeit in den Einrichtungen gelingt dort am besten, wo der direkte Kontakt zu den Bewohner\*innen hergestellt und ein vertrauensvolles Verhältnis zu ihnen aufgebaut werden kann. Machen Klient\*innen positive Erfahrungen mit den Fachkräften, empfehlen sie diese untereinander weiter. Derartige Mundpropaganda ermöglicht wiederum einen schnelleren Zugang zu weiteren Klient\*innen der Zielgruppe.

Eine entscheidende Kernkompetenz der Fachkräfte stellt die Fähigkeit zu einer empathischen, wertschätzenden Kontaktaufnahme dar. Für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund ist auch die Sprachkompetenz der Fachkräfte ein sehr guter „Türöffner“. Nicht weniger wesentlich zur Unterstützung der Klient\*innen ist jedoch auch die sach- und fachliche Beratungskompetenz der Fachkräfte, bei der der Fokus darauf liegt, die Klient\*innen zur Selbsthilfe zu befähigen. Eine klare Ressourcenorientierung in der Beratung, sachliche Kompetenz als Grundlage für die Verweisberatung sowie eindeutige Abgrenzung sind deshalb entscheidende Faktoren für einen gelingenden Integrationsprozess

Unseres Erachtens ist der Bedarf an niederschwelliger Kontaktaufnahme, Beratung und Unterstützung von Menschen, die in Gemeinschaftsunterkünften, Obdachloseneinrichtungen und Hostels untergebracht sind, nach wie vor gegeben. Es handelt sich hierbei um eine wichtige Aufgabe, die einen wesentlichen Beitrag zur Integration und Teilhabe der Zielgruppe zu leisten vermag.

Mit freundlichen Grüßen,

Martin Hoffmann