



MIA

Multinationale Informations- und Anlaufstelle für EU-Bürger*innen

Sachbericht 2020

1. Einleitung

Wie im letzten Sachbericht bereits angekündigt, konnte MIA am 24. Februar 2020 in die neuen Räume am Affentorplatz 1 in Frankfurt Sachsenhausen umziehen. Dort gibt es insgesamt 5 Büros, so dass jede Sozialarbeiterin ein eigenes Beratungsbüro zur Verfügung hat. Neben dem Empfangsbüro haben die Sozialhelfer*innen einen weiteren Raum, der für Unterstützung beim Schriftverkehr, bei Bewerbungsprozessen und zur fremdsprachlichen Informationsvermittlung genutzt werden kann.

MIA hatte - wie die meisten anderen Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe - ihre Angebote während der Pandemie aufrechterhalten. jedoch mit veränderten Arbeitsbedingungen. Die Umstellung auf Telefonberatung und Mailberatung wurde von vielen Klient*innen gut angenommen (vgl. Zahlen im Kapitel 3).

2. Veränderte Arbeitsbedingungen in der Pandemie

Die aufkommende Corona-Pandemie brachte es mit sich, dass die Rahmenbedingungen der Beratungsarbeit ab März 2020 einschneidend verändert werden mussten. Um das Risiko für Mitarbeiter*innen und Klient*innen zu minimieren, an einer viralen Infektion zu erkranken, wurden niedrighschwellige Zugangswege ausgesetzt und die persönlichen Kontakte auf das notwendigste reduziert. Grundlage der erarbeiteten Maßnahmen waren die Abstimmungen des Krisenstabs der Stadt Frankfurt mit Vertreter*innen der freien Träger, Diese wurden in einem einrichtungsbezogenen Pandemieplan, sowie einem spezifischen Hygienekonzept fest geschrieben. Die vom Caritasverband Frankfurt und vom Diakonischen Werk Frankfurt und Offenbach festgelegten Schutzkonzepte wurden wie folgt umgesetzt:

Beratungen fanden nur mit Masken statt. Personen ohne geeignete Masken wurden Mund-Nase-Bedeckungen zur Verfügung gestellt.

Am Empfang wurde eine Plexiglasscheibe zum gegenseitigen Schutz für Besucher*innen und Mitarbeiter*innen angebracht. Die Räume werden regelmäßig desinfiziert und gelüftet.

Personen dürfen nur nach vorheriger Terminvereinbarung kommen. Wer kein Telefon hat, bekommt am Eingang einen Beratungstermin benannt, der mitunter bis zu einer Woche später sein kann. Die offene Sprechstunde musste eingestellt werden, um einen unkontrollierten Zugang zu den Räumlichkeiten zu vermeiden.

Die Straßensozialarbeit konnte weiterhin ohne Einschränkungen durchgeführt werden, aber immer unter der Einhaltung des Mindestabstands und mit Mund-Nasenschutz. Die gemeinsamen Abenddienste mit der Elisabeth-Straßenambulanz fanden mit Beginn der Corona-Pandemie nicht mehr statt.

MIA hatte in 2020 zu keiner Zeit geschlossen, da persönliche Vorsprachen für das Klientel sehr wichtig waren. Weil Vorsprachen bei Behörden zeitweise gar nicht bzw. nur nach telefonischer oder online Terminvereinbarung möglich war, kamen sie in die Einrichtung. Sie waren mit der bürokratischen Hürde überfordert, weil sie aufgrund der mangelnden Deutschkenntnisse oder fehlendem Zugang zum Internet keinen Kontakt zu den Behörden bekamen. Einige Klient*innen wären in der Lage im persönlichen Gespräch ihre Fragen und Anliegen auf Deutsch zu formulieren, wenn das Gespräch vorab gut vorbereitet würde. Am Telefon oder schriftlich waren ihre Deutschkenntnisse unzureichend und Unterstützung notwendig.

Die Kontakte zu Behörden (Jobcenter, Sozialamt, Meldestelle, Ausländerbehörde, Agentur für Arbeit, Familienkasse, Finanzamt etc.) oder anderen Beratungsstellen (wie z.B. Schuldnerberatung, Schwangerenberatung), mussten übernommen werden, so dass jedes Beratungsgespräch länger dauerte. Das Scannen von Unterlagen oder Warten in einer Hotline war sehr zeitintensiv.

Erschwerend in diesem Zusammenhang war, dass bei telefonischen Auskünften von der Jobcenter-Hotline vorab ein Datenabgleich abgefragt wurde. Für diesen Abgleich mussten die Klient*innen ihren Namen und das Geburtsdatum oder ihre Postadresse benennen. Wenn die Kolleg*innen die Fragen den Klient*innen übersetzten, wurde oftmals der Datenabgleich beendet, da die Auskunft nicht direkt erfolgte. Es gab mit der Referatsleitung vom Caritasverband Frankfurt telefonische Kontakte zur Leitung der Jobcenter-Hotline, um eine Lösung zu finden. Leider tritt die Problematik vereinzelt weiterhin auf.

Aufgrund der längeren Beratungszeiten konnten Neuvorsprachen nicht kurzfristig einen Beratungstermin bekommen, sondern Termine mussten mit einem Vorlauf von mindestens 1 Woche geplant werden. Diese zeitliche Hürde war für einige Klient*innen in prekären Lebensverhältnissen zu schwierig, so dass sie zum vereinbarten Termin nicht kamen.

3. Zahlen und Statistik

3.1. Allgemeine Statistik

In 2020 wurden **429 Personen** (544 in 2019) von MIA beraten, davon waren **200 Frauen** (47%) und **228 Männer** (53%). Die Anzahl der Frauen hat sich gegenüber 2019 kaum verändert (211), die der Männer ist dagegen deutlich gesunken (332). Eine Begründung könnte der eingebrochene Arbeitsmarkt wegen der Pandemie sein, so dass weniger Männer, zu MIA in die Beratung gekommen sind.

Wie in 2019 wurde eine Person beraten, die ihr Geschlecht mit divers angegeben hat und wird im Folgenden bei der Unterscheidung zwischen Männern und Frauen aus Datenschutzgründen nicht berücksichtigt.

Die Zahl der **Beratungsgespräche** stieg auf **1283** (gegenüber 987 in 2019).

Am Empfang fanden **2324** Kontakte statt. Obwohl wegen der Corona-Pandemie die persönlichen Vorsprachen reduziert werden sollten, ist die Zahl gegenüber 2019 (2541) weiterhin sehr hoch gewesen. Die **fremdsprachlichen Informationen und Übersetzungshilfen** sind von 701 in 2019 auf **1034** in 2020 gestiegen.

Um das Dreifache erhöht haben sich die **Telefonate** von 1020 in 2019 auf **3401** in 2020 sowie die **Briefe und E-Mails** von 325 auf **1028**.

Dies verdeutlicht wie groß der Unterstützungsbedarf der Klient*innen im Umgang mit den Behörden war, die während des Lock Downs keine persönlichen Vorsprachen ermöglichen.

578 Außenkontakte fanden statt, dazu zählen Straßensozialarbeit mit den kooperierenden Einrichtungen von WESER 5 inklusive der Aufsuchenden Sozialarbeit am Flughafen, und der CASA21 sowie die Begleitung beim gemeinsamen Abenddienst mit der ESA. Die **Begleitungen zu Behörden** haben sich erwartungsgemäß von 72 auf **48** in 2020 reduziert.

Die **Postadressen** sind nahezu unverändert bei **148** (gegenüber 144 im Vorjahr) geblieben.

3.2. Daten zum Personenkreis

Altersgruppen

Alter in Jahren	Männer	Frauen	Gesamt (in %)	
unter 20	3	5	8	2%
20-29	31	43	74	17%
30-39	51	39	90	21%
40-49	65	47	112	26%
50-59	53	48	101	24%
über 60 Jahre	25	18	43	10%

Staatsangehörigkeit

Land	Gesamtzahl	%
Bulgarien	136	32%
Rumänien	93	22%
Spanien	53	12%
Polen	42	10%
Kroatien	26	6%
Italien	21	5%
Portugal	7	1%
Sonstige	51	12%

Wohnverhältnisse

Am Beginn der Beratung waren **266 Personen (entspricht 62%) wohnungslos**.
Am Ende waren es **noch 248 (58 %)**.

Die **Dauer der Wohnungslosigkeit der Klientel** von MIA teilt sich so auf:

bis unter 6 Monate	56%
6 Monate bis-1 Jahr	12%
1Jahr bis unter 3 Jahre	16%
3 Jahre bis unter 5 Jahre	8%
über 5 Jahre	8%

Unterkunft der Wohnungslosen	Beginn der Beratung	Ende der Beratung
Familie/Bekannte	122	109
Platte	68	59
Hotel	29	36
Notunterkunft	23	22
Ersatzunterkunft	10	10
Stationäre Einrichtung	5	3
Keine Angabe	9	9

Zu den Ersatzunterkünften zählen bspw. das Leben in einem Wohnwagen oder Schrebergarten.

Die größte Ressource ist das Übernachten bei Familie und Bekannten. Diese Unterkunftsform ist sehr fragil. Zu Beginn des Beratungsprozesses konnten 122 Klient*innen ihr privates Umfeld zum Übernachten nutzen, am Ende der Beratung waren es 13 weniger.

Weitere 7 Personen konnten durch Unterstützung von MIA in einem Hotel untergebracht werden.

Die Personen ohne Unterkunft (Platte) reduzierte sich aufgrund der Beratung um 9.

Die Anzahl der Klient*innen **in der Wohnung erhöhte sich von 167 (38%) auf 178 (42%)**. Dabei ist zu beachten, dass die überwiegende Zahl bei privaten Vermietern eine Wohnung gemietet hat, die Absicherung bei Mietrückständen oder Konflikten ist deutlich geringer als bei Wohnungsbaugesellschaften.

Der Verbleib in der Wohnung ist sehr stark vom Erwerbseinkommen abhängig.

Bei Arbeitsplatzverlust besteht bei EU-Bürger*innen ohne Daueraufenthalt- oder Arbeitnehmerstatus lediglich 6 Monate ein Anspruch auf Sozialleistungen. Sollte in diesem Zeitraum keine neue Arbeit gefunden werden, treten Mietrückstände und in Folge die Kündigung des Mietverhältnisses ein.

Einkommensverhältnisse

Einkommensart	Personen Beratungsbeginn	Personen Beratungsende	Differenz
Erwerbstätigkeit	118	130	+12
SGB II	44	47	+3
SGB III	15	27	+12
SGB XII	3	3	0
Rente	13	14	+1
Anderes Einkommen	11	12	+1
Unterhalt	20	22	+2
kein Einkommen	198	163	-35
keine Angaben	6	10	+4

Im Laufe der Beratung haben 12 Personen zusätzlich eine Arbeit aufgenommen. Fast verdoppelt hatte sich der Anteil der Klient*innen, die Anspruch auf SGB III-Leistungen hatten (von 15 auf 27). Der Grund dafür war Arbeitskündigungen seitens der Arbeitgeber*innen wegen der Corona-Pandemie.

Die Anzahl der Klient*innen ohne Einkommen reduzierte sich in der Beratung um 35.

Kontakthäufigkeit

1x	Kontakt	45%
2-3x	Kontakte	24%
4-5x	Kontakte	11%
6-10x	Kontakte	10%
ab 11x	Kontakte	10%

3.3. Gesprächsinhalte

Da in einem Gespräch verschiedene Themen erläutert werden können, sind Mehrfachnennungen möglich.

Thema	in Prozent
Sicherung Lebensunterhalt/öffentliche Leistungen	23%
Medizinische Hilfe	16%
Hilfe bei der Arbeitsuche	12 %
Prekäre Wohnsituation	10 %
Persönliche Biographie	10%
Versicherungsstatus/ rechtliche Fragen	6 %
Suchtprobleme	5%
Persönliche Befindlichkeit	5 %
Schule Ausbildung	3%
sonstige Themen	22%

Die medizinische Hilfe war in 16% aller Gespräche ein Thema. die enge Zusammenarbeit mit der Elisabeth-Straßenambulanz und die Pandemie finden hier ihren Niederschlag.

4. Kooperationen mit der Wohnungsnotfallhilfe

Es bestehen enge Verbindungen zu den Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe vom Diakonischen Werk für Frankfurt und Offenbach sowie zum Referat Wohnungslosenhilfe des Caritasverbandes Frankfurt e. V.

In den Räumen des WESER5 Diakoniezentrum fanden bis April freitags regelmäßig Beratungen auf bulgarisch in der Beratungsstelle statt. Seit April arbeitet dort eine neue Kollegin, die bulgarisch spricht.

Ebenfalls freitags unterstützt eine Sozialhelferin im Tagestreff mit Übersetzungen in rumänischer und bulgarischer Sprache.

Die Aufsuchende Sozialarbeit am Flughafen Frankfurt wird im Bedarfsfall für Übersetzungshilfen angefragt.

Beim Caritasverband Frankfurt fanden wegen Corona häufiger telefonische Übersetzungen für die Elisabeth-Straßenambulanz statt. Begleitungen erfolgten nur, wenn die prekäre Gesundheitssituation dies erforderte.

Mehrere Beratungsprozesse in rumänischer und bulgarischer Sprache konnten bei CASA 21 durchgeführt werden.

In dem Tagesaufenthalt für Menschen in Wohnungsnot Bärenstr. 1 erleichterten Übersetzungen in verschiedenen Sprachen die Kommunikation zwischen den Besucher*innen und den Mitarbeiter*innen.

Die räumliche Nähe zur Avetorstubb (Affentorplatz1) führte dazu, dass unsere Klientel das Essenangebot verstärkt nutzte.

Die sprachliche Unterstützung bei der **Straßensozialarbeit** verbesserte im Sektor Süd die aufsuchende Arbeit von WESER5. Mit CASA21 wurde 14-tägig im Sektor Ost und der Innenstadt eine gemeinsame Begehung geplant, um fremdsprachliche Woh-

nungslose anzusprechen. Das Beratungszentrum Bleichstraße vom Frankfurter Verein für soziale Heimstätten wurde bei der aufsuchenden Arbeit unterstützt, wenn gezielt Platten von rumänisch oder bulgarisch sprechenden Wohnungslosen aufgesucht werden sollten.

Die gemeinsamen Abenddienste von Elisabeth-Straßenambulanz, WESER5 und CASA21 wurden von MIA mit ihren Sprachen ergänzt.

Das Versorgungsangebot für Frauen (Kleidung, Waschen und Duschen) im Lisbethtreff im gleichen Haus wurde auch von Klientinnen, die aus der Beratung kamen, verstärkt wahrgenommen.

Mit der Teestube Jona besteht ein regelmäßiger Austausch bei Klient*innen, die dort ihre Postadresse haben und muttersprachliche Übersetzung benötigen.

5. Vernetzung im Hilfesystem der Stadt Frankfurt

Für EU-Bürger*innen ist die Arbeitsaufnahme die entscheidende Motivation nach Deutschland zu kommen. Für Beschäftigte aus Mittel- und Osteuropa bietet Faire Mobilität muttersprachliche, arbeitsrechtliche und sozialrechtliche Informationen und Unterstützung an. Es besteht eine enge Zusammenarbeit, wenn es Probleme mit dem Arbeitgeber gibt vor allem in den Sprachen Rumänisch, Polnisch, Bulgarisch, Kroatisch und Englisch.

Frauen in gewaltgeprägten Verhältnissen werden an FIM (Frauenrecht ist Menschenrecht) vermittelt.

Telefonisch wurde MIA wiederholt von folgenden Behörden bzw. Einrichtungen kontaktiert, wenn die rechtliche Situation von EU-Bürger*innen unbekannt war:

- Sozialrathäuser und Sozialamt BD3
- Gesundheitsamt
- Anfragen von der Drogen-Hilfe in Frankfurt (La Strada, Eastside)
- Franziskustreff, AWO Migrationsberatung
- Sozialdienste folgenden Krankenhäuser: Zum Heiligen Geist, Uni Klinikum, Hohe Mark
- Sozialdienst von der Justizvollzugsanstalt
- Sozialdienst von der Kasino-Schule in Höchst
- Sozialberatung beim IB im Hotel Anna und Hotel Albo
- Sozialdienst Unterkunft für Geflüchtete im Henriette-Fürth-Haus

6. Aussichten für 2021

Weiterhin ist folgende Problemlage ein häufig vorgetragenes Anliegen: Personen aus Rumänien, die wohnungslos sind und keine Ausweisdokumente mehr besitzen, erhalten bei dem zuständigen Konsulat in Bonn keine neuen Ausweise. Das Konsulat betrachtet sie als Touristen, die ihre Ausweise verloren haben. Neue Ausweisdokumente bekommen Rumänen nur, wenn sie eine Anmeldung in Deutschland vorweisen können. Den Ratsuchenden, die sich an MIA wenden wird lediglich eine Identitätsbescheinigung ausgestellt, die sie zu einer Rückreise nach Rumänien berechtigt. Es gibt für Wohnungslose persönliche Gründe, die verhindern, dass sie in ihr Ursprungsland zurück reisen. Für obdachlose Rumänen, die eine Rückkehr nach Rumänien ausschlossen, bedeutete dies, dass sie ohne gültige Ausweise in Frankfurt lebten und keine reguläre Arbeit aufnehmen konnten. Jede Polizeikontrolle war angstbesetzt.

Zum Ende des Jahres konnte mit dem Konsulat eine Vereinbarung getroffen werden, dass sie einen Reisepass bekommen, der 1 Jahr gültig ist. Für die Fahrtkosten zum Konsulat nach Bonn konnte eine zweckgebundene Beihilfe von der rumänisch-orthodoxen Gemeinde für 2021 in Aussicht gestellt werden.

7. Dank

Einen besonderen Besuch bekam das Team von MIA von Herrn Wawrzyniak, Generalkonsul der Republik Polen in Köln mit Anita Mikolajczyk, Vizekonsulin für Wirtschaftsfragen und Kulturangelegenheiten am 11. Dezember. Sie bedankten sich für die gute Zusammenarbeit und brachten für Klient*innen Sachspenden mit, die vorher mit dem Team abgesprochen waren. Für diese Anerkennung der Arbeit und Wertschätzung unserer Klientel gilt der Dank.

Besonderer Dank auch allen Kooperationspartner*innen, insbesondere dem Jugend- und Sozialamt der Stadt Frankfurt.

Der Sachbericht beschreibt die Arbeit des MIA-Teams, das sich aus Sozialarbeiterinnen und Sozialhelfer*innen zusammensetzt.

Dies sind die Sprachkompetenzen:

Sozialarbeiterinnen:

Darija Kämmerer	kroatisch, englisch
Marzena Wojdyla	polnisch, englisch
Vesela Zaharieva	bulgarisch, englisch

Sozialhelfer*innen:

Alexandru Firus	rumänisch, englisch
Miriam Gentemann	spanisch, portugiesisch
Kristina Ivanova	bulgarisch, rumänisch, englisch

Leiterin

Regina Klinke

Impressum

Hrsg.: MIA **M**ultinationale **I**nformations- und **A**nlaufstelle für EU-Bürger*innen
Affentorplatz 1
60594 Frankfurt
T +49 (0) 69 2982-6250
F +49 (0) 69 2982-6259
mia@caritas-frankfurt.de

www.caritas-frankfurt.de
www.diakonie-frankfurt-offenbach.de