

Landeshauptstadt
**SAAR
BRÜ
CKEN**

Infopoint Ukraine SB
im Welt*raum

Dokumentation
März – Oktober 2022

 **DEINE
STADT.**

www.saarbruecken.de/zib

**SAAR
BRÜ
CKEN**

INHALT

1.	Vorworte	3
2.	Infopoint Ukraine SB: Wie es dazu kam	6
3.	Ein Kooperationsprojekt	10
4.	Wie am Infopoint gearbeitet wurde	14
5.	Schwerpunkte: Beratung für Menschen mit Behinderung, Arbeitsmarktberatung, Entlastungsgespräche	21
6.	Hilfe bei der Wohnungssuche	24
7.	Drittstaatsangehörige	25
8.	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen	26
9.	Einblicke, Feedback und Erfahrungen	28
10.	Fazit und Ausblick: Kooperation, Kommunikation, Konnektivität	33
	Impressum	35

1. Vorworte

Liebe Saarbrückerinnen und Saarbrücker,

nachdem am 24. Februar 2022 der Angriffskrieg gegen die Ukraine begonnen hat und viele Menschen ins Ausland flüchten mussten, hat auch Saarbrücken einmal mehr gezeigt, dass es ein sicherer Hafen ist. Wir haben viele Menschen zunächst in der Sammelunterkunft Scharnhorsthalle und später in Wohnungen oder Gemeinschaftsunterkünften untergebracht, und wir haben viele dabei unterstützt, auf dem privaten Wohnungsmarkt unterzukommen.

Sehr nachdrücklich in Erinnerung geblieben sind mir die Kundgebungen von Info.Saar.Ua, die zunächst auf dem Tbilisser Platz und später auf dem Max-Ophüls-Platz sonntags stattgefunden haben. Dort gab es stets ein offenes Mikrofon, an das Menschen herangetreten sind, um von ihren Erlebnissen, Gedanken und Gefühlen zu sprechen, die sie als Geflüchtete oder als Unterstützerinnen und Unterstützer beschäftigt haben. Auch ich durfte immer wieder das Wort ergreifen, um meine Solidarität mit den Ukrainerinnen und Ukrainern auszudrücken und um die neu Angekommenen in Saarbrücken zu begrüßen.

Es waren viele, die bei diesen Kundgebungen und den Aktivitäten von Info.Saar.Ua mitgeholfen haben. Aber eine Person sticht deutlich hervor, und das ist Dr. Lesya Matiyuk. Sie hat mit ihrer außerordentlichen Fähigkeit, Menschen zusammenzubringen, zwischen Behörden, Politik und Zivilgesellschaft zu vermitteln, die Stimmen der Ukrainerinnen und Ukrainer hörbar zu machen und immer wieder neue Impulse zu setzen, unglaublich viel bewegt. Dafür möchte ich ihr – neben allen ihren Mitstreiterinnen und Mitstreitern – an dieser Stelle herzlich danken.

Der Impuls zur Schaffung des Infopoints kam von Veronika Kabis, der Leiterin des Zuwanderungs- und Integrationsbüros, von Lesya Matiyuk und Denys Kovalenko. Sie lagen richtig mit ihrer Einschätzung, dass es eine solche zentrale Anlaufstelle in der City braucht, und dass diese Anlaufstelle gemeinsam mit den hier lebenden Menschen aus der Ukraine und vielen Partnern aufgebaut werden sollte. Ich bin ihrem Vorschlag gerne gefolgt und freue mich, dass wir dieses Projekt zum Erfolg führen konnten.

Hoffen wir gemeinsam, dass bald wieder Frieden wird.

Uwe Conradt

Oberbürgermeister



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Behörden stehen nicht immer im Ruf, flexibel und schnell auf neue Situationen zu reagieren. Die Landeshauptstadt Saarbrücken hat bei der Ankunft von Kriegsvertriebenen aus der Ukraine gezeigt, dass es auch anders geht. Neben der Unterbringung, die zunächst in einer Sammelunterkunft und dann in Wohnungen und Gemeinschaftsunterkünften erfolgte, hat die Stadt ihren Schwerpunkt auf mehrsprachige Information, Kommunikation und Beratung gesetzt. Dabei hat sich die Frage gestellt: Wie erreichen wir die Menschen so schnell und so direkt wie möglich? Die Stadtverwaltung hat sich dafür entschieden, einen Infopoint an zentraler Stelle in Saarbrücken einzurichten. Das Zuwanderungs- und Integrationsbüro, die Bürgerinitiative Info.Saar.Ua und der welt:raum in Trägerschaft des Bistums Trier haben ihre Ressourcen gebündelt. So konnte der Infopoint Ukraine SB seine Arbeit Ende März 2022 aufnehmen.

Die Erfahrungen mit dem Infopoint waren so positiv, dass sie als Vorbild dienen können für ein größeres Vorhaben in der Landeshauptstadt, nämlich die Schaffung eines „Hauses des Ankommens“ für alle neu Zugewanderten in Saarbrücken. Ich kann mich nur bedanken bei allen, die an dieser Erfolgsgeschichte beteiligt waren und sind. Kommune und Zivilgesellschaft, öffentliche und freie Träger, Haupt- und Ehrenamtliche: Nur gemeinsam sind wir stark in einer von Krisen geprägten Zeit, in der wir als Saarbrückerinnen und Saarbrücker nicht den Mut verlieren und nach vorne schauen!

Barbara Meyer
Bürgermeisterin



Liebe Leserin, lieber Leser,

gleich wenige Tage nach dem Beginn des furchtbaren Krieges in der Ukraine strömten viele Menschen ins Ausland – überwiegend Frauen mit Kindern, Großeltern mit Enkelkindern und Kranke. Das Saarland liegt zwar ziemlich weit im Westen, aber es ist dennoch innerhalb weniger Monate ein sicherer Hafen für 13.000 Menschen aus der Ukraine geworden. Allein in die Hauptstadt Saarbrücken sind über 2.000 neue Bewohner:innen zugezogen.

Die am Anfang des Krieges gegründete Bürgerinitiative Info.Saar.Ua sah die Notwendigkeit, die Flüchtlinge aus der Ukraine so schnell und so gut wie möglich zu informieren, damit sich die Menschen in der entstandenen Krisensituation an einem neuen Wohnort am schnellsten zurecht finden konnten. Dabei war das Ziel, so früh wie möglich mit solchen kommunalen Institutionen zusammenzuarbeiten, welche kumuliert über die Informationen zu den wichtigsten Themen für den Alltag verfügen: Ankommen, Sicherung des Lebensunterhalts, Wohnen, Schule, Kinderbetreuung, Gesundheit. Daraus ist die Idee eines InfoPoints Ukraine SB entstanden.

Von März bis Oktober 2022 haben am Infopoint die Mitarbeitenden des ZIB mit Unterstützung der ehrenamtlich Engagierten der Bürgerinitiative Info.Saar.Ua und weiterer Kooperationspartner die Flüchtlinge aus der Ukraine beraten – sowie alle Bürgerinnen und Bürger, die sich an der Integration der Zugewanderten beteiligen und bei der Bekämpfung der humanitären Katastrophe in der Ukraine behilflich sein möchten. Der Infopoint im Herzen Saarbrückens ist somit zu einem Begegnungsort für Hilfesuchende und Helfende geworden. Es sind daraus viele Freundschaften und neue Unterstützungsprojekte entstanden, die das Leben in Saarbrücken unter neuen Umständen für alle Seiten schöner und gemütlicher machen.

Dr. Lesya Matiyuk

Bürgerinitiative UkraineFreundeSaar e.V.



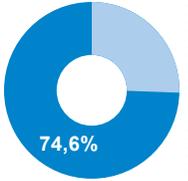
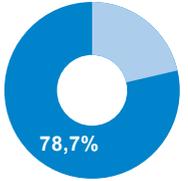
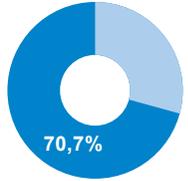
2. Infopoint Ukraine SB: Wie es dazu kam

Als Russland die Ukraine angegriffen hat und sich abzeichnete, dass Hunderttausende Menschen vertrieben würden, hat die Europäische Union beschlossen, die Massenzustromrichtlinie zu aktivieren. Dieses Instrument gab es bis dahin nur auf dem Papier. Für die Geflüchteten hat dies zur Folge, dass sie in der Regel keinen Asylantrag stellen müssen, sondern einen Aufenthaltstitel nach §24 Aufenthaltsgesetz beantragen können. Daraus folgt aber auch, dass das gewohnte Verteilverfahren nach dem Königsteiner Schlüssel nur begrenzt wirksam wurde: Wer bereit war, sich an einem der Drehkreuze (z.B. Berlin, Cottbus, Hannover) in einen Bus mit Zielrichtung Saarland zu setzen, konnte dies tun – verpflichtend war es nicht.

Die Wege der Menschen ins Saarland und insbesondere in die Landeshauptstadt verliefen häufig anders. Es kamen insbesondere Menschen hierher, die Verwandte, Freunde oder Bekannte in Saarbrücken hatten, vielleicht in der Vergangenheit schon einmal im Saarland waren, oder die über ein Online-Portal direkt eine Gastunterkunft angesteuert haben oder von Helfer:innen abgeholt und nach Saarbrücken gebracht wurden. Dies bedeutete auch: Die eingespielten Informations- und Beratungswege, etwa über Integrationslotsen und Migrationserstberatung, konnten nur sehr begrenzt an den Aufnahmestrukturen, etwa an Gemeinschaftsunterkünften, ansetzen. In der Sammelunterkunft Scharnhorsthalle sind von März bis Mai 113 Personen, die von der Landesaufnahmebehörde zugewiesen wurden, aufgenommen worden. Insgesamt hatten sich 1.781 Personen (Stand 30. Juni 2022) mit Status „Kriegsvertriebene Ukraine“ in Saarbrücken angemeldet. Davon waren 1.562 ukrainische Staatsangehörige und 219 Personen mit anderer Staatsangehörigkeit.



Ukrainische Personen, die ab 1. März 2022 zugezogen/geboren und aktuell gemeldet sind.

Merkmal	insgesamt	0 – 2 Jahre	3 – 5 Jahre	6 – 10 Jahre	11 – 17 Jahre	18 – 44 Jahre	45 – 59 Jahre	60 Jahre und älter
Geschlecht								
insgesamt	2.358	82	95	256	340	913	338	334
männlich	775	50	56	111	156	232	72	98
weiblich	1.583	32	39	145	184	681	266	236
Anteil weiblich	67,1 %	39,0 %	41,1 %	56,6 %	54,1 %	74,6 %	78,7 %	70,7 %
								
Familienstand								
ledig	1.054	74	82	220	292	299	50	37
verheiratet	387	–	–	–	–	264	70	53
sonstiges	62	–	–	–	–	15	14	33
unbekannt/nicht nachgewiesen	855	8	13	36	48	335	204	211

Quelle: Melderegister der Landeshauptstadt; Amt für Entwicklungsplanung, Statistik und Wahlen; Stichtag 30.11.2022

Für das Zuwanderungs- und Integrationsbüro stellte sich daher die Frage:

Wie sollen die Geflüchteten über die ersten Schritte in Saarbrücken informiert und beraten werden?

Wie können sie erreicht werden?

In einer ersten Phase haben das ZIB und die Internetredaktion der Landeshauptstadt zwei- und dreisprachige Informationsseiten auf der städtischen Website aufgebaut. Tatkräftige Unterstützung bei der Übersetzung haben sie bei mehrsprachigen Beschäftigten in verschiedenen Ämtern gefunden. Das Bürgeramt hat innerhalb kürzester Zeit ein Tool für die Online-Anmeldung entwickelt.

Zeitgleich hatte sich in diesen ersten Kriegswochen die Initiative Info.Saar.Ua gebildet. Bei einer ihrer wöchentlichen Kundgebungen auf dem Tbilisser Platz kam es zu einem ersten Kontakt zwischen ZIB und Info.Saar.Ua, dem viele weitere Gespräche gefolgt sind.

Schnell hat sich gezeigt, dass beide Seiten ein gemeinsames Interesse hatten: Sie suchten nach einem Ort, an dem sie sich treffen und austauschen konnten, und einem Ort, an dem Menschen informiert werden konnten. Dieser Ort sollte zentral gelegen, gut zu finden und niedrigschwellig zu erreichen sein. Der welt:raum, eine Einrichtung des Bistums Trier, in der Katholisch-Kirch-Straße, wurde zum idealen

Standort. Das offene Konzept des welt:raum, an dem sich Gruppen, Initiativen, Künstler:innen und andere mehr selbstorganisiert treffen können, bot den passenden Rahmen. Die freundliche, flexible Einrichtung des Raums mit Sitzcken, Arbeitstischen, Kinderspielecke und Küche wurde von vielen Besucher:innen als einladend und vertrauenerweckend empfunden.

Die beteiligten Personen waren Haupt- und Ehrenamtliche, sie kamen von Stadtverwaltung, Initiativen, Verbänden, Vereinen, Kirchen. Der Infopoint ist auch insofern etwas Besonderes, als er bewusst an dieser Schnittstelle entstanden ist: an der Schnittstelle von Kommune und Zivilgesellschaft. Hier entstehen spannende, manchmal auch spannungsreiche, in jedem Fall fruchtbare Beziehungen. Die Institutionen müssen den ihnen übertragenen Aufgaben nachkommen und dürfen ihre Arbeit nicht einfach der Zivilgesellschaft überlassen. Sie müssen gleichzeitig das zivilgesellschaftliche Engagement unterstützen, weil eine Demokratie einfach besser funktioniert mit einer starken Zivilgesellschaft.



EXKURS

Was kann ich als Einzelne schon tun?

” Der Philosoph Martin Buber hat gesagt: „Der Mensch wird am Du zum Ich.“ Die Begegnung, die Relation zwischen zwei Menschen lässt einen Raum offen. Es ist ein Raum des Nichtverzweckten, des Nichtverdinglichten. Er nennt das den Raum des Zwischen. Wer jemals eine tiefe, eine wirkliche Begegnung erlebt hat mit einem Menschen, so sagt Buber, erlebt sich ganz neu, von aufgeschlossener Person zu aufgeschlossener Person. Da entsteht Dialog, Dialog aus der Begegnung heraus. Dann erlebt man den Anderen in seiner Andersheit, die es eben nicht schlicht anzugleichen, sondern zu verstehen gilt. Im Raum des

Zwischen, in dem sich die Begegnungen zwischen den Geflüchteten und den Hiesigen abspielen, entstehen wichtige, starke Knoten in einem Netzwerk, das sich unter der brüchig gewordenen Gesellschaft aufspannt gegen die Anfechtungen der Zeit.

„Was kann ich als Einzelner schon tun?“, ist eine Frage, die manche resigniert stellen. Gerade die Flüchtlingshilfe zeigt, welche Kraft darin liegt, wenn Einzelne am Einzelnen handeln. Mit jeder dieser Handlungen wird das Netzwerk stärker und tragfähiger. “

VERONIKA KABIS

3. Ein Kooperationsprojekt

Über das ZIB

Eingerichtet wurde das Zuwanderungs- und Integrationsbüro (ZIB) im Jahre 2003 als Stabsstelle, die Strategien im Umgang mit Migration und Vielfalt in der Kommune (mit)entwickelt. Angesiedelt ist das ZIB aktuell im Dezernat von Bürgermeisterin Barbara Meyer; geleitet wird das fünfköpfige Team von Veronika Kabis. Seit nunmehr fast 20 Jahren prägt das ZIB die integrationspolitische Ausrichtung der Landeshauptstadt Saarbrücken mit dem Ziel, die Chancengleichheit zu verbessern und zu einem guten Zusammenleben von zugewanderten und altingesessenen Saarbrückerinnen und Saarbrückern beizutragen.

Hierzu stößt das ZIB stets neue Projekte im Bereich der kommunalen Integrationsarbeit an, wie sie z.B. im Konzept „Internationales Saarbrücken. Strategien für den Umgang mit Migration und Vielfalt“ beschrieben sind.

Aktuelle Projekte sind etwa die Einführung der mehrsprachigen Informationsplattform „Integreat“ oder das „Haus des Ankommens“. Die Kooperation mit weiteren haupt- und ehrenamtlichen Akteurinnen und Akteuren aus Behörden, Hochschulen, Einrichtungen der Gemeinwesenarbeit oder Vereinen, Migrant*innenorganisationen und Religionsgemeinschaften ist ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit.

Das ZIB macht üblicherweise keine Einzelfallberatung, sondern beschäftigt sich mit grundlegenden Fragen des Zusammenlebens, mit Teilhabe und Chancengerechtigkeit. Ausnahmen bestätigen jedoch die Regel: Mit dem Infopoint Ukraine SB hat das ZIB mit mehreren Netzwerkpartnern von März bis Oktober 2022 eine offene Anlaufstelle geschaffen, um erste Orientierungshilfen zu geben.

Über Info.Saar.Ua

Info.Saar.Ua ist eine im März 2022 gegründete Bürgerinitiative von Ukrainerinnen und Ukrainern des Saarlandes. Der Zweck der Initiative ist es, die saarländische Bevölkerung über das breite Spektrum der Hilfsmöglichkeiten für die Bevölkerung in der Ukraine zu informieren, medizinische Hilfe zu organisieren, sowie Zusammenarbeit zwischen ehrenamtlichen Hilfsgruppen und bestehenden saarländischen Einrichtungen zu etablieren mit dem Ziel, die neuangekommenen Ukrainerinnen und Ukrainer bei ihren ersten Schritten im Saarland zu unterstützen. Inzwischen hat sich der Verein UkraineFreundeSaar e.V. gegründet.

Ein für Gesellschaft offener Raum

„ welt:raum ist, wie der Name sagt, vor allem ein räumliches Angebot, ein Ort, an dem vieles Platz finden kann. Diese Stärke kann dann Schwäche sein, wenn eher viele anpackende Hände, großer Stauraum oder finanzielle Unterstützung gebraucht werden, wie es zum Kriegsbeginn in der Ukraine der Fall war und weiterhin ist.

Schnell zeigte sich, dass es aber auch Räume des Ankommens, des Willkommens, der Beratung, der Selbsthilfe und Selbstorganisation braucht. Schön, dass welt:raum so unterschiedliche Anliegen und Hilfen unterstützen kann: zum einen die Stadt bei der Beratung der neu Angekommenen und derer, die sie begleiten wollen, zum anderen auch weitere Gruppen, die sich im Kontext des Krieges organisieren und Treffpunkte brauchen.

Für welt:raum bestätigen diese neu entstandenen Vernetzungen sein Konzept des für Gesellschaft und aktuelle Fragen offenen Raumes. Der Infopoint prägt den Raum über seine Öffnungszeiten hinaus und erweitert welt:raum um viele Facetten und Menschen.



MARTINA FRIES & KATRIN ALTMAIER

Über welt:raum

welt:raum ist ein Ladenlokal in der Saarbrücker Innenstadt, das seinen Besucher:innen viele Möglichkeiten bietet. welt:raum ist ein Ort der Katholischen Kirche, der sich mit den und durch die Menschen, die sich dort einbringen, gestaltet und verändert.

welt:raum ist ein offener Ort, an dem alle Menschen herzlich willkommen sind.

welt:raum ist ein Ort, der Begegnung und des Dialogs. In Ausstellungen, Vorträgen, Gesprächen, Workshops, Konzerten und mehr bietet er in Kooperation mit anderen eine reichhaltige Palette von Impulsen an.

welt:raum ist vernetzt mit den unterschiedlichsten Gruppen, Initiativen, Institutionen und Menschen in Saarbrücken und darüber hinaus.

Das Angebot des welt:raum findet in Kooperation mit vielen Gruppen, Institutionen und Menschen statt.

Netzwerkpartner

Zum Netzwerk, aus dem heraus Beratung im Info-point durchgeführt wurde, gehörten darüber hinaus: die Migrationsdienste von Caritas, Diakonie, Arbeiterwohlfahrt und Deutschem Roten Kreuz; das Zentrum für Bildung und Beruf Saar gGmbH (ZBB); die Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung der Landesvereinigung Selbsthilfe Saar e.V.; die Arbeitsmarktberatung des Netzwerks IQ Saarland; Micado gGmbH, STUBE (ESG Saarbrücken). Ergänzt wurde das Team von städtischen Mitarbeiter:innen aus anderen Ämtern der Stadtverwaltung, die teilweise ebenfalls Ukrainisch und/oder Russisch sprechen konnten: insbesondere aus dem Amt für Gesundheit, Prävention und Soziales; Bereich Internationale Beziehungen; Personalamt, ZKE.

Bei der Hilfe zur Wohnungssuche haben sich außerdem sehr intensiv Natella Don, Jonas Heintz und weitere Aktive von Info.Saar.Ua engagiert.

Das „Mini-Team“ des ZIB

Das ZIB erhielt seit Mitte April tatkräftige Unterstützung von sieben Minijobberinnen, die selbst aus der Ukraine stammten und durch ihren jeweiligen beruflichen Hintergrund (teils waren sie berufstätig, teils im Studium) nicht nur bei der Sprachmittlung und dem Übersetzen von Infoblättern behilflich, sondern auch selbst beratend tätig sein konnten: Olesya Kovalchuk, Iryna Tykha, Olga Pozdnysheva, Iryna Kolts, Daria Gaidar, Olha Sokol und Olga Dovydenko.

Unermüdlich im Einsatz ist auch der Kollege Denys Kovalenko (Bildmitte) vom Stadtplanungsamt, der sich zugleich bei UkraineFreundeSaar e.V. engagiert.





4. Wie am Infopoint gearbeitet wurde

Für die offene Beratung wurden im Infopoint zwei Arbeitsplätze mit Laptops eingerichtet, die über einen Zugang zum städtischen Intranet und die dort aufgebaute Datenbank verfügten. In der Datenbank waren Informationen, Linksammlungen und Adressen hinterlegt sowie mehrsprachige Informationsblätter zu verschiedenen Themen abrufbar, die direkt vor Ort ausgedruckt werden konnten.

Die Beratung selbst fand in der Regel in zweisprachigen Teams statt. Von den ukrainisch- bzw. russischsprachigen Mitarbeiter:innen waren viele allerdings von vornherein oder im Laufe der Zeit in der Lage, eigenständig zu beraten. Der offene Beratungsraum ermöglichte einen schnellen und unkomplizierten kollegialen Austausch, wenn es um spezielle Fragestellungen ging.

Über 1000 Gespräche

Während der sieben Monate der Arbeit des Infopoints wurden zahlreiche Beratungen durchgeführt. Eine systematische Dokumentation und Statistik war, insbesondere in der improvisierten Anfangsphase, leider nicht möglich. Aber eine realistische Schätzung ergibt: Pro vierstündiger Öffnungszeit haben im Durchschnitt 10 Beratungen stattgefunden. Zwischen Ende März und Ende Juli – in dieser Zeit war der Infopoint an fünf Tagen pro Woche geöffnet – waren das dementsprechend 800 Beratungen. Im August war der Infopoint dreimal pro Woche geöffnet (= 120 Beratungen). Im September und Oktober wurden die Öffnungszeiten auf einen Tag pro Woche reduziert (= 80 Beratungen). Im Ergebnis sind das rund 1.000 Beratungsgespräche. Hinzu kommen 120 Beratungen zum Arbeitsmarkt durch das Netzwerk IQ (siehe S.22).

Der Infopoint war dabei vor allem als Anlaufstelle für erste Orientierungen und Weichenstellungen gedacht. Für ein längerfristiges Fallmanagement wurde an die Beratungsstellen der Migrationsdienste und sonstige, spezialisierte Beratungsstellen verwiesen.

Im Laufe der Monate haben sich die Beratungsthemen verändert. Das hatte verschiedene Gründe: So hat sich die individuelle Planung der Geflüchteten unterschiedlich entwickelt – manche haben sich stärker auf das Bleiben konzentriert, andere haben angefangen zu pendeln, wieder andere sind nach einiger Zeit schon zurückgekehrt, wenn es die Kriegssituation in ihrer Region zuließ. Aber auch die Rahmenbedingungen in Deutschland und in Saarbrücken haben sich verändert: Der Wechsel eines Großteils der Geflüchteten vom Leistungsbezug beim Sozialamt zum Jobcenter hat einen hohen Beratungsaufwand (für alle in der Migrationsarbeit involvierten Stellen, nicht nur den Infopoint) mit sich gebracht. Am Infopoint wurde deshalb sehr viel Formularhilfe angeboten.

Die Themen waren sehr vielfältig und reichten von der Registrierung über die Wohnungssuche bis hin zur Integration in den Arbeitsmarkt.

Beratungsthemen

Die Beratung im Infopoint Ukraine SB umfasste eine breite Palette von Themen wie beispielsweise die Anmeldung, Wohnungssuche, Wohnsitzauflage und damit verbundener Umzug, Sozialamt/Jobcenter, Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, Kindergarten, Schule, Freizeitaktivitäten, Deutsch lernen, Krankenversicherung, Verträge mit Energieversorgern, Eröffnung von Bankkonten etc.

Das erste und wichtigste Problem für alle Geflüchtete ist die Sprache. Nur einige sprechen Englisch und noch weniger sprechen Deutsch. Daher sind die täglichen Aufgaben, die auf den ersten Blick einfach erscheinen, in Wirklichkeit für viele sehr anstrengend und manchmal kaum zu bewältigen. Deswegen haben die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Infopoints und viele andere Freiwillige oft die Menschen zu Terminen begleitet. Ohne diese Unterstützung wäre z.B. die Eröffnung eines Bankkontos eine unlösbare Aufgabe.

Viele haben Unterstützung bei der Suche nach einer Unterkunft gesucht. Dabei ging es darum zu wissen, wo man eine Wohnung suchen kann, wie man seriöse von unseriösen Anbietern unterscheiden kann, woran man erkennt, dass die Wohnung angemessen

ist, und in welchem Umkreis man nach Wohnungen suchen kann. Unterstützung war auch beim Ausfüllen der Vermieterbescheinigung erforderlich. Wenn die Wohnung genehmigt wird, ist der letzte Schritt die Unterzeichnung des Mietvertrags. Dies kann für Neuzuwanderer überfordernd sein und dazu führen, dass sie einen Vertrag unterschreiben, ohne zu verstehen, was er beinhaltet. Dies zieht dann weitere Probleme nach sich.

Die Beratungsthemen waren (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit):

- Sozialamt und Jobcenter
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
- Wohnungssuche
- Registrierung (eher am Anfang)
- KiTa-Platz
- Schule
- ÖPNV (Fair Ticket)
- Arbeitssuche
- Krankenversicherung

- Beratung für Menschen mit Behinderung
- Deutsch lernen
- Termine vereinbaren
- Eröffnung von Bankkonten
- Wohnsitzwechsel
- Verträge mit Energieversorgern
- Psychische Gesundheit
- Geburt eines Kindes
- Universität
- Freizeitaktivitäten
- Ausländerbehörde und Aufenthaltsrecht (vor allem Drittstaatsangehörige)
- Ehrenamt (Wie kann ich mich engagieren?)
- Führerschein
- Berufliche Selbstständigkeit

Exemplarischer Beratungsfall

In den Beratungsgesprächen gab es Fälle, die die Beraterinnen und Berater sehr berührt haben. Einer davon wird nachfolgend anhand der vier Phasen des Hilfeprozesses (Methode der Sozialen Arbeit) geschildert:



Wie ist die Situation?

Eine 69-jährige Frau aus der Stadt Mykolajiw kam mit zwei Enkelkindern (20 und 17 Jahre) nach Deutschland. Ihr emotionaler Zustand ist sehr instabil, die Familie kommt aus einer schwerbetroffenen Region. Die Kinder haben keine Eltern. Nach dem Ankommen im Land und dem vorübergehenden Aufenthalt in der Landesaufnahmestelle Lebach konnte die Frau viele Angelegenheiten selbständig erledigen: Registrierung in der Ausländerbehörde, Eröffnung eines Bankkontos, Suche nach einer Wohnung, das Einschreiben der Enkel an der Universität.

Welches Problem liegt vor?

Erstes Problem:

Der Junge (20 Jahre) bekommt keine Sozialleistungen mehr, da sich sein Status geändert hat (jetzt Erasmusstudent). Die Familie hat zu wenig Vermögen, damit er weiter studieren kann.

Zweites Problem:

Die Enkelin (17 Jahre alt) möchte Deutsch lernen und Erziehungswissenschaften studieren. Für den Deutschkurs an der Uni ist sie zu jung, und die Familie kann das Studium aus finanziellen Gründen nicht bewältigen.

Ziel der Beratung?

Nachdem die Situation ausführlich besprochen worden war, wurden folgende Ziele formuliert:

Zum ersten Problem:

Der Junge ist ein Semester lang als Erasmus-Student eingeschrieben, danach kann er sich als regulärer Student immatrikulieren, was die Möglichkeit eröffnet, BAföG zu erhalten. Damit ist das Problem gelöst. Aber er braucht eine Überbrückungshilfe bis zum Ende dieser Semester. Das Ziel ist also, ein Überbrückungsgeld zu organisieren.

Zum zweiten Problem:

Nach dem Gespräch wurde geklärt, dass das Mädchen noch zur Schule gehen und damit die Voraussetzungen zum Studium/Ausbildung erworben könnte. Das Ziel ist also, eine passende Schule zu finden.

Konkrete Hilfestellungen

Welche Hilfestellungen sollen konkret angeboten werden?

Zum ersten Problem:

Nach einem Anruf bei der Universität und Erklärung der Situation wird für den Junge ein einmaliges Stipendium in Höhe von 900 Euro gezahlt.

Zum zweiten Problem:

Nach gemeinsamen Recherchen wurde eine Schule mit sozialpflegerischer Richtung gefunden. In der Schule erhält sie die Möglichkeit, Deutsch zu lernen und das Fachabitur zu absolvieren. Dies wird die Perspektive für die Aufnahme eines Studiums/einer Ausbildung eröffnen.

Reflexion und Modifikation:

Gelangen zielführende Hilfeinstrumenten zum Einsatz?

Zur Reflexion sollte nach einer Zeit ein weiterer Termin mit der Familie vereinbart werden, um gemeinsam zu besprechen, ob der Hilfeprozess erfolgreich war.

IRYNA TYKHA

EINBLICKE: Das ZBB im Infopoint

„ Seit Ende März 2022 waren wir als Mitarbeiterinnen des ZBB gGmbH wöchentlich im Info Point Ukraine vor Ort im welt:raum. Motivation ist und war die Unterstützung der ukrainischen Flüchtlinge bei ihrem Ankommen in Saarbrücken. Wir wollen sie willkommen heißen und unsere Erfahrung, die wir in der Arbeit für Menschen in schwierigen Lebenssituationen über Jahre gesammelt haben, gerne an diejenigen weitergeben, die sich neu orientieren müssen. Die Fragen, die uns gestellt werden, sind so vielfältig wie die Menschen, die zum Infopoint kommen. Anfangs waren es vor allem Fragen wie: Muss ich mich in Lebach überhaupt registrieren lassen? Wie und wo kann ich Deutsch lernen? Wie finde ich eine Wohnung? Wo ist das Sozialamt und was muss ich mitbringen? Kann ich mit dem ukrainischen Führerschein in Deutschland Auto fahren? Ich habe eine ukrainische Familie als Gäste bei mir wohnen und es gibt ein Verständigungsproblem, können Sie mir helfen?

Mit der Zeit haben sich die Fragen etwas verändert: Ich betreue Studierende aus einem Drittstaat. Können diese jetzt einfach in Deutschland weiter studieren und wie funktioniert das? Wo

und wie kann unsere pflegebedürftige Oma nach Ankunft in Deutschland versorgt werden? Ich bin in Lebach registriert, kann ich trotzdem nach Bayern umziehen? Wer kann mir beim Umzug in eine eigene Wohnung helfen?

Viele Fragen drehen sich um das Thema Kinder: Wie finde ich eine Schule für mein Kind? Gibt es bei mir in der Nähe einen Kindergartenplatz für meine Tochter? Muss mein Sohn in Deutschland zur Schule gehen, er besucht doch den Online-Unterricht? Meine Tochter ist 16, in welche Schule geht sie hier am besten?

Später gab es sehr viele Fragen zum Übergang ins Jobcenter, die Menschen brauchten Orientierung und praktische Hilfe beim Ausfüllen der Anträge.

Wir hoffen, dass es auch in Zukunft vielfältig und spannend bleiben wird.

HELGA BARROIS, NADIJA FEDIRKO UND EUGENIA GEDSUN | PROJEKT SURFF, ZBB GGMBH, BREITE STRASSE 63, 66115 SAARBRÜCKEN, SURFF@ZBB-SAAR.DE, +49 681 94757-390



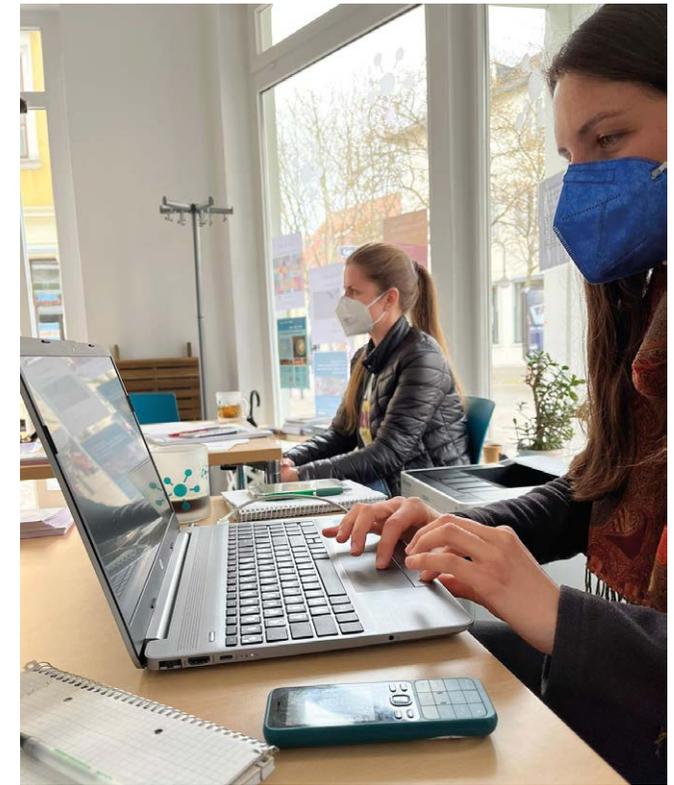
Datenbank

Ein zentrales Hilfsmittel im Infopoint war die Datenbank im Intranet der Landeshauptstadt Saarbrücken. Sie bestand aus einem Notizbuch mit den häufigsten Fragen und Antworten, sowie einem Ordner in der Cloud, in dem die wichtigsten Dokumente abgespeichert wurden. Die Datenbank war für die Mithelfenden der Landeshauptstadt am InfoPoint freigeschaltet.

Das Notizbuch fasste Sachstände zu den häufigsten Fragen zusammen und führte bei verschiedenen Themen weitere Ansprechinstanzen auf. Zur besseren Übersicht waren die Fragen nach verschiedenen Bereichen sortiert. Zum einen sammelte die Datenbank Informationen zu administrativen Themenbereichen, wie zum Beispiel zu den ersten Schritten nach der Ankunft, zu der Anmeldung oder zum Aufenthalt. Darüber hinaus wurden Informationen über verschiedene Angebote wie zum Beispiel Sprachkurse, Kleider und Möbel, Freizeitangeboten und Seelsorge gesammelt.

Ein bedeutender Vorteil der One-Note-Datei bestand darin, dass diese stets von verschiedenen Benutzern ergänzt und aktualisiert werden konnte. Somit konnten neue Informationen leicht hinzugefügt werden, auch zu Themenbereichen, die zuvor noch keine Rolle spielten. Bei Ergänzungen zu Sachständen, die nicht eindeutig waren, wurde stets in Klammern Quelle und Datum angegeben. Themen, die mit der Zeit an Bedeutung verloren hatten, konnten gekürzt werden. Parallel dazu bestand eine Offline-Datei, die auch Mithelfenden, die nicht bei der Landeshauptstadt beschäftigt waren zur Verfügung gestellt werden konnte. Da allerdings viele Informationen schnell als obsolet galten, wurde hauptsächlich auf die stets aktualisierte Version im Intranet der LHS zurückgegriffen.

Die Ordner in der Datenbank waren thematisch ähnlich strukturiert wie das Notizbuch. Hier wurden Informationsblätter in etwa des Saarländischen



Städte- und Gemeindetags, des Bundesministeriums des Innern und für Heimat oder des Deutschen Städtetags abgespeichert. Die wichtigsten Informationen hieraus wurden konzise in das Notizbuch integriert. Zudem fand man hier die mehrsprachigen Infoblätter des Infopoints Saarbrücken, die zum Beispiel Informationen über Sprachkurse oder über den Wechsel vom Sozialamt zum Jobcenter zusammenfassten.

LOUIS MAJERUS

Infopoint digital

Die Präsenzberatung wurde ergänzt um eine digitale Veranstaltungsreihe. Jeweils mittwochs von 12 bis 13 Uhr konnte man sich ohne Voranmeldung in die Webex-Konferenz einschalten. Die Themen wurden entsprechend der Nachfrage und Dringlichkeit ausgewählt. Als Referent:innen wurden Personen angefragt, die Auskunft aus erster Hand geben und Fragen direkt beantworten konnten.

Die Veranstaltungen wurden konsekutiv auf Russisch gedolmetscht (Leonid Braslavski). Im Chat und mündlich konnten auch Fragen auf Ukrainisch eingebracht werden.

Die Veranstaltungen hatten bis zu 80 Teilnehmer:innen, darunter auch viele Multiplikator:innen, die die Informationen mit anderen geteilt haben.

6. April | **Finanzielle Hilfen:**

Eric Haßdenteufel und Kolleg:innen
(Sozialamt Regionalverband)

13. April | **Deutsch lernen:**

Armin Klinkner (Bundesamt für Migration und Flüchtlinge)

20. April | **Aufenthaltsrecht:**

Katharina Kempf (Zentrale Ausländerbehörde),
Manuel Kabis (Fachanwalt für Migrationsrecht,
Dortmund)

27. April | **Frauennetzwerke stellen sich vor**

4. Mai | **Schule und Kita:**

Julia Beer (Bildungsministerium),
Joachim Ackermann, Oliver Paulus (Landeshauptstadt Saarbrücken)

11. Mai | **Arbeit:**

Thomas Gramm (Jobcenter), Sabine Fernes
(Arbeitsagentur), Nils Bortloff (Netzwerk IQ)

18. Mai | **Wohnen und Mietrecht:**

Eric Reppert (Jobcenter),
Manuela Schmidt-Albert (Rechtsanwältin)

25. Mai | **Gesundheit:**

Alexander Birk und Kolleginnen
(Gesundheitsamt Regionalverband)

1. Juni | **Psychische Gesundheit:**

Margit Kallenborn (Gesundheitsamt Regionalverband) u.a.

8. Juni | **Menschen mit Beeinträchtigungen:**

Andreas Wollscheid (Landesamt für Versorgung),
Annette Pauli (EUTB-Beratung)

22. Juni | **Berufliche Selbstständigkeit:**

Sera Babakus, Stefanie Valcic-Manstein
(FITT gGmbH)

Zweisprachige Infoblätter

Für den Infopoint wurden mehrere zwei- und dreisprachige Infoblätter entwickelt und laufend aktualisiert.

Die wichtigsten Themen von Infoblättern waren:

- Erste Schritte (Anmeldung, Registrierung, finanzielle Hilfen)
- Integrationskurs
- Wechsel vom Sozialamt zum Jobcenter
- Krankenversicherung
- Führerschein
- Beratungsstellen
- Psychosoziale Beratungsangebote
- Angebote des Staatstheaters



5. Schwerpunkte

Beratung für Menschen mit Behinderung

Seit Mitte Mai und aufgrund der konkreten Nachfrage bot der Infopoint Ukraine SB spezialisierte Beratung für Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen an. Sie fand jeweils mittwochs statt und wurde von Annette Pauli, Claudia Warken und Beate Schorr, Mitarbeiterinnen der EUTB der Landesvereinigung SELBSTHILFE e.V., Saarland, sowie Jennifer Henkes, Geschäftsführung Behindertenbeirat der LHS, und Katrin Kühn, Behindertenbeauftragte der LHS, unter Beteiligung der Sprachmittler:innen des Infopoints durchgeführt. Der welt:raum eignete sich aufgrund guter Erreichbarkeit, bodenebenem Zugang und barrierefreier Toilette sehr gut für diesen Zweck.

Das Beratungsangebot hatte mehrere Funktionen: Es bot Antworten auf allgemeine Fragen zum Thema Behinderung in Deutschland, Unterstützung bei konkreten Angelegenheiten, die Betroffene nicht eigenständig lösen können, sowie direkten, dauerhaften Kontakt zu Ansprechpartner:innen und Sprachmittler:innen bei weiterführenden Fragen. Außerdem erlaubte er, aus der ersten Hand den konkreten Bedarf unter den Geflüchteten aus der Ukraine zu ermitteln.

Die Fragen und Angelegenheiten unterschieden sich stark in Thema und Umfang. Dazu gehörten Anerkennung bzw. Erhalten des Grads der Behinderung, Zugang zu Hygienemitteln und Hilfsmitteln sowie Rehabilitation, Hilfe zur Pflege, barrierefreies Wohnen, Schule und Kita, Arbeit, Mobilität und vieles mehr.



Netzwerke schaffen

” Der Info-Point hat einen sehr wichtigen Beitrag zur Integration der Menschen aus der Ukraine geleistet und hat seinen Auftrag und Ziele erreicht, in allen Lebenslagen Hilfestellung und Kontaktherstellung zu ermöglichen und auch Netzwerke durch verschiedenen Mitarbeitende zu schaffen. Diese Strukturen sind nachhaltig etabliert und wirken auch noch über den Infopoint hinaus weiter. “

KATRIN KÜHN, BEHINDERTENBEAUFTRAGTE DER LANDESHAUPTSTADT SAARBRÜCKEN

Arbeitsmarktberatung: Die IQ Ukraine-Infostunde im welt:raum

Zu Beginn jeden Donnerstagvormittag, später wöchentlich freitags um 13.30 Uhr, fand im welt:raum Arbeitsmarktberatung für Geflüchtete aus der Ukraine statt. Die Menschen haben sich hier zu Themen rund um die Integration in den deutschen Arbeitsmarkt, Anerkennung von Diplomen und Arbeitsschutz informiert. Fachleute aus dem Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ) beantworteten den Ratsuchenden ihre Fragen zum Einstieg in den Arbeitsmarkt.

Es gab bisher 16 Veranstaltungen der IQ Ukraine-Infostunde im Infopoint der Landeshauptstadt, es kamen 120 Teilnehmende. Die erste Infostunde fand am 7. April 2022 statt. Im Schnitt kamen jeweils ca. 6 bis 10 Personen, mal mehr, mal weniger.

Die IQ-Teilprojekte Servicestelle Anerkennung (Anerkennungsberatung), Faire Integration, AGD, IQ Ankommen im Beruf und integriertes Fach- und Sprachenlernen waren an der Informationsvermittlung beteiligt. Außerdem gab es mehrere Sonderveranstaltungen online und in Präsenz zum Thema Selbstständigkeit in Deutschland von Stefanie Valcic-Manstein und Nils Bortloff.



VON LINKS NACH RECHTS: Elina Schilo-Stumpf, russischsprachige Beraterin im IQ Projekt „Faire Integration“, Yuliya Rybalko, ukrainischsprachige Beraterin im IQ Projekt „AnBe (Ankommen im Beruf)“ und Nora Klein, IQ Koordination während der IQ Ukraine-Infostunde am 11.11.2022 im welt:raum mit teilnehmenden Geflüchteten aus der Ukraine.

Die Teilnehmenden stellten hauptsächlich Fragen zur Arbeitsaufnahme im Saarland und zur Anerkennung ihrer Abschlüsse. Alle Teilnehmenden brachten akademische Qualifikationen mit und lernten bereits Deutsch in Sprachkursen. Sie wollten erfahren, wie sie hier im Saarland in ihrem Beruf z.B. als Buchhalter:innen, Jurist:innen, Psycholog:innen oder Lehrer:innen arbeiten können.

Einige der Besucher:innen der Infostunde sind mittlerweile neben ihrem Sprachkurs bereits in Minijobs oder bei Vereinen gegen geringe Aufwandsentschädigung oder Honorar tätig. Das Ziel aller bisherigen Besucher:innen der IQ-Infostunde ist jedoch eine volle Arbeitsstelle als Fachkraft in ihrem erlernten Beruf.

Neben dem Weg zur Anerkennung der Berufsabschlüsse wurden auch Fragen allgemeinerer Art zur praktischen Anbahnung eines Arbeitsverhältnisses beantwortet. In einem fortlaufend aktualisierten Übersichtsdokument in ukrainischer Sprache wurden die wichtigsten Infos schriftlich festgehalten und an die Ratsuchenden verteilt.

Entlastungsgespräche

Viele Menschen aus der Ukraine mussten seit Februar 2022 aus ihrer Heimat für unbestimmte Zeit fliehen. Ihre Erfahrungen von Krieg und Flucht sind für sie bis heute belastend, geprägt von vielen Sorgen, Ungewissheit, Zukunftsängsten und Schuldgefühlen. Ihre Angst um das eigene Leben und das der geliebten Menschen wirkt auch hier in ihrem Alltag und äußert sich in verschiedenen Symptomen wie Reizbarkeit, Schlaf- oder Essstörungen, Nervosität, Niedergeschlagenheit, Gefühl der Sinnlosigkeit. Eine zusätzliche Belastung für viele Betroffene ist es, diese Symptome nicht bewusst nachvollziehen und einordnen zu können. Eltern, die auch selbst schon stark belastet sind, fragen sich noch dazu, wie sie ihren Kindern in dieser schwierigen Situation angemessen helfen können, mit dem Erlebten umzugehen.

Im Rahmen der Entlastungsgespräche erhielten die geflüchteten Personen aus der Ukraine die Möglichkeit über ihre belastenden Erfahrungen zu reden. In einer geschützten Umgebung begleiteten sie fachlich kompetente Psycholog:innen, unterstützt durch Sprachmittler:innen. Die Gespräche sollten den Geflüchteten helfen, ihre Gefühle bewusst

wahrzunehmen, das Erlebte zu reflektieren und die Erinnerungen an die belastenden Ereignisse Schritt für Schritt zu verarbeiten.

Die Teilnehmer:innen an Entlastungsgesprächen bestätigten oft, dass ihnen das Reden über die eigene Situation bei der Bewältigung ihrer psychischen Belastungen hilft und ihren Alltagsstress reduziert.

Wir danken herzlich Marion Büschel, die Einzelgespräche ehrenamtlich angeboten hat, sowie den Mitarbeiter:innen der Lebensberatung Bistum Trier in Saarbrücken, Renato Barachino und Caroline Graeßer, sowie allen, die sich bei diesen Entlastungsgesprächen für die Flüchtlinge persönlich engagiert haben.

[OLESYA KOVALCHUK](#)

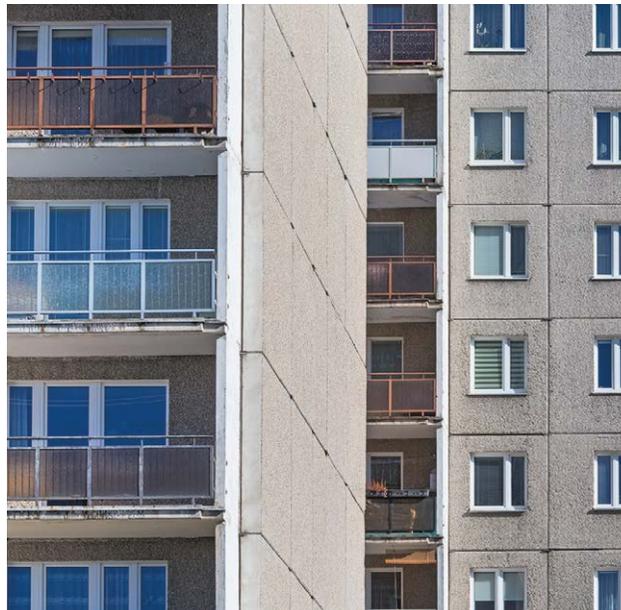
6. Hilfe bei der Wohnungssuche

Bei der Frage zur Unterbringung von Geflüchteten aus der Ukraine muss zwischen zwei Gruppen differenziert werden:

Ein Teil der Geflüchteten wurden in der Landesaufnahmestelle aufgenommen und dann nach dem Landesaufnahmegesetz der Landeshauptstadt Saarbrücken zugewiesen. Diese wurden zunächst in der Sammelunterkunft Scharnhorststraße aufgenommen und danach in andere städtische Unterkünfte oder in von der LHS angemieteten Wohnraum umgesetzt (z.B. das Hotel Seewald in Dudweiler).

Die überwiegende Mehrheit der Geflüchteten aus der Ukraine fand jedoch auf direktem Weg eine private Unterkunft, etwa in Gästezimmern bei Verwandten, Freunden, Bekannten oder Helfer:innen aus der Bevölkerung. Die meisten dieser Unterbringungsmöglichkeiten waren jedoch zeitlich begrenzt. Viele konnten unter Mithilfe ihrer Gastgeber:innen oder freiwilliger Helfer:innen geeignete Wohnungen finden und selbsttätig Mietverträge abschließen. Aufgrund des angespannten Wohnungsmarktes im entsprechenden Preissegment gelang dies jedoch nicht allen Suchenden.

Da der Landeshauptstadt Wohnraumangebote aus der Bevölkerung vorlagen, die sich explizit an Geflüchtete richteten und teilweise nicht auf den gängigen Immobilienportalen inseriert wurden, wurde vom ZIB in Zusammenarbeit mit der Initiative Info.Saar.Ua eine eigene Arbeitsgruppe zur Vermittlung der angebotenen Wohnungen eingerichtet.



Zwei Teams

Die Arbeitsgruppe teilte sich in zwei Teams:

Mitarbeiter:innen der Landeshauptstadt sichteten die Wohnungsangebote, bewerteten diese hinsichtlich Größe, Kosten und Anzahl möglicher Bewohner:innen, holten telefonisch weitere Informationen zu den Angeboten ein (z.B. zur Barrierefreiheit oder Haustierhaltung) und vereinbarten bei entsprechender Eignung Besichtigungstermine.

Die Initiative Info.Saar.Ua entwickelte ein Online-Formular, mit dem die Daten von Mietinteressent:innen erfasst werden konnten. Anhand der so erzeugten Liste an Wohnungssuchenden konnten die freiwilligen Helfer:innen geeignete Interessent:innen für die jeweils erfassten Wohnungen finden, sie kontaktieren und zu den vereinbarten Besichtigungsterminen einladen. Gleichzeitig wurde aus der Gruppe von Freiwilligen sowie den Ukrainisch sprechenden Mitarbeiterinnen des ZIB Sprachmittler:innen organisiert, die die Termine begleiteten.

7. Drittstaatsangehörige

Auf diese Weise konnten rund 40 Wohnungen aus den Angeboten, die bei der Stadt eingegangen waren, vermittelt und Mietverträge zwischen ukrainischen Geflüchteten und privaten Vermieter:innen abgeschlossen werden. Dazu kommen weitere rund 60 Wohnungen, die über das persönliche Engagement von Ehrenamtlichen, namentlich Natella Don, vermittelt werden konnten.

In den Infopoint kamen nicht nur Ukrainerinnen und Ukrainer, sondern auch Menschen aus Drittstaaten, die in der Ukraine gelebt hatte und durch den Krieg ebenfalls vertrieben worden sind. Darunter befanden sich viele Studierende, etwa aus Ghana, Kamerun, Nigeria oder Marokko. Ihre Aufenthaltsperspektive ist prekär, da sie nicht unter die Regelungen des § 24 Aufenthaltsgesetz fallen. Das ZIB hat sich, ausgehend von den Beratungsgesprächen am Infopoint, mit den International Offices von Universität und htw, der Studierendenbegleitung (STUBE) bei der ESG, der FITT gGmbH, dem ZBB und weiteren Stellen ausgetauscht. Im Ergebnis hat sich der Oberbürgermeister gegenüber der Landesregierung für eine Verbesserung der Aufenthaltsperspektive dieser Personengruppe eingesetzt, damit auch sie die Chance haben, ihr Studium fortzuführen oder eine Ausbildung in Deutschland aufzunehmen. Das Thema ist auf politischer Ebene aufgegriffen worden. Eine Verbesserung der Situation zeichnet sich ab.

Die FITT gGmbH und das ZIB haben zeitgleich ein Projekt entwickelt, das die Drittstaatsangehörigen auf diesem Weg unterstützen soll. Es heißt BRIDGE – Neue Perspektiven entwickeln. Zum Projekt gehören Sprachtraining in der deutschen Sprache, Berufs- und Studienberatung, Bewerbungstraining, Gruppenarbeit und Vernetzung. Es wird gefördert von Alliance4Ukraine.



Keren Akrofi hat in der Ukraine Medizin studiert.

8. Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen

Information auf allen Kanälen

Mit der Ankunft der ersten Geflüchteten hat das ZIB in enger Zusammenarbeit mit der Internetredaktion der Landeshauptstadt Saarbrücken zwei- und dreisprachige Informationen aufgebaut. Als wichtigste Plattform diente der eigens eingerichtete Bereich „Ukraine“ auf der städtischen Website. Russisch- und ukrainischsprachige Beschäftigte der Landeshauptstadt haben sehr engagiert für die Übersetzungen gesorgt. Das Bürgeramt hat binnen kürzester Zeit ermöglicht, dass die Wohnsitzanmeldung in einem zweisprachigen Tool online erledigt werden konnte.

Über die social media-Kanäle und den Newsletter des ZIB konnten sowohl Geflüchtete als auch Fachkräfte und weitere Interessierte erreicht werden.

Die wichtigsten Kanäle, um Menschen aus der Ukraine zu erreichen und über den Infopoint und die digitalen Veranstaltungen zu erreichen, waren jedoch die Facebook-Seiten der engagierten Ukrainerinnen und Ukrainer in Saarbrücken, insbesondere bei der Initiative Info.Saar.Ua.

Picknick an langen Tischen

Am Sonntag, 8. Mai 2022, luden das Zuwanderungs- und Integrationsbüro und Info.Saar.Ua im Anschluss an die wöchentliche Kundgebung auf dem Tbilisser Platz zu einem Picknick ein. Das Picknick sollte der Begegnung, dem Austausch und der Vernetzung dienen. Es war auch Gelegenheit, den Infopoint bekannt zu machen und sich über Hilfsprojekte zu informieren. An der Veranstaltung nahmen rund 500 Personen teil. Sie stand unter dem Motto „Alle bringen was mit! Alle teilen, denn teilen verbindet!“ Ein Musikprogramm und Angebote für Kinder sorgten dafür, dass die Veranstaltung rundum gelang und einige gute Stunden in einer krisenhaften Zeit bescherte.



Benefizkonzerte „Ein sicherer Hafen“



Info.Saar.Ua hat in Kooperation mit dem Theaterschiff Maria-Helena und mit Unterstützung durch das ZIB eine großartige Benefizveranstaltung mit ukrainischen und deutschen Künstler:innen am 16. Juni auf die Beine gestellt. Am Saarufer gab es den ganzen Nachmittag über ein Kinderprogramm und Kuchenverkauf. Das Konzert auf der Bühne des Theaterschiffs, verbunden mit Informationen über Hafenstädte des Südens in der Ukraine, bildete den Höhepunkt der Veranstaltung vor der Kulisse der ins Abendlicht getauchten Saar.



Einen weiteren Anlass für ein gemeinsam organisiertes Konzert bot die Interkulturelle Woche. Am 24. September 2022 eröffnete das Benefizkonzert im Rathausfestsaal zugunsten des Krankenhauses von Mikolaiv die Veranstaltungswoche.

Die mitreißenden Lieder wurden interpretiert von Yaryna Sonyachna, Ivan Norynchak alias DJ Carlson, Bogdana Ulanovska, Lyudmyla Norynchak, Ivan Lyhach, Anna Velyka und Silke Müller.



Dr. Lesya Matiyuk moderierte den Abend und gab Einblicke in Geschichte und Gegenwart der Städte in der Südukraine und die schwierige Lage im städtischen Krankenhaus von Mikolajiw.

9. Einblicke, Feedback und Erfahrungen

Da der Infopoint das Ergebnis einer spontanen Entscheidung war, nur begrenzt Ressourcen zur Verfügung standen und immer Zeitdruck bestand, konnte keine systematische, von langer Hand geplante Evaluation stattfinden. Nichtsdestotrotz hat das Team einige Auswertungsinstrumente eingesetzt. So hat Iryna Tykha einen Fragebogen entwickelt, mit Hilfe dessen sie rund 70 Personen befragt hat. Ein Feedback-Workshop mit Besucherinnen und Besuchern des Infopoints hat am 22. Juli 2022 stattgefunden. Von mehreren Berater:innen wurde Feedback mittels Interviews eingeholt. Die wichtigsten Ergebnisse sind im Folgenden dargestellt.

Befragung von Besucherinnen und Besuchern

Mit Hilfe eines Fragebogens (Print und digital) wurden Besucherinnen und Besucher des Infopoints nach ihren Erfahrungen befragt. 70 Personen haben sich an dieser Evaluationsbefragung beteiligt. Aus der Befragung geht hervor, dass die meisten Menschen durch die sonntäglichen Demos „Frieden in der Ukraine“ (organisiert von Info.Saar.Ua) vom Infopoint erfahren haben. Der andere große Teil wurde durch Freunde und das Internet auf den Infopoint aufmerksam. Bei der Betrachtung der Anliegen, mit denen die Ukrainerinnen und Ukrainer zum Infopoint kommen, wird deutlich, dass zwei Drittel Hilfe in Bezug auf Anträge beim Jobcenter und Sozialamt benötigten.

Weitere Themen, die während der Beratung häufig zur Sprache kamen, sind die Wohnungssuche, die ersten Schritte bei der Anmeldung, Schulen und Kindertageseinrichtungen sowie die Arbeitssuche. Auf die Frage „Kennen Sie andere Beratungsstellen?“ antworteten 82,4 Prozent der Teilnehmer:innen mit Nein. Dies hängt damit zusammen, dass die meisten Ratsuchenden im Infopoint den Weg nach Saarbrücken selbst gefunden haben und nicht durch Lebach zugewiesen wurden. Diese Geflüchteten versuchen oft, ihre Probleme zunächst selbst zu lösen, brauchen aber aufgrund der Sprachbarriere Unterstützung. Darüber hinaus werden von Befragten, die andere Beratungsstellen kennen, die Migrationsdienste der Caritas, der Diakonie Saar, der AWO und des Deutschen Roten Kreuzes, das ZBB, Beratung Interkulturell, das IQ-Netzwerk sowie die Beratung in Stadtteilbüros (PÄDSAK, Stadtteilbüro Malstatt etc.) und Aldona e.V. genannt.

62,6 Prozent der Befragten finden die Erreichbarkeit und Lage des Infopoints im Stadtzentrum sehr gut. Die Atmosphäre wurde von 77,9 Prozent mit der Bestnote bewertet. Die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird von 69,1 bzw. 80,9 Prozent der Teilnehmenden als sehr gut bewertet. Auch die Spielecke im Infopoint wurde von den Besucherinnen und Besuchern gerne genutzt, 70 Prozent der Befragten finden sie sehr gut. An der Stelle ist wichtig zu erwähnen, dass 68,7 Prozent der Befragten das Gefühl haben, dass sie in Saarbrücken gut aufgenommen wurden – was die Wichtigkeit einer solchen Anlaufstelle zeigt.



Sozialdezernent Tobias Raab hat den Infopoint besucht und sich bei den Mitwirkenden bedankt.

„Ohne den Infopoint hätten wir gar nicht gewusst, was wir machen sollen.“

EINE BESUCHERIN

Interview mit einer Beraterin

Was hat Ihnen an der Arbeit am Infopoint besonders gefallen?

Die sehr gute Zusammenarbeit mit kompetenten und engagierten Kolleginnen, von denen ich viel lernen durfte. Toller Teamgeist! Die Möglichkeit, vielen Menschen bei für sie sehr wichtigen Fragen und Alltagsfragen unmittelbar zu helfen. Und natürlich, dass das Angebot ganz unbürokratisch, leicht zugänglich aufgebaut war.

Welche Erkenntnisse haben Sie gewonnen?

Das Ankommen und erste Integrationsschritte sind für Geflüchtete in Deutschland mit einem großen und komplizierten Lernprozess und viel Arbeit verbunden, etwa beim Umgang mit Behörden. Für Menschen, die Beratung im Bereich Behinderung suchen, fallen zusätzliche bürokratische Hürden an. Um angemessene Lebenssituationen zu schaffen, müssen sie besonders viel und schnell lernen, effizient handeln, benötigen aber auch viel zusätzliche Unterstützung und Vermittlung. Von der Kostenübernahme der nötigen Behandlungen, Hilfsmittel und Hygieneartikel bis zur barrierefreien Wohnungssuche und dem passenden Schulangebot, alles ist anders als in der Ukraine aufgebaut.

Welche Ziele haben Sie erreicht?

Welche teilweise oder gar nicht?

Wir haben eine kompetente und zuverlässige Beratung für Menschen, die zum Infopoint kamen und beispielsweise Fragen zum Thema Behinderung hatten, anbieten können. Viele haben nun in den Beraterinnen dauerhafte Ansprechpartnerinnen für sich in Saarbrücken finden können. Es bleibt die Frage, wie man ein vergleichbares Angebot nachhaltig und dauerhaft aufbauen kann.

Wie beurteilen Sie das Arbeitsergebnis insgesamt?

Abgesehen von der allgemeinen Beratung, haben wir einer kleinen Gruppe von Menschen auf Basis von konkreten Fällen bei essentiellen Fragen helfen können. Es haben sich dabei Informationen über konkreten Bedarf herauskristallisiert. Es besteht jetzt die Frage, wie man dieses Wissen strukturell weiter umsetzen kann.

Wie haben sich die Besucherinnen und Besucher geäußert?

Die Menschen sind generell sehr dankbar und einige haben sich immer wieder bei uns gemeldet, da wir eine gute Vertrauensbasis mit ihnen aufbauen

konnten. Einige haben sich nachträglich bei uns gemeldet, um über konkrete Erfolge, die sie mit unserer Hilfe erzielen konnten, zu berichten. Allerdings lassen sich bestimmte Fragen trotz sehr großer Bemühung von beiden Seiten dermaßen schwer und langsam lösen, dass Menschen erschöpft werden oder beinahe verzweifeln.

Wie sollte es weitergehen?

Die Zusammenarbeit zwischen Beratungsstellen und Sprachmittler:innen sollte weiterentwickelt werden. Ohne deren aktive Beteiligung und die mitgebrachten sprachlichen und interkulturellen Kompetenzen kann wichtige Hilfe entweder gar nicht oder sehr begrenzt wahrgenommen werden. Es ist auch wichtig, die gewonnenen Erkenntnisse an die zuständigen Stellen weiterzugeben, um beständige Lösungen für aktuelle Probleme zu schaffen.

DAS GESPRÄCH FÜHRTE OLGA DOVYDENKO
(UKRAINE-TEAM DES ZIB)

Workshop „Aus der Ukraine nach Saarbrücken – eine Zwischenbilanz“

Den Feedback-Workshop am 22. Juli 2022 im Café Noir in Saarbrücken haben Olesya Kovalchuk und Veronika Kabis vorbereitet. Als Ziel hatten sie sich gesetzt zu erfahren, wie es den Flüchtlingen in den ersten Wochen oder Monaten in Saarbrücken ergangen ist: Was war gut, was war schwierig? Welche Pläne haben sie für ihre Zukunft und die Zukunft ihrer Familien? Was können Behörden und Beratungsstellen verbessern? Wie erleben sie Saarbrücken? Der Workshop, der durch einen abwechslungsreichen Methodemix gestaltet wurde, sollte auch ein Wohlfühlnachmittag sein bei Kaffee und Kuchen. Zehn Personen haben teilgenommen.

So unterschiedlich die individuellen Situationen und Erfahrungen waren, so deutlich wurde: Eine gut strukturierte, transparente Ankommensstruktur sorgt für mehr Sicherheit und die notwendige Unterstützung, um nach den ersten, punktuell begleiteten Schritten die nächsten Schritte auch alleine gehen zu können. Beeindruckend bei diesem Workshop war auch die große Dankbarkeit gegenüber dem Team des Infopoints.



Eindrücke von Annette Pauli

Ergänzende Teilhabeberatung der Landesvereinigung Selbsthilfe Saarland

Das hat mir besonders gefallen:

- die Zusammenarbeit mit den Dolmetscherinnen
- die Offenheit des Angebotes

Ich habe gelernt,

- dass individuelle Anfragen oft nur in Zusammenarbeit aller Akteur:innen und mit hohem Zeiteinsatz lösbar sind

Das haben wir erreicht:

- die Annahme von Menschen in schwierigsten Situationen
- individuelle Lösungen in vielen Einzelfällen

Das bleibt schwierig:

- Barrieren in der Bürokratie, vor allem bei der Vermittlung von Wohnungen im barrierefreien Sektor

Das war gut:

- Sehr wichtige Einzelfallhilfe, die von keiner anderen Stelle in diesem Umfang geleistet wird!
- Durch die Zusammenarbeit unterschiedlicher Fachrichtungen gelingt eine ganzheitliche und lösungsorientierte Beratung.

Dieses Feedback haben wir bekommen:

- Viele haben den Infopoint wiederholt aufgesucht, weil sie sich dort aufgehoben und angenommen fühlten.
- Viele äußerten auch ihre Zufriedenheit, dass sich individuell um ihre Anliegen gekümmert wurde.

Das bleibt:

- Die Mitarbeitenden haben sich gute Kontakte erarbeitet, die für nachfolgende Anfragen nutzbar sind.

Was Besucherinnen und Besucher sagten

„Ohne den Infopoint hätten wir gar nicht gewusst, was wir machen sollen.“

„Wir sind 2000 km gefahren und haben in Saarbrücken so schnell neue Freunde gefunden.“

„Wir haben so viel Hilfe erhalten, wurden an der Hand geführt. Wir können gar nicht so viel zurückgeben, nur tausendmal Danke sagen.“

„Ohne den Infopoint wären viele verloren gewesen.“

„Nur durch die gute Hilfe am Infopoint konnte unser Enkel ein Stipendium erhalten und unsere Enkelin eine Schule für ihre Ausbildung finden.“

10. Fazit und Ausblick: Kooperation, Kommunikation, Konnektivität

Im Infopoint Ukraine SB sollten Menschen aus der Ukraine sich über Fragen informieren können, die sie in den Tagen und Wochen nach ihrer Ankunft in Saarbrücken beschäftigen: Wo finde ich eine Gastfamilie oder eine Wohnung, wie melde ich mich beim Bürgeramt an, wie bekomme ich ein Bankkonto, wo finde ich einen Sprachkurs? Auch Menschen, die sich ehrenamtlich engagieren wollten, konnten im Infopoint erfahren, wo sie sich registrieren können und welche Projekte es bereits gibt.

Das Konzept des Infopoints war kooperativ: Das heißt, die Berater:innen und Sprachmittler:innen kamen von unterschiedlichen Institutionen, sie waren haupt- oder ehrenamtlich tätig und brachten Beratungs- bzw. Übersetzungserfahrung mit. Das ZIB sammelte Informationen und Kontakte in einer Datenbank. Der Zugang dazu für externe Berater:innen erfolgte über einen Link zur städtischen Cloud. Die Informationen wurden in Form von FAQs aufbereitet. Zusätzlich standen Dokumente zum Download bereit. Die FAQs wurden immer besser, je mehr Personen ihr Wissen und ihre Erkenntnisse in die Datenbank einpflegen ließen.

Der Infopoint war, alles in allem, nur ein kleines Projekt: in einem einzigen Raum, mit wenigen Ressourcen, über einen kurzen Zeitraum. Aber er war für das ZIB eine Art Welcome Center „in a nutshell“: ein zentraler Ort der Information und Begegnung, sichtbar, offen, flexibel und barrierefrei zugänglich; ein Ort, an dem Wissen dokumentiert, aufbereitet und geteilt wurde; ein Ort, an dem kooperativ gearbeitet wurde, quer über Institutionen-, Hierarchie- und Kompetenzgrenzen hinweg; ein Ort, an dem Mehrsprachigkeit und kreatives Sprach-Switching Alltag war. Kurz gesagt: ein Ort, der sich durch Kooperation, Kommunikation und Konnektivität auszeichnet.

In Saarbrücken fehlt derzeit noch ein solcher Ort im Großen: also eine zentrale Anlauf- und Orientierungsstelle für Menschen aus allen Ländern, unabhängig von ihrem Aufenthaltsgrund. Die Landeshauptstadt verfolgt die Idee eines solchen „Hauses des Ankommens“, wie sie es im Konzept „Internationales Saarbrücken“ (2020) beschrieben hat. Durch ein Projekt in Kooperation mit der htw Saar und in enger Zusammenarbeit mit der saarländi-

schen Landesregierung möchte sie dieses Projekt auf den Weg bringen. Die Erfahrungen aus dem Infopoint Ukraine SB sind sehr ermutigend mit Blick auf dieses Ziel. Die in dieser Broschüre dokumentierten Ergebnisse bilden eine wichtige Erfahrungsgrundlage. Für das Projekt „Haus des Ankommens“ sollen die Quellen (Interviews, Dokumente, Erfahrungsberichte) auf wissenschaftlicher Basis detaillierter ausgewertet und für das Praxiskonzept nutzbar gemacht werden.





IMPRESSUM

Herausgeberin: Landeshauptstadt Saarbrücken
Redaktion: **Zuwanderungs- und Integrationsbüro:**
Veronika Kabis, Sandra Steinmetz
mit Unterstützung durch Iryna Tykha, Olga Dovydenko, Olesya Kovalchuk,
Olha Sokol, Nora Klein, Nils Bortloff, Katrin Kühn, Annette Pauli, Martina Fries,
Katrin Altmaier, Lisa Fetzer, Louis Majerus, Helga Barrois, Eugenia Gedsun,
Nadiia Fedirko; ein besonderer Dank geht auch an Tabea Kerner
Bildnachweise: Zuwanderungs- und Integrationsbüro, Fotos Benefizkonzert Nadiya Loginova
Druck: Druckerei Wollenschneider Saarbrücken
Auflage: 100 Stück
Erscheinungsdatum: Dezember 2022

Infopoint Ukraine SB

KONTAKT

Landeshauptstadt Saarbrücken
Zuwanderungs- und Integrationsbüro (ZIB)
Rathaus St. Johann
66104 Saarbrücken

Telefon +49 681 905-1559
Telefax +49 681 905-1596

zib@saarbruecken.de
www.saarbruecken.de/zib

