

Jahres- rückblick



| | |
|--|----|
| Vorwort | 5 |
| Asylverfahrensberatung | 6 |
| Unabhängige Beratung im Dickicht des Asylverfahrens | |
| Sprach- und Kulturmittler:innen | 8 |
| Gemeinsam Kommunizieren - Interkulturelle Sprachmittlung in der Diakonie | |
| Zentrale Rückkehrberatung Südbayern | 9 |
| Rückkehr als Weg in die Selbstbestimmung | |
| Bildung. Wege. Gestalten. - Perspektiven für Geflüchtete | 10 |
| Ein Jahr „BWG“ | |
| Flüchtlings- und Integrationsberatung | 12 |
| 2024 im Rückblick | |
| Integrationslotsinnen im Landkreis Augsburg | 14 |
| Ehrenamt stärken - Integration gestalten | |
| Jugemigrationsdienste | 16 |
| Die Jugemigrationsdienste in Friedberg und Augsburg | |
| Brückenbauer 2.0 | 18 |
| Perspektiven schaffen für eine vielfältige Zukunft | |
| Die Kümmer:innen | 19 |
| Erstansprechpersonen für Geflüchtete | |
| Therapeutische Angebote | 20 |
| Vom Überleben zu Sicherheit und Vertrauen im Leben | |
| Mit Märchen gegen Trauma | 22 |
| Heldenreise zu Vertrauen und Lebensglück | |
| TakeOFF! | 24 |
| TakeOFF! ist das Augsburger Projekt des Bundesweiten Förderprogramms MyTurn. | |
| MBE | 26 |
| Die Migrationsberatung für Erwachsene | |
| Wohnprojekt Augsburg | 28 |
| Beraten. Begleiten. Vermitteln. | |
| Der Helpdesk im zib | 30 |
| Zuhören, unterstützen, weitervermitteln | |



VIELFALT UND BEGEGNUNG.

Es gibt immer was zu tun – Packen wir´s an!

So könnte man das geheime Motto des Fachbereichs Migration im Diakonischen Werk Augsburg beschreiben. Nach vielen Jahren in denen internationale Krisen den Lebensalltag geprägt haben, stand das Jahr 2024 auch noch immer unter dem Eindruck der Fluchtzuwanderung aus der Ukraine, aber auch aus anderen Krisenregionen dieser Erde. Zwar zeichnete sich 2024 schon deutlich ab, dass die Zahlen von Asylsuchenden absinken, jedoch haben sich auch in Deutschland verschiedene Krisenphänomene zugespitzt, die auch – und dieses „auch“ muss gut betont werden – Geflüchtete und andere Migrant:innen treffen.

Die grassierende Inflation und die schwierige Lage am Wohnungsmarkt machen vor allem Menschen mit niedrigem Einkommen zu schaffen. Dazu gehören sehr häufig Menschen mit Migrationshintergrund, insbesondere wenn sie noch nicht so lange da sind. Gleichzeitig gelingt es vielen nicht mehr aus der Flüchtlingsunterkunft in den privaten Wohnraum umzuziehen. So vergehen dann lange Jahre, in denen Erwachsene und Kinder auf beengtem Raum ohne ausreichend Privatsphäre leben müssen. Das hat nicht zuletzt starke negative Auswirkungen auf die Bildungsbiografie von Kindern. Wer kann gut lernen, wenn der einzige zur Verfügung stehende Raum Wohn-, Schlaf- und Lernzimmer ist?

2024 war aber auch ein Jahr, indem sich die Debatte um Asylsuchende und Zuwanderer:innen verschärft hat. Deutlich gespürt haben wir das, als bereits einen Tag nach dem Sturz des Diktators Assad in Syrien öffentlich

darüber debattiert wurde, dass Syrer:innen bald in ihre Heimat zurückkehren sollten. Das zeigt Wirkung, auch bei denen, deren Kinder hier geboren sind und die vielleicht schon die deutsche Staatsbürgerschaft erworben haben.

Das vergangene Jahr ist aber auch eines, in dem wir unsere Angebote nochmal erweitern und vor allem spezialisieren durften. Die Asylverfahrensberatung, aber auch die Therapeutischen Angebote für Flüchtlinge haben in 2024 ihr erstes vollständiges Kalenderjahr abgeschlossen und sind in dieser Zeit zu unverzichtbaren Diensten geworden. Andere wie die Flüchtlings und Integrationsberatung, die Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte waren oder der Jugendmigrationsdienst gibt es schon Jahrzehnte. Alle drei bilden das Rückgrat des Dienstes.

Von 2024 bleibt die Erkenntnis, dass Integration ein langwieriger, aber lohnenswerter Prozess ist. Es bleibt die Hoffnung, dass die Gesellschaft trotz aller scharfen Debatten erkannt hat, dass Zuwanderung positiv gestaltet werden kann und dass wir als Gesellschaft dazu bereit sind, Menschen in Not zu schützen.

Wir sind daher froh, dass wir mit diesem Jahresbericht einen Einblick in unsere Arbeit geben können, in der wir mit vielen Kooperationspartner:innen beharrlich an dieser Hoffnung arbeiten.

Packen wir´s an!

Asylverfahrensberatung

Unabhängige Beratung im Dickicht des Asylverfahrens

Als Asylverfahrensberater:innen sind wir oft die ersten Ansprechpersonen für Menschen, die neu nach Deutschland gekommen sind und übernehmen damit eine wichtige Wegweiserfunktion. Ziel unserer Arbeit ist es, Schutzsuchende durch das Dickicht und die Fallstricke des Asylverfahrens zu führen, sodass sie ihre Rechte und Pflichten kennen und über den gesamten Prozess – von der Asylantragstellung bis zum rechtskräftigen Abschluss des Verfahrens – gut informiert sind. Die intensive Vorbereitung auf die Asylanhörung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) ist einer unserer Schwerpunkte und dient als eine Art Generalprobe für die Ratsuchenden. Wir möchten dadurch sicherstellen, dass sie ihre individuellen Verfolgungsschicksale angemessen, detailliert und selbstsicher vortragen können. Hierfür setzen wir in der Regel Sprach- und Kulturmittler:innen ein, was die Verständigung wesentlich erleichtert. Im Jahr 2024 konnten wir durch unsere Beratung insgesamt 586 Menschen, überwiegend aus den Ländern Afghanistan, Türkei und Irak erreichen.

Fokus auf besondere Schutzbedarfe

Eine weitere wichtige Aufgabe der Asylverfahrensberatung besteht darin, die zuständigen Behörden auf die Bedarfe besonders vulnerabler Personengruppen aufmerksam zu machen und diese im Verfahren sichtbar zu machen. Gerade hier zeigt sich eine große Herausforderung: Die eingeschränkte Verfügbarkeit fachärztlicher Termine und die

teils hohen Kosten für Atteste und Gutachten erschweren eine angemessene medizinische Dokumentation. Ohne Unterstützung durch die Beratung gelänge es vielen Ratsuchenden daher nicht, ihre besondere Situation im Verfahren glaubhaft darzustellen. Aufgrund der Nachfrage beraten wir inzwischen gezielt queere Menschen zum Asylverfahren. Viele der queeren Ratsuchenden haben in ihren Herkunftsländern massive Verfolgung erlebt – allein aufgrund ihrer sexuellen Orientierung oder geschlechtlichen Identität. Auch in den Unterkünften in Deutschland erfahren queere Geflüchtete häufig Diskriminierung. Obwohl sich in den letzten Jahren etwas getan hat, gibt es in der Region für diese Gruppe bislang nur wenig spezialisierte Angebote oder sichere Wohnformen.

Dass sich immer mehr queere Geflüchtete an uns wenden, ist für uns ein großer Vertrauensbeweis. Diese Entwicklung sehen wir als Ergebnis kontinuierlicher Netzwerkarbeit, aktiver Öffentlichkeitsarbeit und eines respektvollen, offenen Umgangs mit Vielfalt. Sie motiviert uns, unsere Spezialisierung weiter auszubauen und queere Schutzsuchende noch gezielter zu unterstützen.

Auch 2025 bleiben wir an der Seite derer, die Schutz suchen – mit Offenheit, Expertise und der Überzeugung, dass faire Verfahren der erste Schritt zu einem sicheren Leben sind.



Team Asylverfahrensberatung 2024

Foto: Diana Riske

Wissenswertes

 Springergäßchen 14
86152 Augsburg
und drei Anker-Dependancen

 asylverfahrensberatung
@diakonie-augsburg.de

 3 Mitarbeitende

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern
und für Heimat

Sprach- und Kulturmittler:innen

Gemeinsam Kommunizieren – Interkulturelle Sprachmittlung in der Diakonie

Als Kooperationspartnerin des Diakonischen Werks Bayern bilden wir als einer von zehn Standorten Sprach- und Kulturmittlerinnen aus und vermitteln sie trägerübergreifend in unterschiedliche Einsatzgebiete.

Die überwiegend ehrenamtlichen Sprach- und Kulturmittler:innen übersetzen dabei nicht nur die Sprache, sondern vermitteln den Anwesenden mitunter kulturell unterschiedliche Wahrnehmungen und Herangehensweisen zu einer Situation, die andernfalls zu Missverständnissen führen könnte. In 2024 haben wir in 800 Einsatzstunden zu einer besseren Verständigung beigetragen.

Hoher Bedarf an Sprach- und Kulturmittlung

Mit diesem Angebot können wir eine wichtige Versorgungslücke schließen. Die etwa zwei Dutzend Sprach- und Kulturmittler:innen begleiten Geflüchtete zu Ärzt:innen, Psychotherapeut:innen, zur Ehe-, Familien- und Schwangerenberatung, sowie in alle Situationen, in denen eine gute Verständigung besonders wichtig ist.

Wir freuen uns auch darüber, dass wir mit diesem Angebot auch Sprachen abdecken können, die sonst sehr selten zur Verfügung stünden. Die Sprach- und Kulturmittler:innen in GECKO Plus vermitteln zwischen Deutsch und Amharisch, Arabisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Paschtu, Russisch, Somali, Tigrinya, Türkisch und Ukrainisch.

Durch den Asyl-Migrations- und Integrationsfond der Europäischen Union können wir seit November 2022 den Einsatz der Sprach- und Kulturmittler:innen nicht nur organisieren, sondern auch mit einer Ehrenamtszuschale abgelden.

Wir freuen uns besonders darüber, dass wir so dieses wichtige und herausfordernde Ehrenamt entgegen dem Trend weiter ausbauen und darüber hinaus ausreichend Wertschätzung entgegenbringen können.

Wissenswertes

 Barfüßerstraße 4, 86150 Augsburg

 feven.selemon@diakonie-augsburg.de

 1 Mitarbeitende | ca. 25 Ehrenamtliche



Gecko
Gemeinsam Kommunizieren
Interkulturelle Sprachmittlung
in der Diakonie



Diakonie
Bayern

 **Kofinanziert von der Europäischen Union**

 Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern

Zentrale Rückkehrberatung Südbayern

Rückkehr als Weg in die Selbstbestimmung

Die Zentrale Rückkehrberatung Südbayern ist ein durch den AMIF-Fonds der EU gefördertes Gemeinschaftsprojekt der Caritas Augsburg, der Caritas Deggendorf und der Caritas München-Freising. Wir unterstützen als Kooperationspartnerin am Standort Augsburg. Für die Arbeit der zrb gilt: Die Beratung ist vertraulich, unabhängig und ergebnisoffen.

Ratsuchende erhalten u. a. Informationen zu ihrer Aufenthalts- und Rückkehrperspektive, Unterstützung beim Entscheidungsprozess und bei Bedarf Hilfe bei der Beschaffung von notwendigen Dokumenten zur Ausreise. Wir stellen Kontakt zu Behörden her und beantragen die zur Verfügung stehenden Förderprogramme. Im Jahr 2024 haben wir über alle Standorte hinweg für 510 Personen Ausreisen organisiert. Die meisten davon in die Türkei, gefolgt vom Irak und Aserbaidschan sowie in 28 weitere Länder.

Wir bieten aber auch Informationsveranstaltungen für andere Fachberatungsstellen, Behörden oder Ehrenamtliche an und betreiben selbst Netzwerkarbeit, wie bei der Teilnahme eines Workshops zur Erstellung eines Trainingshandbuchs für europäische Rückkehrberatungsstellen durch den ICMPD in Brüssel.

Komplexe Fälle erfordern interdisziplinäre Zusammenarbeit

Auch wenn ein Ausreisewunsch besteht, ist die Organisation der Reise häufig komplex. Besonders bei Menschen mit rechtlichen oder gesundheitlichen Einschränkungen ist die Organisation einer unterstützten Rückkehr mit hohem Aufwand verbunden. So kann die

Beschaffung von Reisedokumenten oder die Koordination mit medizinischem Fachpersonal Wochen oder Monate in Anspruch nehmen. In solchen Fällen ist es essenziell, dass alle beteiligten Stellen kooperieren, um individuelle Lösungen zu ermöglichen.

Eine besondere Rückkehr nach Eritrea

Mit dieser Haltung können wir auch in besonderen Fällen den Wunsch zur Rückkehr ins Herkunftsland unterstützen. So gelang es mit unserer Hilfe einem Mann, der viele Jahre Aufenthalt in psychiatrischen Kliniken hinter sich hatte und unter gesetzlicher Betreuung stand, eine medizinisch begleitete Reise in die Obhut seiner Familie anzutreten.

Wissenswertes

 Lange Gasse 4, 86152 Augsburg

 info@zrb-suedbayern.de

 1 Mitarbeitende
der Diakonie im Projektteam

 www.zrb-suedbayern.de

 **Kofinanziert von der Europäischen Union**

Bildung. Wege. Gestalten.

Ein Jahr „Bildung. Wege. Gestalten. Perspektiven für Geflüchtete“



Zirkuscamp 2024

Foto: Marishal Tucker

Das AMIF-Projekt „Bildung. Wege. Gestalten. – Perspektiven für Geflüchtete“ der Diakonie Augsburg in Kooperation mit der Technischen Hochschule Augsburg und SOLWODI Augsburg begleitet geflüchtete Menschen in Deutschland – mit dem Ziel, ihre Lebensqualität zu erhöhen und ihre Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern.

Im Jahr 2024 konnten wir über 250 Menschen begleiten, betreuen und beraten. Besonders gefragt waren unsere Bildungs- und Erziehungsberatungen sowie unsere Angebote zur schulischen Orientierung in Gemeinschaftsunterkünften. Ergänzt wurde unsere Arbeit durch

Lernangebote für Kinder, Frauencafés und einzelne Freizeitaktionen. Auch das Sommerferienprogramm wurde wieder gut angenommen.

Unser Highlight im Sommer – das Zirkuscamp

Das Zirkuscamp entstand in Zusammenarbeit mit dem Stadtjugendring Augsburg und dem Jonglierwerk und richtete sich an Kinder zwischen 6 und 14 Jahren. Insgesamt nahmen 40 Kinder teil, darunter 20 geflüchtete Kinder aus verschiedenen Gemeinschaftsunterkünften in Augsburg.



Das viertägige Camp bot den Kindern die Möglichkeit, sich in unterschiedlichen Zirkusdisziplinen wie Jonglage, Balance, Tanz, Akrobatik und Einradfahren auszuprobieren. Ziel war es, die individuellen Potenziale der Kinder zu entdecken und zu fördern sowie die soziale Integration geflüchteter Kinder zu unterstützen. Durch das gemeinsame Erleben und Lernen wurden Sprachbarrieren überwunden und neue Freundschaften geknüpft.

Den Abschluss des Camps bildete eine öffentliche Zirkusaufführung, zu der alle Angehörigen eingeladen waren. Die Begeisterung des Publikums und der Stolz der Kinder machten den großen Erfolg der Veranstaltung deutlich. Das Zirkuscamp trug nicht nur zur persönlichen Entwicklung der teilnehmenden Kinder bei, sondern förderte auch das Gemeinschaftsgefühl und den interkulturellen Austausch.

Wissenswertes

 Stadt und beide Landkreise

 bwg@diakonie-augsburg.de

 12 Mitarbeitende
 davon 7 bei der Diakonie Augsburg


Wissenswertes

Drei Organisationen bündeln in diesem Projekt ihre Ressourcen und unterstützen Geflüchtete zu Fragen rund um Erziehung und Bildung, begleiten besonders vulnerable Frauen und schaffen in einer Flüchtlingsunterkunft einen urbanen Garten.



www.bildungwegegestalten.de



Flüchtlings- und Integrationsberatung 2024 im Rückblick

Wo und wer?

Die Flüchtlings- und Integrationsberatung ist unser größtes Angebot, die 25 Standorte verteilen sich über die Stadt und den Landkreis Augsburg sowie den Landkreis Aichach-Friedberg oder anders ausgedrückt: von Meitingen im Norden bis Inningen im Süden, Dinkelscherben im Westen und Aichach im Osten unseres Einzugsgebiets. Mit der Flüchtlings- und Integrationsberatung sind wir nicht nur örtlich nah dran an den Fragen, Sorgen und Themen der Ratsuchenden. Viele benötigen Unterstützung beim Zugang zu Sozialleistungen oder Sprachkursen, bei Fragen zu Kinderbetreuung, Arbeit oder der Anerkennung ihrer Abschlüsse. Dabei spielt es keine Rolle, ob sie sich noch im Asylverfahren befinden oder bereits anerkannt sind – wir sind da, wenn Hilfe gebraucht wird.

Zusammen mit unseren Kooperationspartner:innen der Tür an Tür Integrationsprojekte, der Caritas Augsburg, dem BRK Augsburg betreiben wir mit dem zib ein weit über unser Einzugsgebiet hinaus bekanntes Zentrum für Interkulturelle Beratung als erste Anlaufstelle für Menschen, die andernfalls keine Beratung fänden.

Mehr als Beratung - Begegnung gestalten

Mit insgesamt 18 Vollzeitstellen erreichen wir im Jahr 2024 ca. 12.500 dokumentierten Beratungsgesprächen etwa 5000 Menschen, zwei beeindruckende Zahlen. Dahinter verbergen sich aber individuelle Geschichten, neue Wege und immer wieder kleine Fortschritte.

Viele Menschen begegnen uns mit großem Vertrauen – sei es beim Sommerfest in der Unterkunft, beim Besuch des Spielmobils oder beim gemeinsamen Feiern von Festen wie dem Ramadan. Wir schaffen Räume, in denen Menschen nicht nur Anträge stellen, sondern sich gesehen und willkommen fühlen. An manchen Orten engagieren sich Ehrenamtliche in der Hausaufgabenhilfe, anderswo ist das Repair Café oder die Kleiderkammer fester Bestandteil des Lebens in der Unterkunft.

Unsere Herausforderung – vielfältige Themen, begrenzte Zeit

Eine Herausforderung bleibt die hohe Taktung und Vielzahl an Themen: Asylanträge, Bezahlkarten, Krankenbehandlungsscheine oder Kindergeld – häufig mit knappen Fristen, wechselnden Zuständigkeiten und Sprachbarrieren. Gleichzeitig wollen wir zuhören, ein offenes Ohr bieten und Perspektiven schaffen. Diese Balance gelingt nicht immer, aber wir arbeiten täglich daran – mit Flexibilität, Kreativität und viel Herz.

Oft sind es die kleinen Gesten, die uns berühren: der Kaffee, der uns hingestellt wird, das selbstgemalte Bild eines Kindes oder das Nachfragen einer Klientin, ob wir auch mal eine Pause brauchen. Solche Momente zeigen uns: Wir sind mehr als Anlaufstelle – wir sind Menschen für Menschen.



Foto: Ulrike Bunk-Özsoy

Wissenswertes

 21 Standorte in allen Gebietskörperschaften, Kontaktdaten auf der Webseite

 asylberatung@diakonie-augsburg.de

 26 Mitarbeitende
 bei 18 Vollzeitstellen

 2023 über 14.000 dokumentierte Beratungsgespräche

Wissenswertes

Gefördert durch den Freistaat Bayern und die evangelische Landeskirche Bayern ist die Flüchtlings- und Integrationsberatung in den letzten Jahren sehr gewachsen. Als unser größtes Programm ist dieses Angebot das Rückgrat der Migrationsdienste.



Integrationslotsinnen im Landkreis Augsburg Ehrenamt stärken – Integration gestalten



Ehrenamtsfeier 2024
Foto: Alfons Demmler

Seit 2014 koordinieren und begleiten wir als Integrationslotsinnen das ehrenamtliche Engagement für Geflüchtete im Landkreis Augsburg. Wir beraten Helferkreise, qualifizieren neue Freiwillige, vermitteln zwischen Ehrenamt und Behörden und fördern die Zusammenarbeit mit Beratungsstellen und sozialen Trägern.

Ein Höhepunkt des Jahres 2024 war die Feier zum 10-jährigen Bestehen der koordinierten Flüchtlingsarbeit im Landkreis. Über 70 Ehrenamtliche kamen im Juni in Augsburg zusammen, um gemeinsam zurückzublicken

– und um 29 Personen zu würdigen, die sich seit 2014 ununterbrochen für Geflüchtete engagieren. Diese Würdigung durch den stellvertretenden Landrat, den Integrationsbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung und das Diakonische Werk Augsburg zeigte: Engagement verdient öffentliche Anerkennung. Rund 70 Personen nahmen an der Feier teil – ein sichtbares Zeichen lebendiger Zivilgesellschaft.

Trotz rückläufiger Zahlen bayernweit konnte das Ehrenamt im Landkreis stabil gehalten werden: Aktuell engagieren sich rund 220 Hel-

fer:innen, rund 40 neue Ehrenamtliche kamen 2024 hinzu, u. a. durch einen neu gegründeten Helferkreis. Wir begleiteten diesen Aufbau intensiv, von der ersten Infoveranstaltung über Schulungen bis zur Einbindung in bestehende Strukturen.

Fachliche Unterstützung wurde auch 2024 großgeschrieben. In mehreren Schulungen und Infoabenden, u. a. zur Dublin-Problematik, zur Arbeitsmarktintegration, zum Fachkräfteeinwanderungsgesetz oder im Workshop „Umgang mit Trauma“, wurden Engagierte

gezielt auf aktuelle Herausforderungen vorbereitet. Besonders wertvoll empfanden wir einen Workshop, in dem Ehrenamtliche gezielt zu besonderen Herausforderungen im Umgang mit traumatisierten Menschen informiert wurden.

Unsere Herausforderung: Lücken im ländlichen Raum schließen

Ein zentrales Problem bleibt die ungleiche Versorgung im ländlichen Raum – sowohl im Hinblick auf Beratung als auch auf Mobilität von Ratsuchenden. Ehrenamtliche beklagen die zunehmende digitale Bürokratisierung, insbesondere bei Behördenkontakten. Hier braucht es niedrigschwellige Lösungen, um die Kommunikation zu sichern und das Engagement nicht zu gefährden.

Wir bleiben zentrale Brückenbauerinnen im Netzwerk zwischen Ehrenamt, Verwaltung und Gesellschaft – auch 2025 mit dem Ziel, Integration gemeinsam verlässlich zu gestalten.

Wissenswertes

 mobil für den Landkreis Augsburg

 integrationslotsin@diakonie-augsburg.de

 3 Mitarbeitende



www.integrationslotsin.de

integrationslotsin
IM LANDKREIS AUGSBURG

Bayerisches Staatsministerium des
Innern, für Sport und Integration



Jugendmigrationsdienste

**Die Jugendmigrationsdienste
in Friedberg und Augsburg**



JMD/MBE Aktionstag 2024
Foto: Angelika Lonnemann

Der Jugendmigrationsdienst ist eine Fachberatungsstelle für Zugewanderte zwischen 12 und 27 Jahren. Wir beraten, begleiten und unterstützen bei vielfältigen Fragestellungen, die das Ankommen und die Integration junger Menschen in Deutschland betreffen. Egal, ob es sich um Schule, Ausbildung oder Sprachkurs handelt, um Schwierigkeiten im Behördendschungel oder um die Suche nach geeigneten Freizeitmöglichkeiten. Mit Rat und Tat erleichtern wir einer großen Anzahl von rund 800 Ratsuchenden jährlich den Einstieg und das Weiterkommen in Deutschland. Im Jahr 2024 waren die Haupt-Herkunftsländer Afghanistan, Syrien und die Ukraine. Doch auch viele junge Menschen aus der EU und

Drittstaaten wurden bei uns beraten oder länger begleitet.

Bildung erleben – Teilhabe gestalten

Die zwei Jugendmigrationsdienste in Augsburg und Friedberg haben neben der Beratung auch den Auftrag Bildungsformate anzubieten. Besonderes Augenmerk haben wir auf politische und gesellschaftliche Teilhabe, Ausbildungs-Informationstage und Hygiene/Sexualpädagogik gelegt. So war z.B. die Durchführung des „Liebesparcours“ an der Berufsschule in Aichach in Kooperation mit der Stadt Aichach ein besonderer Höhepunkt sowie der Besuch einer Gruppe Jugendlicher im Bayerischen Landtag auf Einladung eines

MdL der Grünen, bei dem Demokratie erfahrbar gemacht wurde.

Mit dem Aktionstag der Jugendmigrationsdienste unter dem Motto #JMDbeflügeln in Kooperation mit weiteren Trägern der Migrationsberatung machten wir auch im Jahr 2024 wieder auf die Situation der jungen Zugewanderten aufmerksam und ließen sie selber im Gespräch mit Politikern zu Wort kommen.

**Unsere Herausforderung -
Digitale Barrieren zu überwinden**

Immer mehr Ämter stellen auf digitale Kommunikation und Antragsstellung um. Entgegen einer weit verbreiteten Annahme zeigen sich auch die jugendlichen Ratsuchenden von der Komplexität der unterschiedlichen digitalen Systeme überfordert, womit auch

gesellschaftliche Teilhabe von Jugendlichen erschwert wird. Wir haben auf diese Entwicklung mit dem Projekt „Digitale Sprechstunde“ reagiert und unterstützen die Jugendlichen in der Handhabung digitaler Medien in Kooperation mit fachkompetenten Partner:innen.

Dies zeugt auch von unserer großen Stärke: Wir Jugendmigrationsdienste bieten Orientierung im System durch geduldiges Erklären und zur Seite stehen mit dem Ziel, Chancengleichheit, Teilhabe und Selbstwirksamkeit von zugewanderten jungen Menschen zu verbessern.

Wissenswertes

📍 Heilig-Kreuz-Str. 22a,
86152 Augsburg und
Bahnhofstraße 28,
86316 Friedberg

✉ jugendmigrationsdienst
@diakonie-augsburg.de

👥 5 Mitarbeitende

Wissenswertes

Im Jugendmigrationsdienst ergänzen wir unser Beratungsangebot mit Projekten. Zum einen führt das Projekt „Digital Start“ seit Mitte 2023 Jugendliche an die digitale Kommunikation mit den Behörden heran, zum anderen unterstützen im Lern- und Sprachpatenprojekt Brückenbauer 2.0. Ehrenamtliche Jugendliche mit außerschulischer Nachhilfe



Brückenbauer 2.0

Perspektiven schaffen für eine vielfältige Zukunft



Informationsveranstaltung zur dualen Berufsausbildung. Foto: Aferdita Shabani

Das Projekt Brückenbauer 2.0 richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 12 bis 27 Jahren. Ziel ist es, sie individuell in ihrer schulischen, sprachlichen, sozialen und beruflichen Entwicklung zu fördern. Ein besonderer Fokus liegt auf der Sprachförderung sowie der schulischen Nachhilfe, die von engagierten ehrenamtlichen Sprachpat:innen geleistet wird.

Im Jahr 2024 konnten wir 63 Jugendliche beraten, von denen rund die Hälfte aktiv am Projekt teilnahm. Die Teilnehmenden kamen aus verschiedenen Herkunftsländern, darunter Albanien, Afghanistan, Bangladesch, Eritrea, Griechenland, Ghana, Syrien und der Irak.

Besondere Veranstaltungen ergänzen unser Angebot, zum Beispiel vermittelt eine Informationsveranstaltung zur dualen Berufsaus-

bildung (siehe Foto) praxisnahe Einblicke und konkrete Perspektiven für die berufliche Zukunft.

Starke Vorbilder - gelebte Integration durch ehrenamtliches Engagement

Besonders erfreulich war die zunehmende Mitwirkung von Ehrenamtlichen mit Migrationshintergrund, die neue Perspektiven ins Projekt einbringen. Viele von ihnen leben seit etwa drei Jahren in Deutschland und bringen wertvolle Erfahrungen mit. Sie unterstützen die Schüler:innen in Fächern wie: Mathematik, Englisch und Deutsch. So konnten wir im vergangenen Jahr 30 Schüler:innen gezielt auf ihrem Bildungsweg begleiten.

Eine zentrale Herausforderung bleibt die sprachliche Barriere – insbesondere beim Zugang zu komplexen Bildungsthemen und in der Vorbereitung auf Schulabschlüsse und Studium. Das zeigt, wie entscheidend eine kontinuierliche und gezielte Sprachförderung ist. Um dieser Hürde wirkungsvoll zu begegnen, arbeiten wir aktuell eng mit dem Nachhilfeinstitut Abakus, dem Sozialamt, dem Jugendmigrationsdienst und Bildungsberatung Garantiefonds Hochschule zusammen. Ziel ist es, den Schüler:innen frühzeitig professionelle Unterstützung anzubieten, um ihre Bildungschancen nachhaltig zu verbessern und ihre gesellschaftliche Teilhabe zu stärken.

Die Kümmer:innen

Erstansprechpersonen für Geflüchtete

In Kooperation mit der Stadt Augsburg übernehmen wir die Betreuung und Begleitung von über 200 Menschen, die in den Unterkünften der Stadt Augsburg untergebracht sind. Als Kümmerer:innen sind wir die ersten Ansprechpersonen in der Unterkunft und sorgen dafür, dass neu Angekommene sich in der Unterkunft und der neuen Umgebung zurechtfinden. Darüber hinaus organisieren wir die Zimmerbelegung, stellen die Zimmer mit Möbeln aus und sorgen mit unseren Begehungen

für die Sicherheit der Bewohner:innen. Nicht zuletzt vermitteln wir in komplexen Fällen an Beratungskräfte oder an die zuständigen Abteilungen der Stadt Augsburg. Im Team sprechen wir neben Deutsch und Englisch noch Arabisch, Farsi, Ukrainisch, Russisch und Spanisch. Außerdem haben wir jahrelange Erfahrung damit, uns auch verständlich zu machen, wenn zunächst noch keine gemeinsame Sprache gefunden werden kann.

Wissenswertes

 Verteilt über das Stadtgebiet, Schwerpunkt Oberhausen und Bärenkeller

 objektbetreuung-asyl@diakonie-augsburg.de

 5 Mitarbeitende betreuen Unterkünfte für ca. 350 Menschen

Wissenswertes

Kümmerer:innen sind häufig die ersten Ansprechpartner:innen für Geflüchtete nach der Ankunft in den städtischen Unterkünften und sind dabei eine wichtige Stütze der Erstorientierung.

Therapeutische Angebote

Vom Überleben zu Sicherheit und Vertrauen ins Leben

Krieg, Flucht, Heimatverlust – und dann ein neuer Anfang im Raum Augsburg: damit das neue Leben gut gelingen kann, müssen nicht nur äußere, sondern auch innere Wunden heilen.

Bei TAFF – Therapeutische Angebote für Flüchtlinge – begleiten wir psychisch belastete und traumatisierte Menschen auf dem Weg in den Alltag. Wir bieten geschützte Gesprächsräume, vermitteln Wissen über psychische Erkrankungen, helfen bei der Orientierung im neuen Leben und entwickeln gemeinsam Ziele und Schritte dorthin. Unser Ziel ist es, dass unsere Klient:innen ihr Leben stabilisieren und die Anforderungen des Alltags meistern können.

Flucht ist mehr als ein Länderwechsel. Sie ist verbunden mit Lebensgefahr, Verlust und jahrelanger Ungewissheit. Viele wissen lange nicht, ob sie in Deutschland bleiben dürfen. In dieser Zeit leben sie oft in beengten Unterkünften und unter Beschränkungen. Das Wichtigste für traumatisierte Menschen ist Sicherheit – innerlich wie äußerlich. Doch genau diese äußere Sicherheit fehlt häufig. Um dennoch innere Stabilität zu ermöglichen, braucht es verlässliche Unterstützung.

Unsere größte Hürde bleibt der Zugang zur Regelversorgung.

Einen Psychotherapieplatz zu finden, ist schon für deutsche Staatsangehörige schwer – für Geflüchtete ist es nahezu unmöglich.

Sprachbarrieren, unsicherer Aufenthaltsstatus, fehlende Krankenversicherung und kulturelle Vorurteile erschweren den Weg zu-

Wissenswertes

 Alter Postweg 6, 86159 Augsburg

 taff@diakonie-augsburg.de

 4 Mitarbeitende

Wissenswertes

Im Frühjahr 2023 konnten wir einen TAFF-Standort des Projekts der Diakonie Bayern in Augsburg eröffnen und damit eine wichtige Angebotslücke schließen. Die Idee und die Konzeption der märchenpädagogischen Angebote entstand im Fachbereich selbst. Die Nachfrage für beide Projekte zeigt, wie wichtig psychosoziale Unterstützung ist.



Kofinanziert von der Europäischen Union

Aktion
MENSCH

sätzlich. Deshalb arbeiten wir eng mit Sprach- und Kulturmittlern zusammen und stärken das Netzwerk mit sozialen Trägern und Ehrenamtlichen.

Ein Beispiel, das Mut macht

Sich innere Stabilität zu erarbeiten ist eine große Leistung. In 2024 durften wir über 70 Personen im Alter zwischen 11 und 52 Jahren auf dem Weg dabei unterstützen. Besonders berührt hat uns die Geschichte einer alleinerziehenden Mutter. Obwohl ihr Asylantrag abgelehnt wurde und sie nicht mehr arbeiten

durfte, half sie ehrenamtlich in einem Seniorenheim – aus innerer Überzeugung. Diese Tätigkeit gab ihr Halt. Wir begleiteten sie durch die Krise und unterstützten ihren Antrag bei der Härtefallkommission – mit Erfolg. Heute darf sie in Deutschland bleiben und arbeitet wieder in der Pflege. Ihre Geschichte zeigt, wie innere Stärke trotz widrigster Umstände wachsen kann – mit der richtigen Unterstützung.



Stimmungslandkarte – Auftakt zum Workshop „Durch den Körper zur Selbstwirksamkeit.“ Foto: Lujaina Toumeh



Im Jahr 2024 begleiteten wir zwei Gruppen mit einem guten Dutzend Kindern aus unterschiedlichen Ländern sowie deren Eltern und Geschwistern. Die Kinder lernten, ihre Gefühle besser wahrzunehmen, sich zu regulieren und mutig voranzugehen. Fast alle zeigten messbare Verbesserungen: besserer Schlaf, weniger Alpträume und Ängste, mehr Selbstbewusstsein und soziales Miteinander. Fast alle Kinder zeigten deutlich messbare Verbesserungen. Sie schliefen besser, hatten weniger Alpträume und weniger Angst, ihr Sozialverhalten verbesserte sich und das Selbstbewusstsein wuchs. Die Kinder lernten ihre Gefühle besser wahrzunehmen und sich besser selbst zu regulieren. Alle lernten, dass man mutig voranschreiten muss, um Probleme zu bewältigen und dass aktives Tun das beste Mittel ist, am besten gemeinsam mit anderen, denn gemeinsam lassen sich Schwierigkeiten am besten meistern.

So freuten wir uns sehr, als ein Gruppenkind passend zu einer der Geschichten spontan ausrief: "Ich bin auch ein Glückskind!"

Belastete Eltern brauchen Begleitung

Eine besondere Herausforderung zeigte sich im Umgang mit den Eltern. Viele waren selbst psychisch belastet und unsicher, wie sie ihren Kindern Halt geben können. Wir luden sie zu individuellen Trainings ein, gaben Rückmeldung und vermittelten einfache Strategien für mehr Stabilität im Alltag. Manche Eltern nahmen selbst Hilfe in Anspruch – ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur Heilung der ganzen Familie.

Mit Märchen gegen Trauma

Heldenreise zu Vertrauen und Lebensglück

Kinder, die Krieg, Flucht und Gewalt erlebt haben, brauchen Hilfe, Halt und Sicherheit, um das Vertrauen ins Leben nicht zu verlieren. Eltern können Halt geben, wenn sie selbst stabil sind. Nach traumatischen Ereignissen aber braucht es oft zusätzlich Unterstützung von außen, damit das Leben wieder gut werden kann. Mit dem Projekt „Mit Märchen gegen Trauma“ setzen wir genau hier an: in märchenpädagogischen Traumastabilisierungsgruppen helfen wir Kindern im Grundschulalter zu lernen, wie die Hauptfiguren in Märchen ihr Leben und ihre Schwierigkeiten meistern und wie das Leben wieder gut werden kann.

Geschichten, die heilen

In Märchen und Geschichten aus aller Welt macht sich ein Held oder eine Heldin auf den Weg, muss Schwierigkeiten meistern und schafft es meist nur gerade so und mit Hilfe anderer, das Ziel oder auch ein neues Ziel zu erreichen. Auf dem Weg gibt es Widersacher und Hindernisse, aber auch ein bisschen Magie oder Glück, helfende Wesen sowie Menschen mit Liebe und Mitgefühl, die zur Stelle sind, wenn wir sie am meisten brauchen. So können die Heldinnen und Helden nicht nur überleben, sondern auch glücklich werden. Denn Märchen gehen immer gut aus.



Fotos: Susanne Donn

TakeOff!

TakeOff! ist das Augsburger Projekt des Bundesweiten Förderprogramms MyTurn.



TakeOff! ist das Augsburger Projekt im Bundesprogramm MyTurn. Wir unterstützen Frauen mit Migrationserfahrung und Aufenthaltstitel dabei, langfristig und unabhängig in der Arbeitswelt Fuß zu fassen. Der Projektverbund aus fünf Partnern (Diakonie, Tür an Tür, Eckert, BIB, Visiones) kooperiert eng mit den Jobcentern in Augsburg, dem Landkreis Augsburg und Aichach-Friedberg.

Wir sind im Projekt für die Lotsenstelle Kinderbetreuung zuständig. Diese begleitet die Teilnehmerinnen bei allen Fragen rund um ihre Kinder – insbesondere bei der oft schwierigen Suche nach einem Betreuungsplatz, der Voraussetzung für Ausbildung oder Arbeit ist. 2024 unterstützten wir zahlreiche Frauen mit Migrationsgeschichte, viele davon alleinerziehend und mit mehreren Kindern. Die Herkunftsländer reichten von Somalia und Eritrea bis Syrien, Afghanistan und der Ukraine.

**Wenn Kinderbetreuung zum Nadel-
öhr wird**

Die Suche nach einem Betreuungsplatz ist oft langwierig und kompliziert. Sprachliche Barrieren, fehlendes Wissen über das System, digitale Verfahren und knappe Fristen stellen große Herausforderungen dar. Gerade Frauen mit mehreren kleinen Kindern stoßen hier schnell an Grenzen. Doch ohne einen sicheren Platz für die Kinder ist der Weg zu Sprachkurs, Ausbildung oder Job blockiert. Gleichzeitig sind Kinder in beengten Wohnverhältnissen besonders auf ein förderndes Umfeld angewiesen. Hier setzt unsere intensive Begleitung an – mit Ausdauer, Zeit und klarer Fokussierung auf die Bedürfnisse von Müttern und Kindern.

Mut wächst durch Begleitung

Neben Beteiligungen an Bildungsveranstaltungen und Runden Tischen zeigte sich unser größter Erfolg in kleinen, aber bedeutsamen Entwicklungen. So gelang beispielsweise die



Fotos: Saskia Heilemann und Ulrike Bunk-Özsoy

Eingewöhnung eines syrischen Mädchens in einem Waldkindergarten. Die Mutter begegnete dem Konzept zunächst mit Skepsis: kein Spielzeug, keine Heizung, Toilette im Gebüsch. Doch gemeinsam wagten Mutter und Tochter den Schritt – und wurden mit neuen Erfahrungen und gestärktem Vertrauen be-

lohnt. Es sind solche Geschichten, die zeigen: Wenn Begleitung gelingt, wächst Mut – und Türen öffnen sich.

Wissenswertes

📍 zib. Zentrum für Interkulturelle Beratung
Augsburg, Wertachstr. 29,
86153 Augsburg

✉️ takeoff@diakonie-augsburg.de

👥 2 Mitarbeitende

Wissenswertes

Wir unterstützen mit der Lotsenstelle Migrantinnen dabei eine angemessene Kinder-tagesbetreuung zu finden und tragen zur Entwicklung von beruflichen Perspektiven für Migrantinnen bei.



MBE

Die Migrationsberatung für Erwachsene

Als Migrationsberatung für Erwachsene sind wir an drei Standorten in Augsburg und Aichach-Friedberg tätig. Wir beraten Menschen, die in den letzten Jahren eingewandert sind, und unterstützen sie dabei, sich in ihrer neuen Heimat zurecht zu finden.

Zielgruppe unserer Arbeit sind insbesondere Erwachsene, ab dem Alter von 27 Jahren. 2024 haben wir insgesamt 1.480 Menschen aus über 50 verschiedenen Herkunftsländern erreicht. Am stärksten war die Gruppe ukrainischer Geflüchteter vertreten. Ihnen folgten Ratsuchende aus Afghanistan und aus der Russischen Föderation.

Ein bleibendes Problem: Kein Platz zum Ankommen

Die Themen unserer Beratung sind so vielfältig, wie die Geschichten der Menschen, die zu uns kommen. Sprache und Bildung, Arbeitssuche, prekäre Beschäftigungsverhältnisse, finanzielle Sicherung, Gesundheit, Familie - das sind nur einige Beispiele. Als Erstanlaufstelle sind wir zunächst für alle Themen offen. Das ist ein hoher Anspruch, dem wir nur gerecht werden können, indem wir eng mit verschiedenen Angeboten der Diakonie und weiterer freier Träger und mit staatlichen Institutionen zusammenarbeiten.



Foto: Marliese Mische

Wissenswertes

 zib. Zentrum für Interkulturelle Beratung
Augsburg,
Wertachstr. 29, 86153 Augsburg und
Schulstraße 44, 86438 Kissing

 migrationsberatung
@diakonie-augsburg.de

 3 Mitarbeitende

Wissenswertes

Die Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte wird deutschlandweit angeboten und ist ein zentraler Baustein im Integrationsangebot des Bundes.

Immer wieder tauchen neue Fragestellungen auf, in die wir uns neu einarbeiten müssen, in 2024 haben wir uns zum Beispiel viel mit der Aufklärung der Verhältnisse von ukrainischen zu deutschen Sozialleistungen beschäftigt. Andere Themen bleiben. Die Suche nach einer geeigneten Wohnung ist in diesem, genau wie in den Vorjahren, eines der häufigsten Beratungsthemen. Gerade hier stoßen viele Ratsuchende an Grenzen: fehlender Wohnraum, hohe Mieten und bürokratische Hürden erschweren die Suche erheblich – auch für Personen mit Aufenthaltstitel oder Arbeitsvertrag.

Wir sagen Danke!

Ein besonderes Highlight war für uns in diesem Jahr das enorme Engagement vieler Freiwilliger, die Menschen aus der Ukrai-

ne unterstützten und damit natürlich auch uns, in unserer Arbeit. Sie nahmen sich Zeit, hatten ein offenes Ohr und gaben die zahlreichen kleinen Tipps, die für den Start in einem neuen Land so hilfreich sind. Auch als Vermittler:innen zwischen den institutionellen Strukturen der Ukraine und Deutschlands übernahmen sie eine wichtige Rolle.

Im Rahmen eines Aktionstages organisierten wir ein Austauschtreffen mit dem Amt für Soziale Leistungen. Neben Fragen und Austausch nutzten die Mitarbeitenden des Amtes die Gelegenheit, sich bei den Freiwilligen für ihre Arbeit zu bedanken. Auch von unserer Seite nochmals ein herzlicher Dank! Wenn viele mithelfen, gelingt Integration. Das dürfen wir immer wieder erleben.

Gefördert durch:





aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Wohnprojekt Augsburg

Beraten. Begleiten. Vermitteln.



WoFa Fachtag in Günzburg

Foto: Luise Aedtner Fotografie

Wir begleiten Menschen mit Flucht- und Migrationsgeschichte auf ihrem Weg in den Wohnungsmarkt und darüber hinaus. Unsere tägliche Arbeit reicht von der Unterstützung bei der Wohnungssuche über die Begleitung im Mietverhältnis bis hin zur Beratung von Vermieterinnen und Vermietern sowie ehrenamtlich Engagierten. In enger Kooperation mit der Tür an Tür – Integrationsprojekte gGmbH vernetzen wir Angebote, bündeln Wissen und stärken Ratsuchende in Stadt und Landkreis Augsburg sowie im Landkreis Aichach-Friedberg.

2024 konnten wir über 115 Personen in 43 Wohnungen vermitteln. Menschen aus mehr als 30 Herkunftsländern haben unsere Be-

ratungsangebote genutzt. Besonders gefragt waren erneut unsere Mietkurse: In 27 Schulungen wurden 346 Teilnehmende auf den Wohnungsmarkt vorbereitet. Seit Herbst bieten wir zusätzlich einen Bewerbungsunterlagen-Check an, denn eine vollständige und überzeugende Wohnungsbewerbung ist häufig der erste entscheidende Schritt.

Stabile Wohnverhältnisse brauchen Nachsorge

Besonders bewährt hat sich 2024 die intensive Nachbetreuung von Haushalten, die bereits eine Wohnung gefunden haben, aber weiterhin Unterstützung benötigen. Mit Hausbesuchen, telefonischer Begleitung und Gesprächen mit Vermieterinnen und Vermietern

konnten wir in schwierigen Situationen vermitteln, Stabilität sichern und Konflikte frühzeitig entschärfen. Diese aufsuchende Arbeit wurde gezielt intensiviert und entwickelte sich zu einem zentralen Erfolgsfaktor. Sie schafft Vertrauen, stärkt die Selbstständigkeit der Mieterinnen und Mieter und fördert tragfähige Wohnverhältnisse: ein Gewinn für alle Seiten.

Doch nicht alles lief reibungslos. Eine große Hürde bleibt die digitale Wohnungssuche. Viele Ratsuchende verfügen weder über passende Endgeräte noch über das nötige Wissen. Die Realität: Wer sich nicht online bewerben kann, hat kaum eine Chance. Sowohl in unserer Beratung als auch in den regelmäßig stattfindenden Wohncafés durch engagierte Freiwillige, versuchen wir genau hier anzusetzen.

Wir erleben täglich, dass Wohnen mehr bedeutet als vier Wände. Es bedeutet Ankommen, Sicherheit und Teilhabe. Und wir wissen:



Foto: Lisa Klimesch, Tür an Tür - Integrationsprojekte gGmbH | Wohnprojekt Augsburg

Ohne das Zusammenspiel vieler engagierter Menschen und verlässlicher Partner wäre all das nicht möglich.

Wissenswertes

 zib, Wertachstr. 29, 86153 Augsburg

 info@wohnprojekt-augsburg.de

 In 2023 konnten 159 Menschen in 46 Wohnungen vermittelt werden.

 5 Mitarbeitende bei der Diakonie Augsburg

Wissenswertes

 Das Wohnprojekt gewann 2022 den Zukunftspreis der Stadt Augsburg.

Auch das zeigt, dass das organisch gewachsene Gemeinschaftsprojekt viel Wirkung entfaltet.

www.wohnprojekt-augsburg.de



Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern

Bayerisches Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration



Der Helpdesk im zib

Zuhören, unterstützen, weitervermitteln



Foto: Cynthia Mateso

Wir sind da, wenn Fragen offenbleiben, Formulare unverständlich wirken oder Orientierung fehlt. Unser Helpdesk im zib (Zentrum für interkulturelle Beratung) ist ein niedrigschwelliges Angebot für Geflüchtete, Asylsuchende, Migrant:innen sowie für Engagierte, Kooperationspartner:innen und Ehrenamtliche. Er dient häufig als erster Kontaktpunkt – ein Ort, an dem wir Wissen bündeln, zuhören, weitervermitteln und Verbindungen schaffen.

In persönlichen Gesprächen, ob vor Ort, telefonisch oder digital, hören wir zu, erklären, begleiten durch komplexe Prozesse und suchen gemeinsam nach passenden Lösungen. Dabei geht es nicht nur um Unterstützung bei Anträgen, Formularen oder Behördengängen.

Oft steht auch die gezielte Weiterleitung an Fachstellen im Fokus.

Unsere tägliche Beratung ist so vielfältig wie die Menschen, die zu uns kommen: Von Fragen zu Engagementmöglichkeiten über rechtliche Rahmenbedingungen und Fördermöglichkeiten bis hin zur Suche nach dem richtigen Ansprechpartner.

Wir begegnen jedem Anliegen mit Offenheit, Sensibilität und dem Bewusstsein, dass hinter jeder Frage eine persönliche Geschichte steht.

Teamarbeit als Schlüssel

Besonders stolz sind wir darauf, dass Ratsuchende sich bei uns gut aufgehoben fühlen und uns oft weiterempfehlen. 2024 konnten wir über 5734 Anfragen beantworten – viele davon innerhalb weniger Stunden. Diese Arbeit gelingt nur durch die enge, kollegiale Zusammenarbeit im Team: Wir stimmen uns regelmäßig ab, teilen Wissen und unterstützen uns gegenseitig bei komplexen Fällen. So stellen wir sicher, dass jede Anfrage mit Sorgfalt und Fachkompetenz bearbeitet wird, auch unter hohem Zeitdruck.

Sprachbarrieren verstehen – und überwinden

Eine besondere Herausforderung bleibt die Kommunikation: Nicht immer gibt es gemeinsame Sprachkenntnisse, auf die wir zurückgreifen können. Auch mit Dolmetscher-Tools oder Übersetzungshilfen stoßen wir immer wieder an Grenzen, etwa bei sensiblen Themen oder wenn Fachsprache notwendig wird. Deshalb bauen wir unser mehrsprachiges Netzwerk aus, setzen visuelle Hilfsmittel ein und stärken unsere eigene interkulturelle Sprachkompetenz.

Unsere Beratung ist mehr als Information, sie ist Beziehung. Und oft beginnt Integration genau in dem Moment, in dem sich jemand verstanden fühlt. Der Helpdesk ist ein Kooperationsprojekt mit der Tür an Tür Integrationsprojekte gGmbH – gemeinsam setzen wir uns für Orientierung, Teilhabe und Unterstützung im Alltag ein.

Wissenswertes

📍 zib. Zentrum für Interkulturelle Beratung Augsburg,

✉ Wertachstr. 29, 86153 Augsburg

🏠 kontakt@zib-augsburg.de

💬 2023 fanden 5304 Erst- und Verweisberatungen allein am Helpdesk statt

👥 2 Mitarbeitende der Diakonie arbeiten am Helpdesk im Teamverbund mit drei Mitarbeitenden von Tür an Tür.

Wissenswertes

Beratungskräfte aller in der Flucht- und Migrationsberatung aktiven Verbände der Stadt Augsburg sind im zib tätig. Das verdeutlicht die intensive und gewinnbringende Vernetzung zwischen den Akteur:innen innerhalb der Region Augsburg



www.zib-augsburg.de



Diakonie

Augsburg

HERAUSGEBER

Diakonisches Werk Augsburg e. V.
Spenglergäßchen 7a · 86152 Augsburg
Telefon 082 1/4 50 19-37 11
Telefax 082 1/4 50 19-97 10
info@diakonie-augsburg.de
www.diakonie-augsburg.de

REDAKTION

Simon Oswald
Fachbereichsleitung Migration,
Diakonie Augsburg

Christine von Gropper

Projektleitung
Bildung. Wege. Gestalten.
Perspektiven für Geflüchtete.

GRAFIK

S. 2, S. 4:
© Diakonie/Francesco Ciccolella
Gestaltung: Sarah Reichhardt

Über Ihre Unterstützung freuen wir uns:

Spendenkonto

Spendenzweck: Migration
IBAN: DE44 7205 0000 0000 0019 17
BIC: AUGSDE77XXX

Oktober 2025