



Arbeitsstandards der sozialen Beratung und Betreuung in Unterkünften zwischen der Stadt Nürnberg und *Name des Wohlfahrtsverbandes*¹

Stand: 15. August 2019

Präambel

Als Grundlage für eine verbindliche und einheitliche Integrationsarbeit in Unterkünften werden Arbeitsstandards auf Grundlage der integrationspolitischen Ziele zwischen den im Rahmen der sozialen Beratung und Betreuung in Unterkünften beauftragten Wohlfahrtsverbänden und der Stadt Nürnberg als Auftraggeberin geschlossen. Die Dienst- und Fachaufsicht liegt bei den Trägern der sozialen Beratung und Betreuung in Unterkünften. Eine Überprüfbarkeit der Inhalte der Arbeitsstandards ist durch Dokumentation sicherzustellen (vgl. Punkt 8 „Eckpunkte für ein Produktionsnetzwerk der Flüchtlings- und Integrationsberatung in Nürnberg“).

Mit der kultursensiblen und individuellen Einzelfallhilfe stehen die Fachkräfte für die Beratungs- und Betreuungstätigkeit den Geflüchteten zur Seite. In der Betreuung und Beratung der Geflüchteten steht der einzelne Mensch im Mittelpunkt. Neben der individuellen Beratung zu alltäglichem Leben sollen gemeinsam eine selbstbestimmte Lebensführung, sowie gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht und persönliche Ressourcen erschlossen werden.

Zu Beginn steht die Aufklärung der Menschen über ihre Rechte und Pflichten. Die Beratung ist prinzipiell ergebnisoffen, unabhängig, transparent, freiwillig und vertraulich. Kontaktaufnahme mit Behörden und anderen Stellen erfolgt grundsätzlich im Einverständnis mit den Ratsuchenden.

Die bisherige „Kooperationsvereinbarung“ zwischen der Stadt Nürnberg und den Wohlfahrtsverbänden wird mit den vorliegenden „Arbeitsstandards der sozialen Beratung und Betreuung in Unterkünften“ abgelöst. Hintergrund ist eine Aktualisierung und Orientierung an Ziffer 2.1 der Beratungs- und Integrationsrichtlinie (BIR).

Die oben genannten Akteure haben in einem gemeinsamen Prozess beschlossen ihre Arbeit auf eine konzeptionelle Basis zu stellen und eng miteinander abzustimmen. Dieses Papier ist in einem partizipativen Verfahren entstanden.

¹ Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Arbeitsstandards sowohl auf städtische Gemeinschaftsunterkünfte (GUs) als auch auf staatliche Unterkünfte. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden diese im Folgenden unter dem Oberbegriff „Unterkünfte“ gefasst.



Referat für Jugend, Familie und Soziales

Arbeitsstandards der sozialen Beratung und Betreuung in Unterkünften zwischen der Stadt Nürnberg und *Name des Wohlfahrtsverbandes*

I. Soziale Beratung und Betreuung in Unterkünften in Nürnberg

Ziel der Flüchtlings- und Integrationsberatung in Nürnberg ist es, die gesellschaftliche Integration der zugewanderten Menschen zu fördern. Zielgruppe der Sozialberatung in den Unterkünften sind alle Bewohnerinnen und Bewohner - unabhängig von ihrer Herkunft, ihrem Status und ihrer Aufenthaltsdauer (vgl. Ziffer 2.1 BIR).

Gemäß Ziffer 5.1.3 BIR werden die „für das jeweilige Kalenderjahr zur Verfügung stehenden Mittel nach einem vorgegebenen Schlüssel, der sich aus den statistischen Kennzahlen zu den Zuwanderern aus dem Ausländerzentralregister (AZR) ergibt“ bestimmt. Die vom Freistaat Bayern zur Verfügung stehenden Mittel sind derzeit nicht ausreichend. Daher finanziert die Stadt Nürnberg weitere Stellen aus ihrem eigenen Haushalt. Demnach orientiert sich der Schlüssel in städtischen GUs für das Jahr 2019 an 1:130.

II. Arbeitsstandards in den Unterkünften

1. Hilfen bei der Alltagsbewältigung und notwendigen Behördenkontakten

1.1. Sozialpädagogische Beratung und Betreuung

- Bei Neuzugängen (vor Ort) Kontakt aufnehmen und ein Erstgespräch anbieten.
- Allgemeine Alltagsunterstützung/ Lebensweltorientierung der Klientinnen und Klienten in allen wesentlichen Belangen (z.B. Hinweise zur Infrastruktur).
- Grundsätzlich soll monatlich ein persönlicher Kontakt zu den Geflüchteten in städtischen GUs sichergestellt werden. Es erfolgt eine einfache Dokumentation der Kontakthäufigkeit (wie viele Geflüchtete werden monatlich erreicht) im Rahmen der Beratung in Sprechstunden und durch aufsuchende Arbeit je GU. Sofern der Kontakt zu Geflüchteten nicht möglich/ nötig ist oder verweigert wird, ist dies ebenfalls zu dokumentieren.
- Bei Problemen in der Unterkunft fachlich intervenieren und in schwerwiegenden Fällen die Polizei informieren. Bei Polizeieinsätzen in einer städtischen GU ist die Fachstelle für Flüchtlinge über den Sachverhalt in Kenntnis zu setzen (ohne Weitergabe personenbezogener Daten).
- Einschalten der Regeldienste bei entsprechenden Fragen/ Problemstellungen (insbesondere Kindeswohlgefährdung: Allgemeiner Sozialdienst, Erziehungsfragen: Familienberatungsstellen, Gesundheitsfragen: Gesundheitsamt, Frühe Hilfen: Koordinierende Kinderschutzstelle).

1.2. Zuarbeit für das Referat für Jugend, Familie und Soziales (Ref. V)

Fachstelle für Flüchtlinge (Sozialamt)

Die Fachstelle für Flüchtlinge (Sozialamt) ist für die Aufgabe der Unterbringung und Betreuung von Asylbewerbenden in städtischen GUs zuständig. Die Objektbetreuerinnen und –betreuer der Fachstelle für Flüchtlinge und die Sozialberatung in städtischen GUs stehen im ständigen Austausch miteinander.

Die folgenden Aufgaben beziehen sich demnach lediglich auf die Beratung und Betreuung in städtischen GUs.



Referat für Jugend, Familie und Soziales

- Die Belegungslisten bestehen aus den Stammdaten (z.B. Vor-/Name, Herkunftsland, Geburtsdatum) und den Sozialdaten (z.B. Angaben zum Beschäftigungsverhältnis, die Belegung eines Sprachkurses oder das ehrenamtliche Engagement). Die Sozialdaten dienen als Grundlage für die Monitoring-Gespräche.
- Änderungen der Stammdaten (wie beispielsweise Namensänderungen, Änderungen des Geburtsdatums) sind unmittelbar an die Fachstelle für Flüchtlinge zu übersenden.
- Die Belegungsliste (Stamm- und Sozialdaten) ist jeweils in der ersten Woche eines Quartals (Januar, April, Juli, Oktober) an die Fachstelle für Flüchtlinge zu übermitteln. Hierfür ist die Vorlage zu verwenden (s. Anhang: [Vorlage Belegungsliste Sozialdienste](#)).
- Bei Geburten die Geburtsanzeige, die Namen der Eltern und das Aufnahmedatum in der Unterkunft vermerken.
- Anträge auf Umverteilung, Familienzusammenlegung und Wohnpflichtbefreiung jeweils an die zuständige Objektbetreuerin/den zuständigen Objektbetreuer der Fachstelle für Flüchtlinge übermitteln.
- Bezirksübergreifende bzw. länderübergreifende Umverteilungsanträge direkt an die Regierung von Mittelfranken übermitteln.
- Sollten Probleme mit Betreiberinnen und Betreibern auftreten oder bei Nichteinhaltung der Richtlinien der Stadt Nürnberg ist die Fachstelle für Flüchtlinge unverzüglich zu informieren und einzubeziehen.

Regiestelle für Flucht und Integration (ReFI)

Im Referat V wurde die Regiestelle für Flucht und Integration (ReFI) eingerichtet, die ämterübergreifende strategische Koordinations- und Steuerungsaufgaben zum Thema Migration und Integration sowie zentrale Planungsaufgaben wahrnimmt.

- Die ReFI führt die halbjährlichen Monitoring-Gesprächen, auf Basis der hier vorliegenden Arbeitsstandards, durch (s. Anhang: [Informationspapier zu den Monitoring-Gesprächen](#)).
- In den Unterkünften werden Angebote mit Hilfe von Listen oder als Aushang sowie in den Beratungsgesprächen den Bewohnerinnen und Bewohnern bekannt gemacht (ehemalig „Stundenplan“). Diese Angebote werden halbjährlich (zum 01. Februar und 01. August) und vollständig an die Regiestelle für Flucht und Integration übermittelt. Hierzu kann der Vordruck (s. Anhang: [Integrationsangebote in der Unterkunft](#)) verwendet werden. Die Dokumentation der Angebote findet für jede Unterkunft statt. Außerdem findet eine Bewertung der Angebote durch die Sozialberatung vor Ort statt (ausreichende Angebote, mögliche Lücken etc.). Sollten in einzelnen Unterkünften keine eigenen Angebote stattfinden (z.B. aufgrund der Unterkunftsgröße) informiert die Sozialberatung über Angebote und deren Erreichbarkeit in anderen Unterkünften oder an anderen Orten.

1.3. Beratung und Begleitung bei weiteren Behördenkontakten

- Beratung und Unterstützung zur Erlangung der zustehenden Leistungen nach dem AsylbLG.
- Beratung und Unterstützung zur Erlangung der zustehenden Leistungen von Agentur und Jobcenter.
- Beratung und Unterstützung bei Anliegen gegenüber der Ausländerbehörde.
- Auf die Möglichkeit der Rückkehr ins Heimatland sind die Klienten aufmerksam zu machen. Bei Beratungsbedarf zum Thema Rückkehr ist beispielsweise die [Zentrale Rückkehrberatung für Flüchtlinge in Nordbayern \(ZRB\)](#)² einzubeziehen.
- Beim Auszug aus der Unterkunft wird auf entsprechende Beratungsstellen und –angebote mit entsprechender inhaltlicher Schwerpunktsetzung hingewiesen (zum Beispiel: MBE oder JMD).

² URL: <https://zrb-nordbayern.de/>



Referat für Jugend, Familie und Soziales

2. Integrationsmaßnahmen in KiTa und Schule

Integrationspolitisches Ziel ist es, den Zugang zu Bildung zu ermöglichen. Zur Erlangung dieses Ziels berät die Sozialberatung vor Ort und unterstützt Eltern bei der Suche nach geeigneten Betreuungsformen, wie beispielsweise der Kindertagesbetreuung oder der Tagespflege, sowie der Gestaltung von Übergängen. Sollte keine Unterbringung in einem Regelbetrieb möglich sein, wird dies dem [Jugendamt/Servicestelle Kitaplatz³](#) der Stadt Nürnberg unterkunftsbezogen gemeldet, um gemeinsam und gegebenenfalls unter der Einbeziehung Dritter niederschwelligere Angebote bereit zu stellen.

Der Beratungsdienst unterstützt Eltern bei der Schulanmeldung, beim Gastschulantrag und bei der Einhaltung der Schulpflicht durch die Eltern. Maßnahmen der Schülerförderung (Hausaufgabenbetreuung) werden unterstützt. Für Informationen zum deutschen Bildungssystem wird auf entsprechende Informationsangebote verwiesen.

3. Weitere Integrationsmaßnahmen

3.1. Vermittlung in Angebote

Geflüchtete werden individuell, über Integrationsangebote informiert und gezielt dazu motiviert an Integrationsangeboten teilzunehmen. Der Beratungsdienst spricht Bewohnerinnen und Bewohner gezielt und individuell auf passende Formate an und hält dies in geeigneter Weise fest. Die Integrationsmaßnahmen werden im Rahmen der Monitoring-Gespräche besprochen.

- Insbesondere über Angebote der Familienbildung (z.B. Elterngesprächsrunden) wird in geeigneter Weise informiert und zur Teilnahme motiviert.
- Die Sozialberatung unterstützt bei der Suche nach geeigneten Integrations-/Sprachkursen, fördert die Teilnahme und wird in der Liste der Sozialdaten/Belegungsliste - soweit bekannt - festgehalten. Gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten werden passende Angebote gesucht.
- Die Sozialberatung weist auf Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten, wie Praktika, Einstiegsqualifizierungen etc. hin und unterstützt die Aufnahme und erfolgreiche Teilnahme der Geflüchteten. Es wird eng und kooperativ mit den beteiligten Stellen wie Jobcenter und Agentur für Arbeit zusammengearbeitet.

3.2. Wohnraum

Die Sozialberatung unterstützt auszugsberechtigte Geflüchtete bei der Suche nach geeignetem Wohnraum. Hier wird auch speziell hinsichtlich des angespannten Nürnberger Wohnungsmarktes sensibilisiert sowie auf unseriöse Wohnungsangebote und –vermittlung hingewiesen. In Verdachtsfällen wird dies der Fachstelle für Flüchtlinge gemeldet.

3.3. Gesundheit

Für schwer und/oder chronisch erkrankte Geflüchtete werden die notwendigen therapeutischen Hilfen in die Wege geleitet. Psychisch erkrankte bzw. traumatisierte Geflüchtete werden an die entsprechenden Beratungsstellen verwiesen (zum Beispiel PSZ oder die medizinische Fachstelle für Geflüchtete). Diese Stabilisierung kann den Integrationsprozess befördern und soll zur Inanspruchnahme weiterer Integrationsangebote befähigen.

³ URL: <https://www.nuernberg.de/internet/jugendamt/servicestellekitaplatz.html>



Referat für Jugend, Familie und Soziales

4. Kooperation mit Helferkreisen

Helferkreise stellen ein wichtiges Element bei der Integration von Geflüchteten dar. Die Sozialberatung nimmt gegenüber den Helferkreisen eine unterstützende und beratende Rolle ein, sofern dies gewünscht und erforderlich ist. Die bisherige „Ehrenamtskoordinatorin“ im Kontext Flucht und Integration heißt nun gemäß Ziffer 2.4 BIR „Integrationslotsin“ und kann hier ebenfalls unterstützend wirken. Die Integrationslotsin ist bei der Regiestelle für Flucht und Integration (Ref. V) angesiedelt.

5. Fortbildungen

Die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen wird den Fachkräften für die Beratungs- und Betreuungstätigkeit regelmäßig ermöglicht und ist bei besonderen Veranstaltungen beidseitig sicherzustellen. Ein entsprechendes Angebot wird durch die Fachstelle Personalentwicklung und Fortbildung: Soziale Berufe (PEF:SB) der Stadt Nürnberg gewährleistet sowie von den Trägern selbst angeboten.

6. Kinderschutz

Jede Fachkraft für die Beratungs- und Betreuungstätigkeit, in deren/dessen Unterkunft Kinder leben könnten, ist zur Teilnahme an einer Fortbildung zum Thema Kinderschutz verpflichtet. Angebote dazu bietet die Stadt Nürnberg über die Fachstelle für Personalentwicklung und Fortbildung (PEF:SB) an. Die erste Ansprechperson für Fachkräfte des Sozialdienstes zur Abklärung einer möglichen Kindeswohlgefährdung ist die sogenannte „insoweit erfahrene Fachkraft“ des jeweiligen Trägers oder der Stadt Nürnberg ([ISO Fachberatung](#) gem. §8a, §8b SGB VIII, § 4 KKG)⁴.

7. Schlussbestimmungen

7.1. Weitere Standards

Weitere Standards können zwischen den Trägern der Sozialberatung und Ref. V einvernehmlich entwickelt werden und gelten als Ergänzung dieser Arbeitsstandards.

7.2. Verantwortung für die Umsetzung

Die Integration der geflüchteten Menschen ist ein gemeinsam getragenes Ziel der Stadt Nürnberg und der beteiligten Wohlfahrtsverbände. Die Stadt Nürnberg fördert mit der Finanzierung der sozialen Beratung und Betreuung in den Unterkünften im Rahmen der Beratungs- und Integrationsrichtlinie (BIR) die Integration der in Nürnberg untergebrachten Flüchtlinge. Die Verbände beraten, motivieren und unterstützen die Ratsuchenden. Des Weiteren sind sie für die Umsetzung der Inhalte dieser Arbeitsstandards der sozialen Beratung und Betreuung in den Unterkünften verantwortlich und gehen bei Problemen proaktiv auf Ref V zu.

⁴ URL: https://www.nuernberg.de/imperia/md/jugendamt/dokumente/schutz/koki_fachkraefte_infos.pdf



Referat für Jugend, Familie und Soziales

III. Anhang

- Vorlage Belegungsliste Sozialdienste (Stand: 15.08.2019)
- Informationspapier Monitoring-Gespräche (Stand: 07.12.2018)
- Integrationsangebote in der Unterkunft (Stand: 15.08.2019)

IV. Beschluss

Ort, Datum

Unterschrift (*Name des Wohlfahrtsverbandes*)

Ort, Datum

Unterschrift (Stadt Nürnberg – Referat für
Jugend, Familie und Soziales – Referent Reiner Pröiß)