

Susanne Winge, Ernst Stöckmann

Bedarfe und Erfordernisse in Beratungseinrichtungen mit Bezug auf die Zielgruppe der Unionsbürgerinnen und Unionsbürger in Sachsen-Anhalt

zsh



Zentrum für Sozialforschung Halle e.V.
an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg



Großer Berlin 14
061108 Halle/Saale
Telefon: +49 (0)345 96396 00
Telefax: +49 (0)345 96396 01
info@zsh.uni-halle.de
www.zshonline.de

Bedarfe und Erfordernisse in Beratungseinrichtungen mit Bezug auf die Zielgruppe der Unionsbürgerinnen und Unionsbürger in Sachsen-Anhalt

Schlussfolgerungen und Untersuchungsergebnisse im
Schwerpunkt

Susanne Winge, Ernst Stöckmann

Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt in Kooperation mit dem
Zentrum für Sozialforschung Halle e.V.
an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg 2023

Impressum

Herausgeber:
Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt der
Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Schellingstraße 3-4 | 39104 Magdeburg
V.i.S.d. P.: Krzysztof Blau

Autoren:
Susanne Winge
Ernst Stöckmann

Redaktion:
Zentrum für Sozialforschung Halle e.V.
an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg
Großer Berlin 14 | 06108 Halle
Telefon: 0345/9639600
E-Mail: info@zsh.uni-halle.de
Internet: www.zsh-online.de

ISSN: 1617-299X

Das Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg 2023 im Auftrag der Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt e. V., Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt (EUmigra).

Die Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt ist gefördert vom Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt.

Inhalt

1. Einleitung.....	3
1.1 Ziel	3
1.2. Konzeption und Durchführung.....	3
1.3. Beteiligung und Ergebnisperspektive.....	3
2. Untersuchungsergebnisse im Schwerpunkt.....	3
2.1 Beratungsgeschehen	3
2.2 Themen der Beratung und Verweisberatung.....	6
2.3 Information und Kommunikation der Beratungsstellen	9
2.4 Einschätzung des Sprachverständnisses und Maßnahmen der Qualitätssicherung	13
3. Ergebnisgesamtbetrachtung im Überblick (Basis: Befragung; ohne Anschlußdiskussion)	17
3.1 Entwicklung der Beratungsbedarfe (allgemeine Dynamik).....	17
3.2 Beratungskapazitäten, Beratungsaufwand, Verweisberatung.....	17
3.3 Zielgruppenansprache, Informationsvergabe und Medienangebote	18
3.4 Sprachverständnis der Klienten (UBÜ).....	18

Abbildungsverzeichnis

Grafik 1: Wie hatte sich die Zahl der Beratung von UBÜ bis zum Auftreten der Coronapandemie im März 2020 entwickelt? (Angaben in Prozent; N=51)	4
Grafik 2: Wie schnell gelang es, mit Auftreten der Coronapandemie andere Formate als die persönliche Beratung vor Ort zu etablieren? (Angaben in Prozent; N=60)	4
Grafik 3: Wie hat sich die Zahl der Beratungen von Unionsbürgern in Ihrer Beratungseinrichtung in den letzten zwei Jahren entwickelt? (Angaben in Prozent; N=53)	5
Grafik 4: Wenn UBÜ mehrfach kommen, betrifft das die gleichen Anliegen? (Angaben in Prozent; N=62)	5
Grafik 5: Wie hoch ist der durchschnittliche Beratungsaufwand für UBÜ gemessen an dem durchschnittlichen Beratungsaufwand aller Beratungen? (Angaben in Prozent; N=52).....	6
Grafik 6: In welchen Bereichen gibt es die größten Beratungsbedarfe von UBÜ? Bitte kreuzen Sie alle betreffenden Bereiche an.	7
Grafik 7: Wie sind die Themen in Beratungen mit UBÜ etwa gewichtet? Bitte geben Sie für jedes Thema an, ob dieses sehr oft Gegenstand der Beratung, mittel oder selten Gegenstand der Beratung ist. (Angaben in Prozent)	8
Grafik 8: Wie häufig nutzen Sie die Verweisberatung zu anderen Akteuren? Bitte geben Sie für jede Institution an, ob die Verweisberatung häufig, weniger häufig oder selten stattfindet. (Angaben in Prozent)	9
Grafik 9: Über welche Kanäle finden UBÜ in Ihre Beratungseinrichtung? (Angaben in Prozent; N=53).....	10
Grafik 10: Werden von Ihrer Beratungsstelle die Informationen zu den Beratungsangeboten in Herkunftssprachen der UBÜ angeboten? (Angaben in Prozent; N=51).....	10
Grafik 11: In welchen Sprachen bieten Sie die Informationen zu den Beratungsangeboten in Ihrer Einrichtung an? (Angaben in Prozent; N=58)	11
Grafik 12: Werden von Ihrer Beratungsstelle die Informationsmaterialien zur sozialen und Arbeitsmarktintegration in Herkunftssprachen der UBÜ angeboten? (Angaben in Prozent; N=51)	11
Grafik 13: In welchen Formaten gibt es diese Informationsangebote? (Angaben in Prozent; N=37) ..	12
Grafik 14: Wie schätzen Sie den Bedarf an Informationsmaterialien für EU-Angehörige der Tendenz nach ein? (Angaben in Prozent; N=38).....	12
Grafik 15: Welche Sprachen bieten Sie für Beratungsgespräche mit UBÜ in Ihrer Einrichtung an? (Angaben in Prozent; N=49)	13
Grafik 16: Wie schätzen Sie die Sprachkompetenz Ihrer UBÜ für das Verständnis der Inhalte des Beratungsgesprächs und der nächsten notwendigen Schritte ein? (Angaben in Prozent; N=53)	14
Grafik 17: Welche Maßnahmen wären aus Ihrer Sicht sinnvoll, damit die Beratungsqualität für UBÜ nachhaltig gesichert ist? Bitte kreuzen Sie die drei aus Ihrer Sicht wichtigsten Maßnahmen an. (Angaben in Prozent; N=54)	15

1. Einleitung

1.1 Ziel

Mit der Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige setzte sich die **Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt (EUmigra)** das Ziel, ein erstes landesweites Gesamtbild zum Ist-Zustand der Beratungsbedarfe der Unionsbürgerinnen und Unionsbürger [UBÜ] einschließlich ihrer Ansprache zu erhalten.

Als Befragungsgruppe der Stichprobenuntersuchung wurden jeweils die Leitungs- und Fachebene von Migrationsberatungsstellen [MiB] sowie Beratungsstellen der Allgemeinen Sozialen Beratung [ASoB] des Landes Sachsen-Anhalt ausgewählt. Die Untersuchung stellte nicht auf standortbezogene und einrichtungsbezogene Erhebungen und Darstellung ab.

1.2. Konzeption und Durchführung

Der Online-Fragebogen wurde kooperativ zwischen EUmigra und dem ZSH entwickelt und vier Pretests unterzogen. Die Recherche des Mail-Verteilers erfolgt durch registrierte Recherche von EUmigra. Der Link zur Befragung wurde an 160 Mailadressen, verbunden mit der Bitte um Weiterleitung, versendet. Am 11.1.2022 ging die Befragung an den Start. Am 18.1.2022 erfolgte eine Erinnerung per Mail. Die Befragung wurde am 9.2.2022 beendet.

1.3. Beteiligung und Ergebnisperspektive

Insgesamt haben sich 68 Personen an der Befragung beteiligt. In 54 Fällen wurde der Fragebogen vollständig ausgefüllt, in 14 Fällen nur zum Teil. Die Stichprobengesamtheit ist aufgrund des Forschungssettings nicht beschreibbar. Die Ergebnisse erlauben jedoch einen ersten vertiefenden, hinreichend komplexen Einblick in die Gesamthematik der Bedarfslagen der Zielgruppen und entsprechende Ableitungen von Handlungserfordernissen und Optimierungsbedarfen.

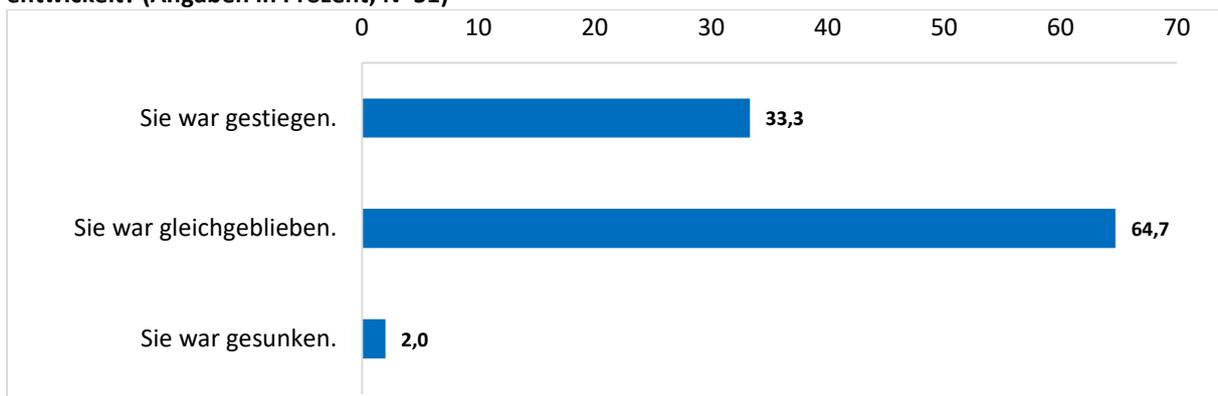
2. Untersuchungsergebnisse im Schwerpunkt

Die Darstellung der Untersuchungsergebnisse folgt den thematischen Schwerpunkten der Befragung. Zunächst stand das Beratungsgeschehen generell im Vordergrund, wobei hier auch die Coronapandemie mit ihren Auswirkungen einbezogen wurde. Ein zweiter Block richtete sich auf die Themen der Beratung, ein dritter Block auf Information und Kommunikation der Beratungsstellen. Schließlich wurden in einem vierten Block auch Aspekte der Sprache, der Qualitätssicherung und des Videodolmetschens aufgenommen.

2.1 Beratungsgeschehen

Befragt nach der Entwicklung des Beratungsgeschehens vor der Coronapandemie, schätzen fast zwei Drittel aller Befragten schätzen ein, dass die **Zahl der Beratungen von UBÜ vor der Coronapandemie gleichgeblieben ist**, ein Drittel verweist auf eine gestiegene Zahl an Beratungsfällen und eine Person gibt eine gesunkene Zahl an. (siehe Grafik 1) Befragte Personen auf der Fachebene berichten etwas häufiger über gestiegene Zahlen als Befragte auf der Leitungsebene. Befragte **Personen in der ASoB schätzen die Zahl an Beratung von Unionsbürger*innen häufiger als gestiegen ein** als Befragte, die in der MiB arbeiten. Die Zahlen könnten ein Indiz für die Zunahme an Angeboten der Allgemeinen Sozialen Beratung sein.

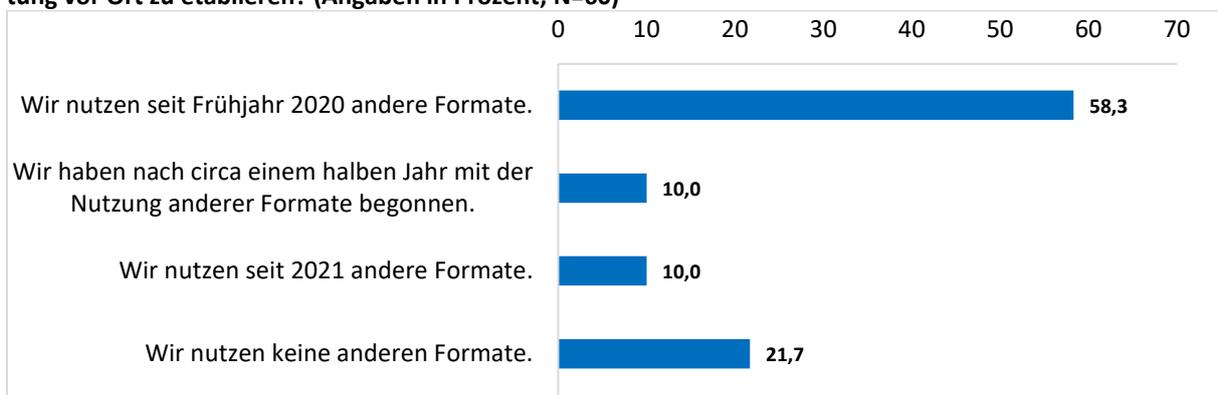
Grafik 1: Wie hatte sich die Zahl der Beratung von UBÜ bis zum Auftreten der Coronapandemie im März 2020 entwickelt? (Angaben in Prozent; N=51)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

Alternative Beratungsformen wurden nach Auftreten der Coronapandemie schnell entwickelt. (siehe Grafik 2) Knapp 80 Prozent der Befragten berichteten von alternativen Beratungsformaten in der Corona-Pandemie. Weitaus am häufigsten wurde **bereits im Frühjahr 2020** auf diese anderen Formate umgestiegen. Die Fachebene berichtet häufiger von einem Umstieg im Frühjahr 2020 als die befragten Personen auf der Leitungsebene. Des Weiteren legen die Ergebnisse nahe, dass die Nutzung anderer Formate im Bereich der MiB im Vergleich zur ASoB etwas schneller erfolgt ist.

Grafik 2: Wie schnell gelang es, mit Auftreten der Coronapandemie andere Formate als die persönliche Beratung vor Ort zu etablieren? (Angaben in Prozent; N=60)

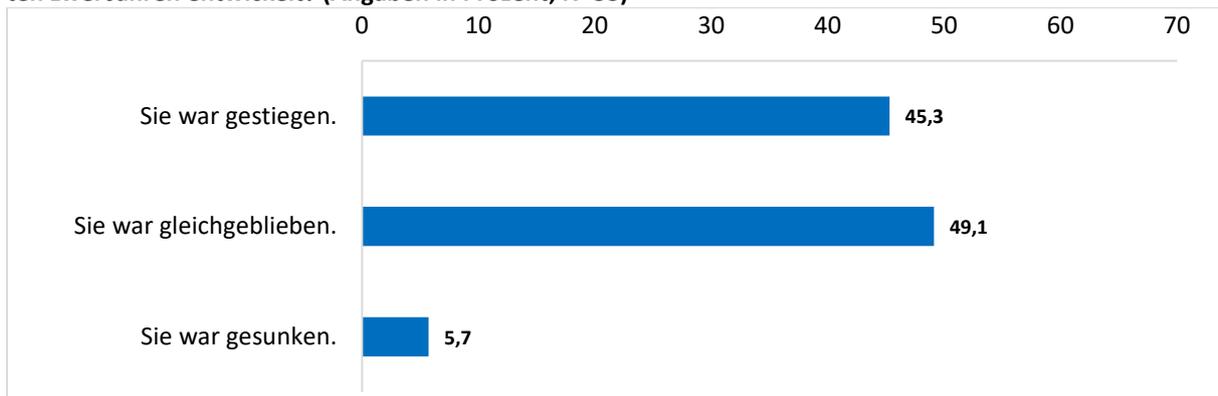


Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

Die überwiegende Mehrzahl der Befragten (94 Prozent) schätzt ein, dass diese **alternativen Beratungsformate** auch weiterhin genutzt werden.

Die Einschätzung der **Zahl an Beratungen von UBÜ in den letzten zwei Jahren** vor dem Jahr 2022 verweist auf zwei Tendenzen. Im Vergleich zur Einschätzung der Entwicklung der Fälle vor der Corona-Pandemie wird häufiger von gestiegenen Zahlen berichtet. (siehe Grafik 3) Dennoch gibt es eine etwas größere Gruppe von Befragten, die gleichgebliebene Zahlen angibt, sinkende Zahlen spielen eine untergeordnete Rolle. Damit stehen sich die Einschätzungen einer zunehmenden Zahl an Beratungen und einer gleichbleibenden Zahl in etwa gleicher Stärke gegenüber. Der Vergleich nach dem Bereich der Beratung ergibt hierfür keinerlei Erklärungsansätze.

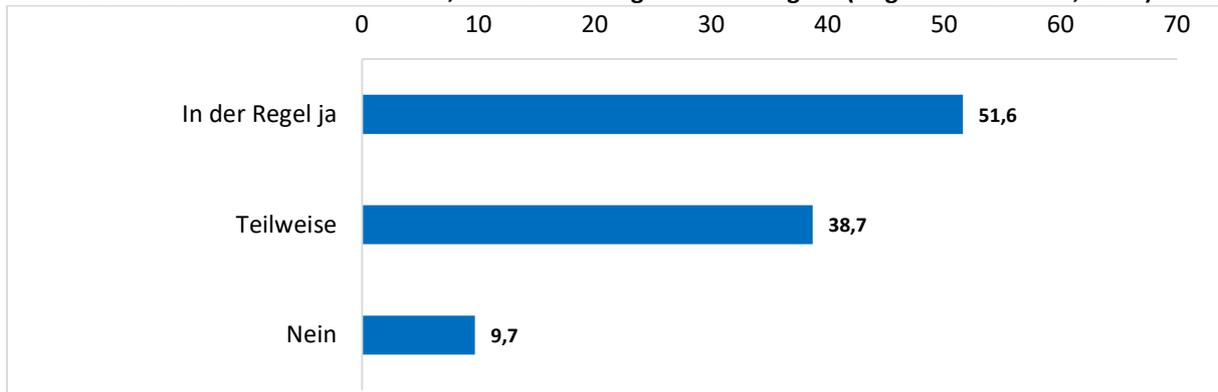
Grafik 3: Wie hat sich die Zahl der Beratungen von Unionsbürgern in Ihrer Beratungseinrichtung in den letzten zwei Jahren entwickelt? (Angaben in Prozent; N=53)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

Die Frage, ob sich die Beratungen in der Regel mehrfach auf ein Anliegen richten, bejahen mehr als die Hälfte der Befragten, zehn Prozent verneinen dies und weitere 39 Prozent schätzen dies als teilweise auftretend ein. (siehe Grafik 4) **Mehrfachberatungen zu gleichen Anliegen** werden von Befragten auf der Leitungsebene häufiger angegeben als von den Befragten auf der Fachebene, ebenso wie von Befragten in der ASoB. Befragte, die in der MiB arbeiten, geben am häufigsten teilweise mehrfache Beratung zu gleichen Anliegen an.

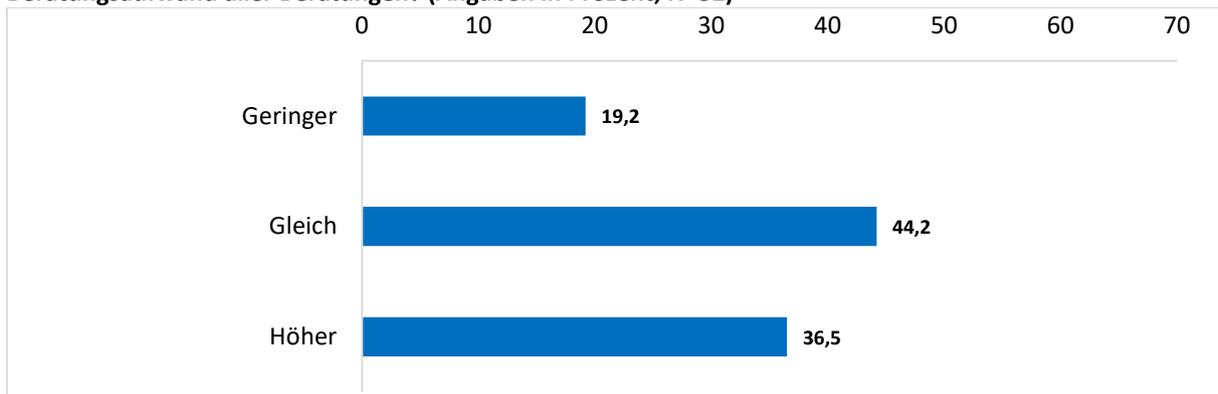
Grafik 4: Wenn UBÜ mehrfach kommen, betrifft das die gleichen Anliegen? (Angaben in Prozent; N=62)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

Im Vergleich zum durchschnittlichen Beratungsaufwand aller Beratungen schätzt die größte Gruppe der Befragten (44 Prozent) einen **ähnlich hohen Beratungsaufwand für UBÜ** ein. (siehe Grafik 5) Weitere 37 Prozent der Befragten geben einen höheren Beratungsaufwand an, 20 Prozent einen geringeren. Diese Einschätzung variiert nach dem Bereich der Beratung, während von den Befragten in der MiB keine klare Tendenz aufgezeigt wird, verweisen die Befragten der **ASoB im Vergleich dazu häufiger auf einen höheren Aufwand**.

Grafik 5: Wie hoch ist der durchschnittliche Beratungsaufwand für UBÜ gemessen an dem durchschnittlichen Beratungsaufwand aller Beratungen? (Angaben in Prozent; N=52)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

Eine knappe Mehrheit der Befragten (53 Prozent) bewertet die Beratungskapazitäten ihrer Einrichtung als nicht ausreichend. Dies wird häufiger von Befragten der Fachebene angegeben und deutlich häufiger von den Befragten aus der MiB im Vergleich zu den Befragten der ASoB.

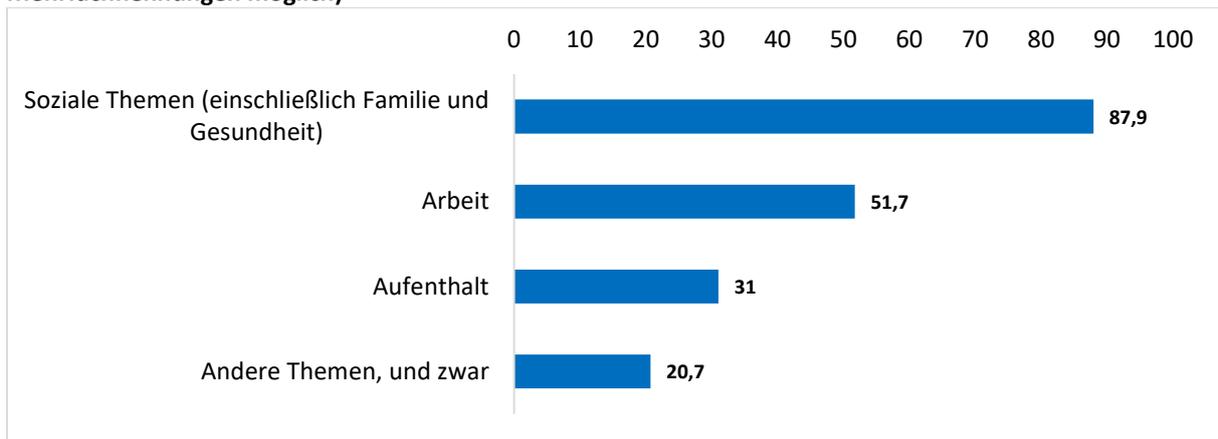
Wenn eingeschätzt wird, dass die Beratungskapazitäten aktuell ausreichen, so folgt die prognostische Abschätzung überwiegend dieser Einschätzung. Mehr als 80 Prozent sehen sich auch für die Zukunft gut aufgestellt, 19 Prozent sehen dies eher nicht.

Die Befragungsergebnisse der **Koordinierungsstellen für Integration** in den Landkreisen und Städten in Sachsen-Anhalt 2021 zeigen ein abweichendes Bild. Sie verweisen auf einen höheren Beratungsbedarf und schätzen die vorhandenen Angebote etwas häufiger als nicht ausreichend ein.

2.2 Themen der Beratung und Verweisberatung

Der meiste Beratungsbedarf von UBÜ wird in den sozialen Themen gesehen (88 Prozent). (vgl. Grafik 6) Die Befragten, die in der ASoB arbeiten, nennen diesen Themenbereich etwas häufiger. **An zweiter Stelle stehen Beratungsbedarfe im Themenbereich Arbeit** mit mehr als 50 Prozent Nennungen. Dieser Themenbereich wiederum wird von den Befragten der MiB deutlich häufiger genannt, steht aber auch hier auf Platz 2. **Aufenthaltsthemen** sind für 30 Prozent der Befragten Beratungsanlässe, ebenfalls wieder von den Befragten der MiB häufiger genannt.

Grafik 6: In welchen Bereichen gibt es die größten Beratungsbedarfe von UBÜ? (Angaben in Prozent; N=58; Mehrfachnennungen möglich)



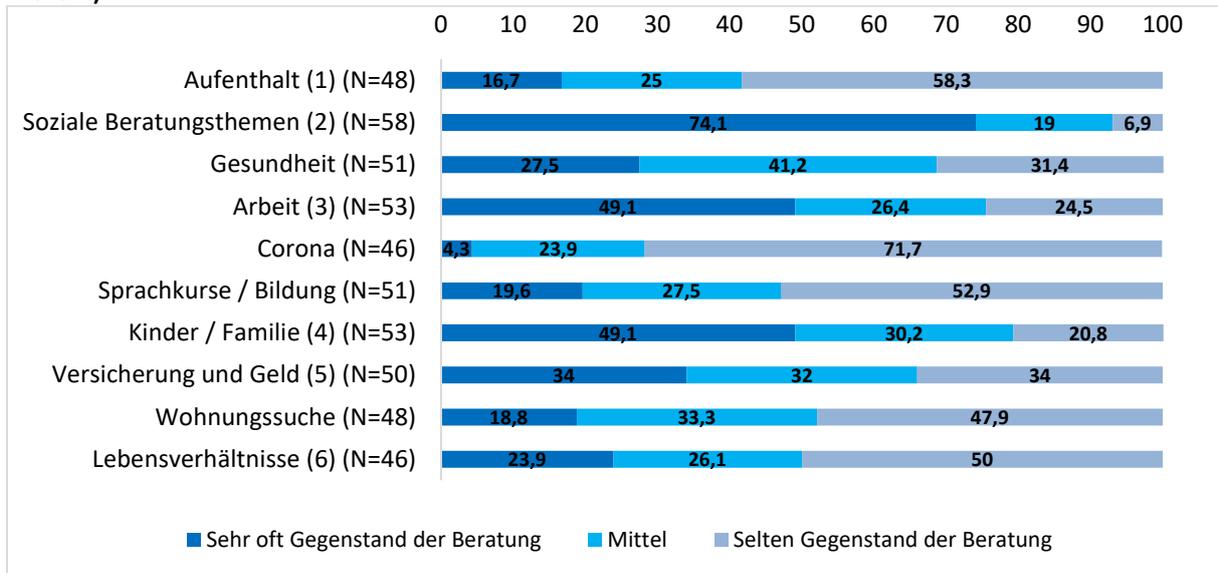
Etwa jede*r fünfte Befragte führte weitere Themen auf, darunter deutlich mehr Befragte, die in der ASoB arbeiten:

Welche anderen Themen sind das?

Alle Befragten
Beantragungen von Leistungen und Hilfsmöglichkeiten
finanzielle Unterstützung
Leistungsrecht (SGB II Bezug aufstockend oder für Familienmitglieder, die nicht arbeiten; Wohngeld, Kindergeld, Kinderzuschlag, Elterngeld usw.)
Partnerschaft, Erziehung, Familie, Trennung, Scheidung, Gewalt in der Beziehung
Schulden (2x)
Schulden, Leistungsrecht
Schwangerschaft, Krankenversicherung
Sozialleistungen, Finanzierung Kosten Unterbringung Frauenhaus
Sozialleistungen, Schulbesuch der Kinder
Suchtprobleme
Unterstützung Antragstellung durch Schließung Behörden (Jobcenter)

Die Befragten wurden gebeten, die Themen nach ihrer Häufigkeit zu gewichten. (vgl. Grafik 7) Am häufigsten sind **soziale Beratungsthemen zu Sozialrecht und Sozialleistungen** mit 74 Prozent der Nennungen sehr oft Gegenstand der Beratungen. Themen rund um die **Arbeit** und auch der Themenbereich **Kinder und Familie** werden von 49 Prozent der Befragten und damit am zweithäufigsten als sehr oft Gegenstand der Beratungen bezeichnet. **Versicherungen und Geld** benennen 34 Prozent der Befragten als häufigen Gegenstand der Beratungen.

Grafik 7: Wie sind die Themen in Beratungen mit UBÜ etwa gewichtet? Bitte geben Sie für jedes Thema an, ob dieses sehr oft Gegenstand der Beratung, mittel oder selten Gegenstand der Beratung ist. (Angaben in Prozent)

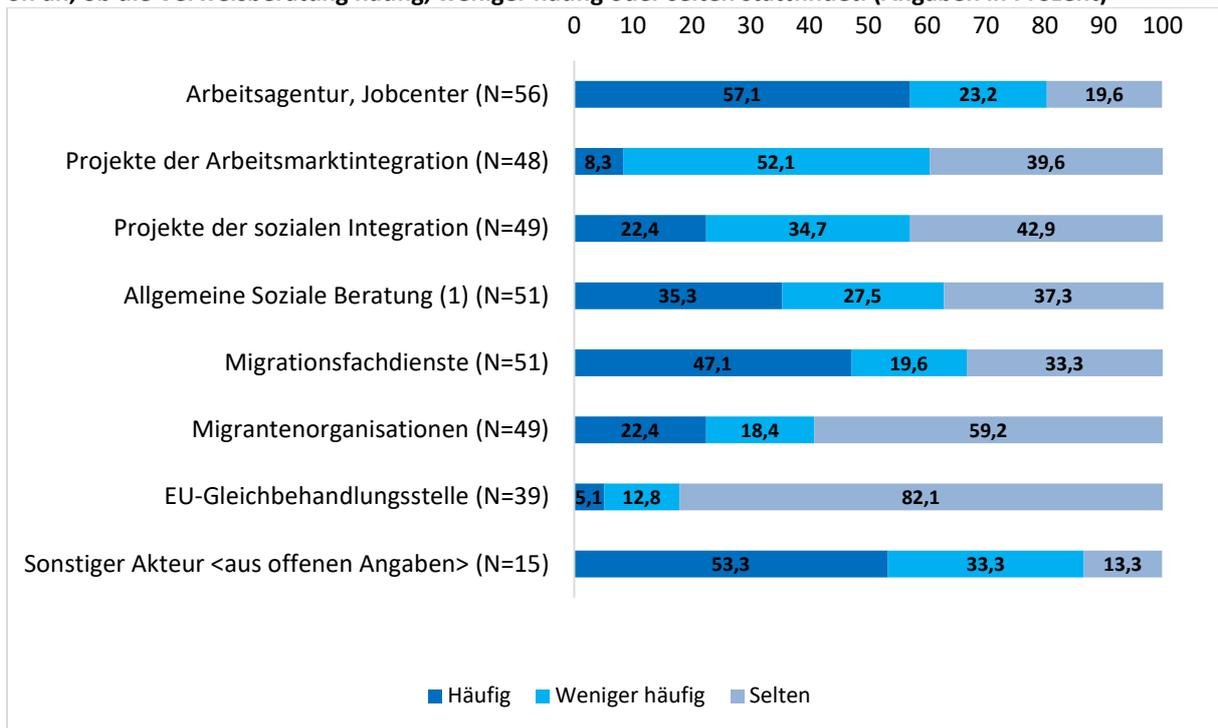


Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

(1) Daueraufenthalt, Einbürgerung, Visumbeschaffung u.a.; (2) Sozialrecht, Sozialleistungen; (3) Arbeitssuche, Arbeitsrecht, Arbeitsverträge, Arbeitszeugnisse; (4) Sorgerecht, Alimente, Unterhaltskostenvorschuss u.a.; (5) Rentenversicherung, Schulden u.a.; (6) Familienstreit, Strafsachen, Unfälle, Begleitung zum Anwalt u.a.

Eine Verweisberatung erfolgt am häufigsten zu den **Arbeitsagenturen** und **Jobcentern** – 57 Prozent der Befragten berichten von häufigen Verweisen dort hin. (vgl. Grafik 8) Am zweithäufigsten wird zu Akteuren verwiesen, die als sonstige Akteure offen abgefragt wurden, gefolgt von Verweisen zu den Migrationsfachdiensten und der Allgemeinen Sozialen Beratung. **Verweise zur EU-Gleichbehandlungsstelle hingegen werden kaum angegeben und auch zu Migrantenorganisationen wird vergleichsweise seltener verwiesen.**

Grafik 8: Wie häufig nutzen Sie die Verweisberatung zu anderen Akteuren? Bitte geben Sie für jede Institution an, ob die Verweisberatung häufig, weniger häufig oder selten stattfindet. (Angaben in Prozent)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

(1) Allgemeine Soziale Beratung einschl. Krisenintervention / psychosoziale Beratung / Existenzsicherungshilfen / Clearing

In der überwiegenden Mehrheit **erfahren die Befragten nicht von den Ergebnissen der Verweisberatung** (64 Prozent). Befragte, die in der ASoB arbeiten, berichten dies etwas häufiger. Diejenigen, die von den Ergebnissen der Verweisberatung erfahren, sind meistens **zufrieden mit den Ergebnissen** (74 Prozent).

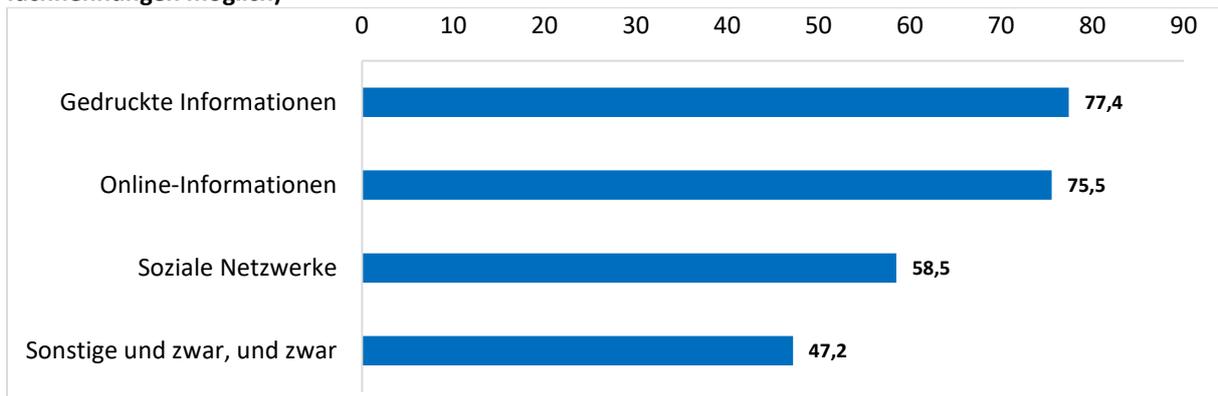
Dementsprechend wird auch der Rücklauf überwiegend als ausreichend bewertet (63 Prozent). Allerdings würden sich **37 Prozent mehr Rücklauf wünschen**, dies wird vor allem von Befragten, die in der migrationsspezifischen Beratung arbeiten, angegeben.

Die Befragungsergebnisse der Koordinierungsstellen für Integration in den Landkreisen und Städten in Sachsen-Anhalt verdeutlichen ebenfalls die Nutzung der Verweisberatung, zeigen aber auch auf, dass es zum Teil fehlende Kenntnisse von einschlägigen Beratungsstellen gibt.

2.3 Information und Kommunikation der Beratungsstellen

Gedruckte Informationen und Online-Informationen stellen die am häufigsten benannten Informationskanäle dar. (vgl. Grafik 9) **Soziale Netzwerke werden demgegenüber etwas seltener genutzt**. Die Befragten der ASoB berichten in klar absteigender Reihenfolge von gedruckten Informationen, Online-Informationen und Sozialen Netzwerken. **Diese Eindeutigkeit weisen die Antworten der Befragten der MiB nicht auf: gedruckte und Online-Informationen werden fast gleich häufig genutzt und die Sozialen Netzwerke spielen eine wesentlich größere Rolle als bei Befragten der ASoB.**

Grafik 9: Über welche Kanäle finden UBÜ in Ihre Beratungseinrichtung? (Angaben in Prozent; N=53; Mehrfachnennungen möglich)



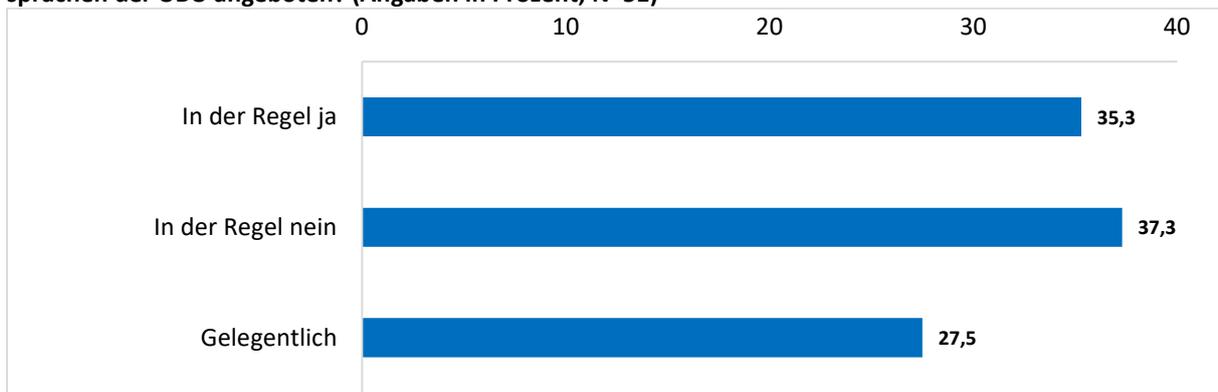
Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

Die Ausführungen zu den sonstigen Informationskanälen legen eine hohe Bedeutung von Empfehlungen durch die und Weitersagen in der Zielgruppe nahe.

Eine **explizite Ansprache der UBÜ erfolgt nach Einschätzung der Mehrheit der Befragten (61 Prozent) nicht**, nur 39 Prozent bejahen eine direkte Ansprache der Unionsbürger*innen. Unter den Befragten, die in der **MiB** arbeiten, wird deutlich häufiger eine explizite Ansprache von UBÜ angegeben.

Informationsangebote in der Herkunftssprache der Unionsbürger*innen werden etwa zu gleichen Teilen in der Regel vorgehalten bzw. nicht vorgehalten. (vgl. Grafik 10) Dabei berichten Befragte, die in der MiB arbeiten, häufiger von Informationen in Herkunftssprache als Befragte der ASoB. Dies könnte im Zusammenhang mit der speziellen Zielgruppe stehen, die ASoB richtet sich an alle Bürger.

Grafik 10: Werden von Ihrer Beratungsstelle die Informationen zu den Beratungsangeboten in Herkunftssprachen der UBÜ angeboten? (Angaben in Prozent; N=51)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH

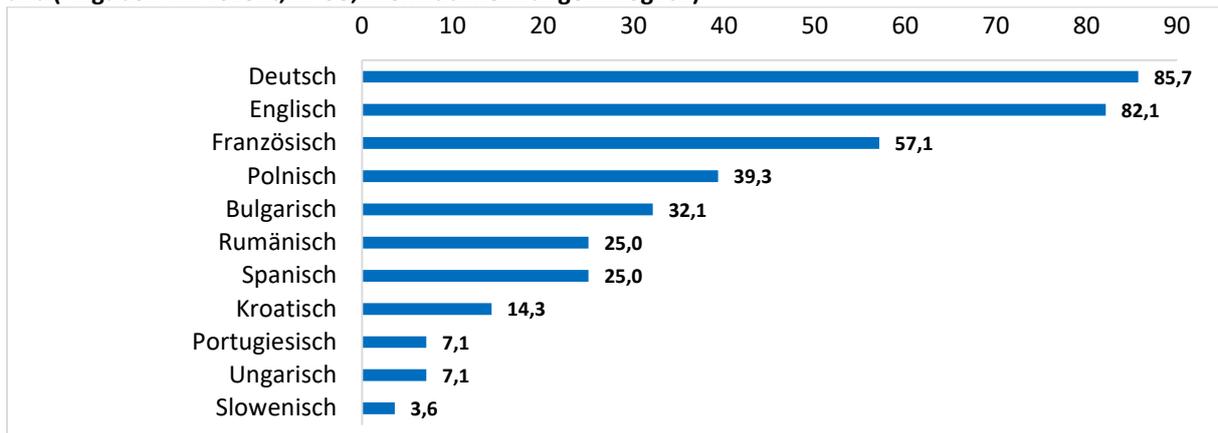
Ergänzung: Die Befragungsergebnisse der **Koordinierungsstellen für Integration** in den Landkreisen und Städten in Sachsen-Anhalt verweisen ebenfalls auf nicht in allen Beratungsstellen vorhandene mehrsprachige Informationsangebote, die überwiegend sowohl in gedruckter Form als auch Online zugänglich sind.

Des Weiteren sollten die Befragten angeben, in welchen Sprachen Informationen zu den Beratungsangeboten vorgehalten werden. Neben der **deutschen** Sprache sind die **englische, französische, polnische, bulgarische, rumänische, spanische, kroatische, portugiesische, ungarische und slowenische**

Sprache als Sprache für Informationsangebote benannt. (vgl. Grafik 11) Dabei werden die englische Sprache mit Abstand am häufigsten und die französische Sprache deutlich häufiger als die anderen Sprachen benannt.

Das Vorhalten von Informationsangeboten in den verschiedenen Herkunftssprachen ist nach Einschätzung der Befragten im Bereich der MiB – als Konsequenz der spezifischeren Zielgruppenorientierung – vielfältiger und stärker ausgeprägt.

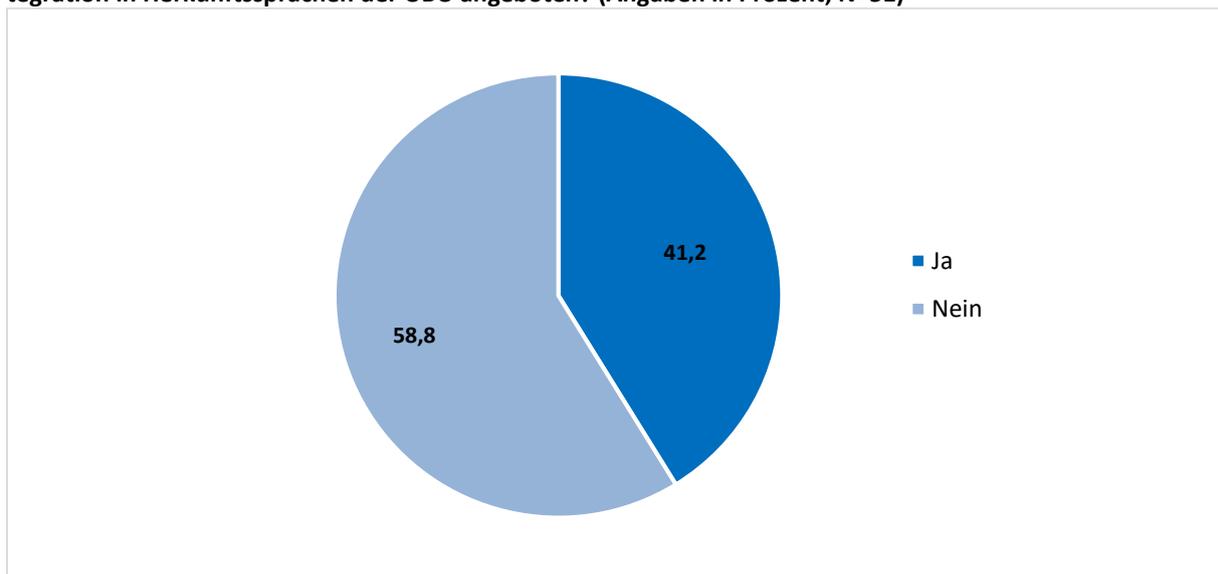
Grafik 11: In welchen Sprachen bieten Sie die Informationen zu den Beratungsangeboten in Ihrer Einrichtung an? (Angaben in Prozent; N=58; Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

Informationsmaterialien zur sozialen und Arbeitsmarktintegration bieten die Einrichtungen von **41 Prozent der Befragten in Herkunftssprachen** der UBÜ an. (vgl. Grafik 12) Befragte, die in der MiB arbeiten, geben dies deutlich häufiger an.

Grafik 12: Werden von Ihrer Beratungsstelle die Informationsmaterialien zur sozialen und Arbeitsmarktintegration in Herkunftssprachen der UBÜ angeboten? (Angaben in Prozent; N=51)

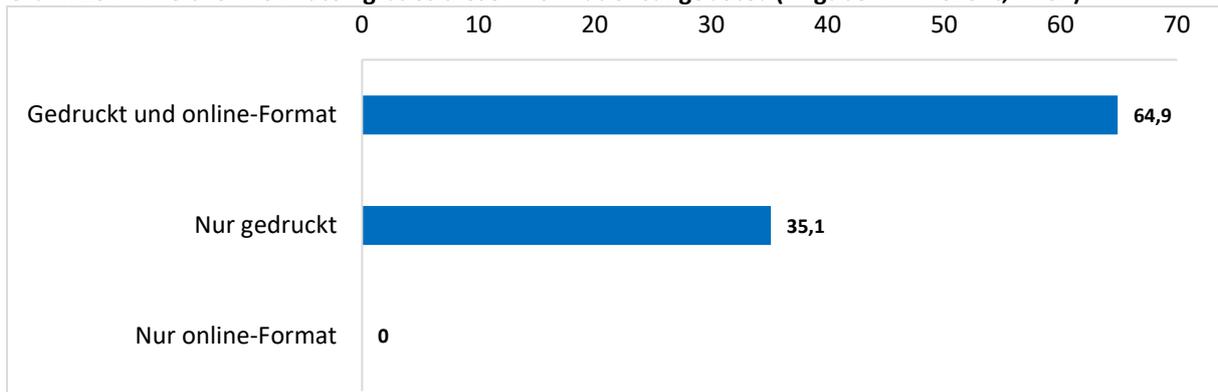


Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

Ergänzung: Befragt nach der Rolle der Sprache für Informationsangebote wird deutlich, dass die **Koordinierungsstellen für Integration** in den Landkreisen und Städten in Sachsen-Anhalt diese als sehr wichtig erachten.

Die Informationsangebote sind am häufigsten sowohl **gedruckt als auch online aufbereitet** (65 Prozent). (vgl. Grafik 13) Bei einem guten Drittel liegen die Informationen ausschließlich in gedruckte Form vor, **das reine Online-Format spielt keine Rolle**. Befragte aus der ASoB geben die Kombination gedruckter und online vorliegender Beratungsangebote deutlich häufiger an.

Grafik 13: In welchen Formaten gibt es diese Informationsangebote? (Angaben in Prozent; N=37)

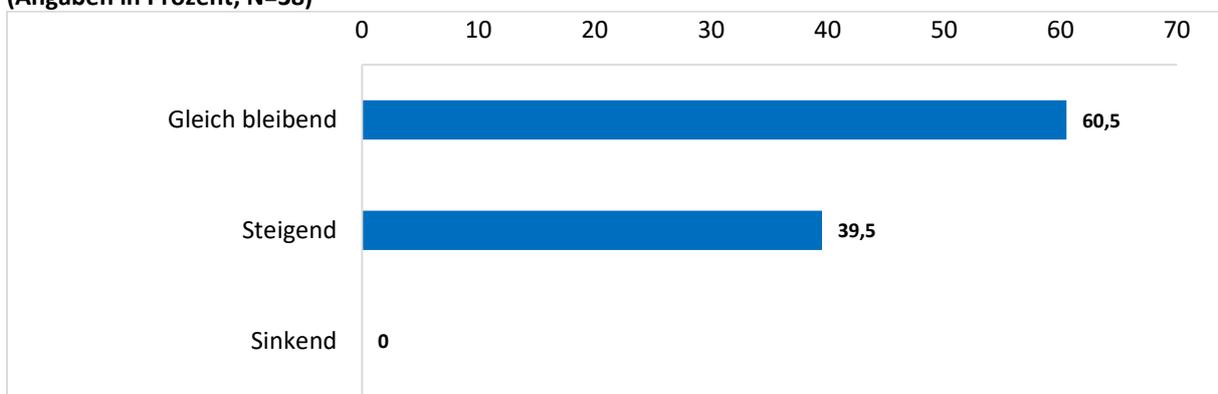


Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

Eine Nachfrage nach **zusätzlichem Informationsmaterial zur Beratung** wird von 19 Prozent der Befragten angegeben, dies sind etwas häufiger die Befragten der ASoB. Nach Auskunft der Befragten bezieht sich die Nachfrage vor allem auf **Handreichungen** und **Broschüren** sowie die Weitergabe von nützlichen Adressen und weiterführenden Kontakten. Webportale werden demgegenüber seltener benannt.

Befragt, wie sie den Bedarf an Informationsmaterialien für UBÜ in der Tendenz einschätzen, geben 60 Prozent der Befragten einen **gleichbleibenden Informationsbedarf an, etwas weniger als 40 Prozent schätzen** ihn in der Tendenz **eher zunehmend ein**. (vgl. Grafik 14) Ein zunehmender Bedarf an Informationsmaterialien wird häufiger von den Befragten auf der Leitungsebene im Vergleich zur Fachebene und häufiger von Befragten der ASoB im Vergleich zu Befragten der MiB benannt.

Grafik 14: Wie schätzen Sie den Bedarf an Informationsmaterialien für EU-Angehörige der Tendenz nach ein? (Angaben in Prozent; N=38)



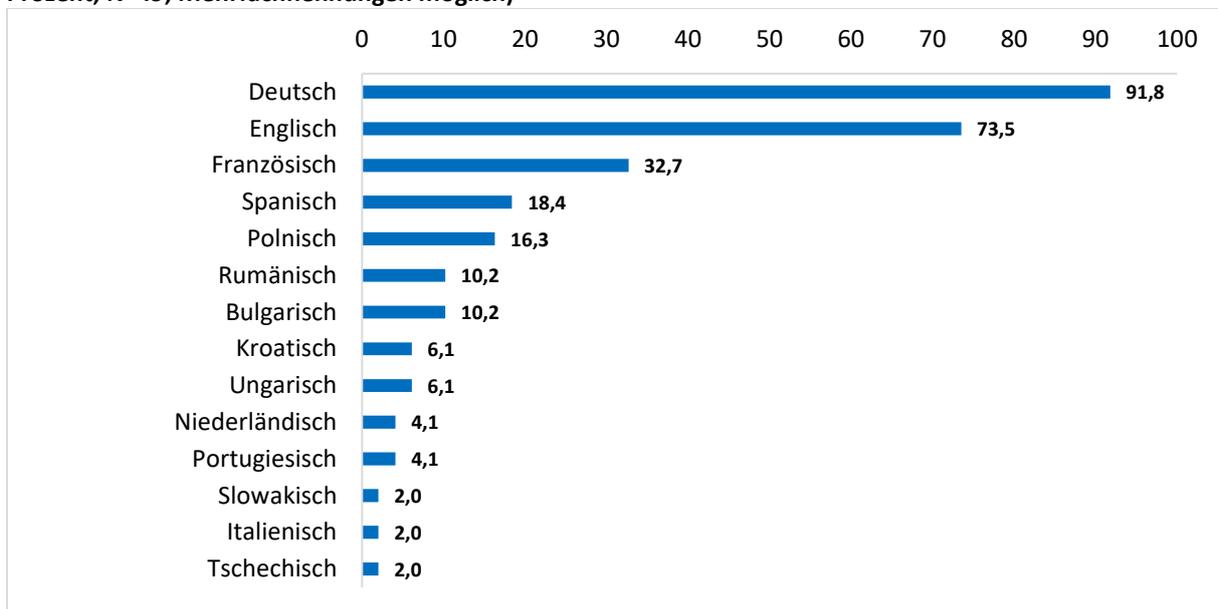
Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

Steigender Bedarf wird am häufigsten im Bereich der **sozialen Integration**, gefolgt von der **Arbeitsmarktintegration** gesehen. Es gibt auch weitere Themennennungen.

Ergänzung: Den Bedarf an weiteren Informationsmaterialien bestätigen auch die Befragungsergebnisse der **Koordinierungsstellen für Integration** in den Landkreisen und Städten in Sachsen-Anhalt.

Beratungsgespräche werden nach Einschätzung der Befragten **neben der deutschen Sprache, vor allem in englischer Sprache (74 Prozent), französischer Sprache (33 Prozent), spanischer (18 Prozent) polnischer (16 Prozent) und rumänischer Sprache (10 Prozent) angeboten.** (vgl. Grafik 15) Eher **selten bzw. vereinzelt** werden die ungarische Sprache, die tschechische, die slowakisch, die niederländische, die italienisch und die portugiesische Sprache benannt. Weitere Sprachen neben englisch, französisch und spanisch geben ausschließlich Befragte, die in der MiB arbeiten, an.

Grafik 15: Welche Sprachen bieten Sie für Beratungsgespräche mit UBÜ in Ihrer Einrichtung an? (Angaben in Prozent; N=49; Mehrfachnennungen möglich)

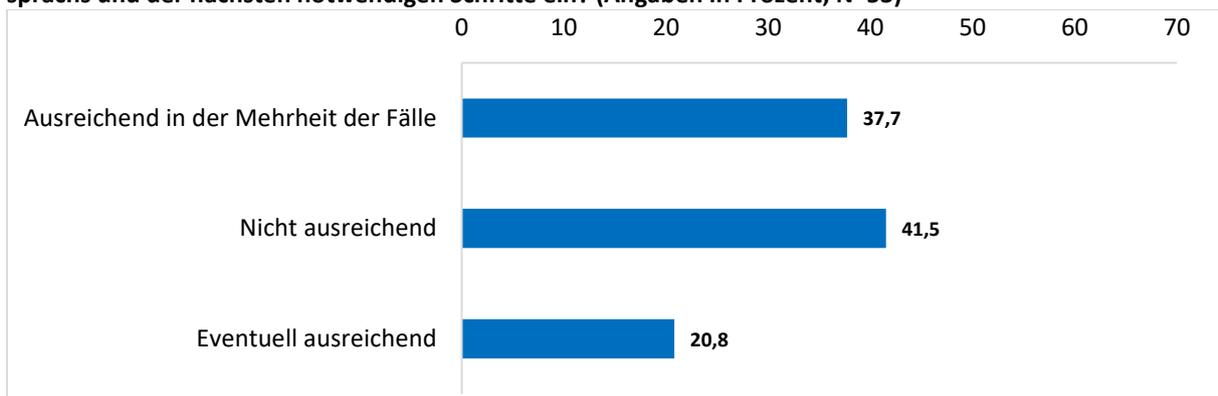


Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

2.4 Einschätzung des Sprachverständnisses und Maßnahmen der Qualitätssicherung

Befragt nach der Sprachkompetenz der UBÜ, schätzen **38 Prozent der Befragten** die Sprachkenntnisse der UBÜ als **ausreichend** in der Mehrheit der Fälle ein, 21 Prozent als eventuell ausreichend und **42 Prozent als nicht ausreichend.** (vgl. Grafik 16)

Grafik 16: Wie schätzen Sie die Sprachkompetenz Ihrer UBÜ für das Verständnis der Inhalte des Beratungsgesprächs und der nächsten notwendigen Schritte ein? (Angaben in Prozent; N=53)

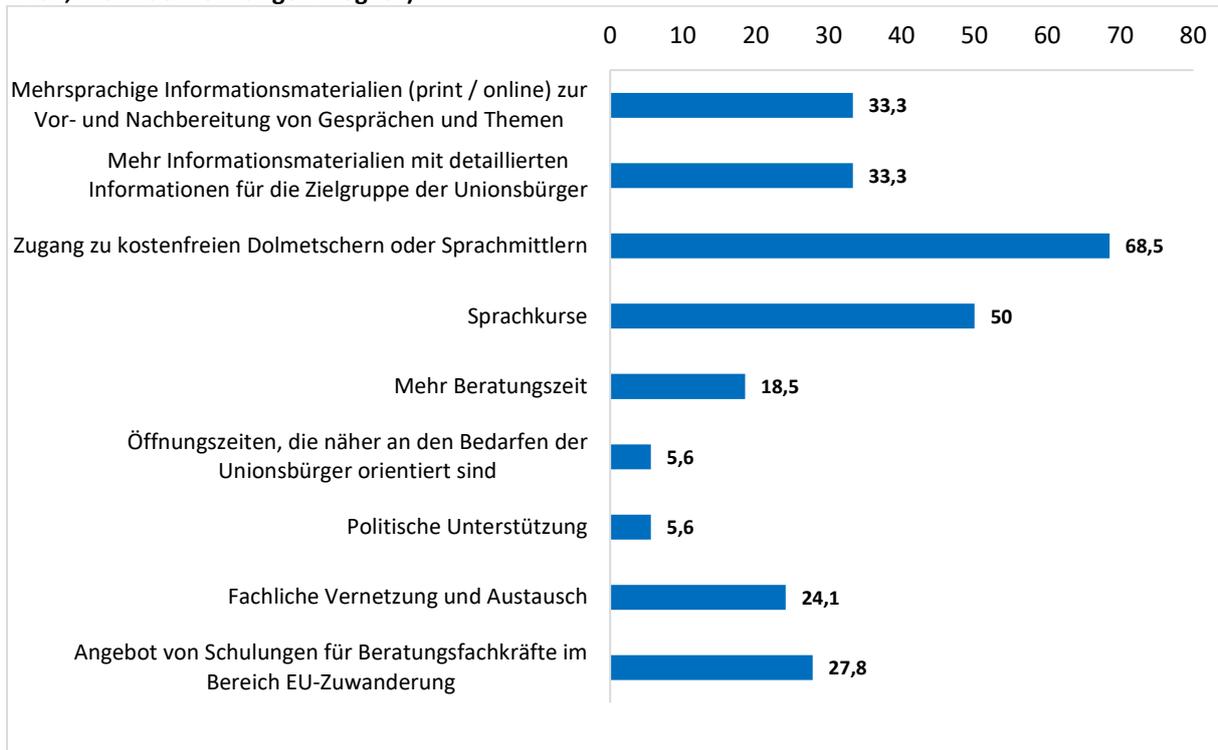


Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

Als wichtigste qualitätssichernde Maßnahmen werden der **Zugang zu kostenfreien Dolmetschern oder Sprachmittlern (69 Prozent)** sowie **Sprachkurse (50 Prozent)** benannt. (vgl. Grafik 17) Potenzial wird in **mehrsprachige Informationsmaterialien (print/online) zur Vor- und Nachbereitung** von Gesprächen und Themen (33 Prozent) und **mehr Informationsmaterialien mit detaillierten Informationen für die Zielgruppe UBÜ** (33 Prozent) gesehen. Bis auf die Sprachkurse werden diese Merkmale von den Befragten mit Tätigkeit in der ASoB häufiger genannt.

Fachliche Vernetzung und Austausch wird von den Befragten der MiB-Fachdienste ebenso wie **Angebote von Schulungen für Beratungsfachkräfte im Bereich EU-Zuwanderung an dritter Stelle benannt und ist damit wichtiger als Informationsmaterialien.**

Grafik 17: Welche Maßnahmen wären aus Ihrer Sicht sinnvoll, damit die Beratungsqualität für UBÜ nachhaltig gesichert ist? Bitte kreuzen Sie die drei aus Ihrer Sicht wichtigsten Maßnahmen an. (Angaben in Prozent; N=54; Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH.

In einem **Ausbau von Angeboten des Videodolmetschens** sieht die Mehrzahl der Befragten (71 Prozent) eine Stellschraube. Knapp zwei Drittel der Befragten der MiB bejahen dies und alle Befragten der ASoB.

Abschließend hatten die Befragten Gelegenheit in einem offenen Feld noch Anmerkungen und Kommentare zu der Befragung zu geben.

Alle Befragten, Auswahl

Als viertwichtigste Maßnahme zur nachhaltigen Sicherung der Beratungsqualität sehe ich das Angebot von Schulungen für Beratungsfachkräfte im Bereich EU-Zuwanderung.

Bei Sprachen gab es nicht die Auswahl "Russisch". Diese Sprache können wir in unserer Beratungsstelle jedoch auch abdecken und wird von einigen Bürger:innen aus Süd-Ost-Europa gesprochen.

Beratung von EU Bürgern erfolgt nur im Rahmen zusätzlicher Kapazitäten, die wir nicht haben. EU Bürger gehören nicht zu unserer Hauptzielgruppe. Es werden mehr Stellen dafür benötigt!

Beratungssprache, Informationen - Russisch

Besonders bei Unionsbürger_innen häufen sich die sogenannten "Multiproblemfälle". Menschen die kaum Deutsch sprechen kommen als Familie nach Deutschland über sehr unsichere Arbeitsverhältnisse. Oft sind sie auf zusätzliche Leistungen angewiesen. Das Verständnis für das System, insbesondere in Bezug auf Mitwirkung, fehlt zum Teil. Die Informationen der Jobcenter werden von vielen Menschen gar nicht verstanden. Fehlende Krankenversicherung und andere Dinge führen zu Schulden. Teilweise fehlt das Grundverständnis bezüglich der geltenden Schulpflicht. Die Kinder selbst müssen Schulklassen besuchen ohne auch nur ein Wort Deutsch sprechen zu können. Durch die belastenden Lebenssituationen kommt es zum Teil zu Trennungen, was zu Schwierigkeiten im Sorgerecht und in anderen Bereichen führt. Die Beratung von Unionsbürger_Innen ist gegenüber unserem Geldgeber (Landesverwaltungsamt) auch nur "im Rahmen unserer Kapazitäten", was bedeutet, dass wir der Nachfrage nicht unbedingt gerecht werden. Gleichzeitig gibt es in unmittelbarer Nähe aber auch keine spezifischen Beratungsangebote für Unionsbürger, sondern nur in größeren Städten (Magdeburg, Halle usw.).

Ergänzung zu Sprachen, in denen Beratungen geführt werden können: Mittels Online Übersetzungsprogrammen oder auch klassisch mit Wörterbuch konnten Beratungen immer lösungsorientiert erfolgen. Mit Zunahme der Beratungskontakte wurde dies auch immer besser.

Es besteht ein dringendes Beratungsbedarf für EU Bürger die zahlen steigen Permanent und MBE-s sind überfordert

Ich bin der Meinung, dass das Personal in den Kommunen, vorallem im Jobcenter, Weiterbildungen im Umgang mit Migranten benötigen. Weiterhin wäre hilfreich, wenn von den Migranten bei gleicher Leistung nicht mehr Unterlagen verlangt werden als von den deutschen Mitbürgern.

Sehr geehrte Damen und Herren, in unserer Schwangerschaftsberatungsstelle werden sehr selten Unionsbürger beraten.

Unionsbürger sind NICHT der überwiegende Teil der Ratsuchenden in unsere Beratungsstelle - eher die Ausnahme, oft dann wenn bereits eingebürgert und aus Drittstaaten (ursprünglich), meist mit guten Sprachkenntnisse bereits - gelegentlich (hier v. a. Bulgarien + Rumänien) wenig Sprachkenntnisse und ohne soziales Netz. Leistungsrechtliche Fragen stehen im Vordergrund der Beratungen ... alles andere rekuriert auf Einzelfälle - insofern auch die Zunahme der Beratungen in den letzten Jahren (in absoluten Zahlen) relativ zu betrachten ist. Merkllich auch (oft) die Einbindung dieser Zielgruppe in Institutionen der Migrantenselbstorganisation bzw. gehobenes Integrationsniveau... .

Unsere EU-Klientel sind meistens Roma-Zugehörige. Sie sind Analphabet und sprechen Türkisch. Lesen Türkisch oder Bulgarisch können sie nicht. Deutsch nach 5-6 Jahre in Deutschland bleibt auf dem Niveau A1. Diese Menschen brauchen allgemeine Bildung, wie z. B. Abendschulen in dem Sowjet Union.

Unsere Zielgruppe der Roma aus Rumänien braucht sehr spezifische Beratungsangebote. Unsere Projektkapazitäten reichen für die Menge der Klient*innen kaum aus. Was die EU-Bürger*innen angeht, braucht es dafür in der Stadt mindestens eine spezifische Beratungsstelle, die nicht an bisherige, allgemeine Migrationsberatungsstellen angeschlossen ist. Die Bedarfe dafür sind ausreichend vorhanden und nehmen auch über die letzten Jahre nicht ab. Nach wie vor und trotz unserer Arbeit bemerken wir, dass unsere Zielgruppe unter den Migrant*innen weitgehend unsichtbar und unterrepräsentiert ist.

3. Ergebnisgesamtbetrachtung im Überblick (Basis: Befragung; ohne Anschlußdiskussion)

3.1 Entwicklung der Beratungsbedarfe (allgemeine Dynamik)

- Vor der Corona-Pandemie hat sich die Zahl der Beratungen von Unionsbürger*innen in der Mehrheit nicht verändert, wenn sie sich verändert hat, war sie eher gestiegen. Im Vergleich dazu wird mit Blick auf die letzten zwei Jahre vor der Befragung häufiger von gestiegenen Beratungszahlen berichtet. Andererseits gibt es eine gleich große Gruppe an Befragten, die gleichbleibende Beratungszahlen angibt.
- Mit Auftreten der Corona-Pandemie wurden alternative Beratungsformate entwickelt und – insbesondere in der migrationspezifischen Beratung – zügig, d.h. noch im Frühsommer 2020, angeboten. Diese alternativen Formate werden auch künftig genutzt.

3.2 Beratungskapazitäten, Beratungsaufwand, Verweisberatung

- In der Mehrheit werden Unionsbürger*innen zu einem gleichen Anliegen mehrfach beraten. Dies wird häufiger von Befragten aus der Allgemeinen Sozialen Beratung angegeben und scheint ein Ausdruck komplexer Problemlagen zu sein, wie vereinzelt Kommentare und Anmerkungen nahe legen.
- Sie verweisen auch häufiger auf einen höheren Beratungsaufwand bei Unionsbürger*innen als Befragte der migrationspezifischen Fachdienste, wobei insgesamt kein einheitlicher Trend erkennbar ist.
- Die Bewertung der aktuellen Beratungskapazitäten ergibt ebenfalls kein klares Bild. Befragte der migrationspezifischen Fachdienste verweisen eindeutiger auf nicht ausreichende Beratungskapazitäten.
- Während in der ASoB soziale Themen und andere Themen als die zwei Bereiche mit den größten Beratungsbedarfen gesehen werden, sind es in der MiB ebenfalls die sozialen Themen und das Thema Arbeit. Aber auch das Thema Aufenthalt wird noch von vielen Befragten der MiB als wichtig angegeben.
- In der konkreten Abfrage der Beratungsthemen weisen die beiden Beratungsbereiche unterschiedliche Schwerpunkte auf. Deutlich wird auch die Komplexität der Beratungsanliegen.
- Verweisberatung findet in unterschiedlicher Ausprägung statt, am häufigsten zur Arbeitsagentur und den Jobcentern. Die Bandbreite der Stellen zu denen verwiesen wird ist nach Angaben der Befragten der Allgemeinen Sozialen Beratung größer als bei den Befragten der migrationspezifischen Beratung. In der Mehrheit erfahren die Berater*innen nicht von den Ergebnissen der Verweisberatung. Wenn sie davon erfahren, sind zufrieden aber nicht sehr zufrieden oder unzufrieden. Wird mehr Rücklauf gewünscht, so vor allem von Befragten, die in der migrationspezifischen Beratung arbeiten.

3.3 Zielgruppenansprache, Informationsvergabe und Medienangebote

- Neben Printmedien werden auch online viele Informationen zu den Angeboten der Beratungsstellen platziert. Soziale Netzwerke werden als Informationskanal häufiger von Befragten der migrationsspezifischen Beratung angegeben. Mund zu Mund Propaganda wird in den sonstigen Angaben ebenfalls hervorgehoben.
- Eine zielgruppenspezifische Ansprache der Unionsbürger*innen erfolgt nach Angaben der Befragten mehrheitlich nicht und auch das Vorhalten mehrsprachiger Informationsangebote ist unterschiedlich stark ausgeprägt. Im Falle der Mehrsprachigkeit dominiert die englische Sprache gefolgt von der französischen Sprache. In der migrationsspezifischen Beratung werden Angebote in Herkunftssprachen häufiger und vielfältiger unterbreitet. Hierbei ist zu beachten, dass aus den Aussagen der Befragten nicht direkt auf die Einrichtungen geschlossen werden kann.
- Themenspezifische Informationen zur sozialen und Arbeitsmarktintegration in anderer Sprache als deutsch werden nach Einschätzung von mehr als der Hälfte der Befragten nicht angeboten. Wenn sie angeboten werden, sind oftmals online und in gedruckter Form erhältlich, wobei die Kombination von Befragten der migrationsspezifischen Beratung seltener genannt wird.
- Zusätzliches Informationsmaterial wird selten nachgefragt. Die Nachfrage richtet sich dabei vornehmlich auf Handreichungen und Broschüren sowie die Weitergabe nützlicher Adressen und Kontakte.
- Auch wenn mehr als die Hälfte der Befragten keinen zusätzlichen Bedarf an Informationsmaterialien für EU Angehörige sieht, so gibt es doch eine nennenswerte Gruppe, die einen solchen zusätzlichen Bedarf anmerkt.

3.4 Sprachverständnis der Klienten (UBÜ)

- Die Beratungsgespräche werden vorrangig in englischer und französischer Sprache geführt, wenn sie nicht in deutscher Sprache erfolgen.
- Dabei sind die Einschätzungen zum Sprachverständnis der Unionsbürger*innen sehr heterogen.
- Zur Verbesserung der Beratungsqualität wird das Thema Sprechen und Verstandenwerden betont: Dolmetscher*innen, Sprachmittler*innen aber auch Sprachkurse werden vor allem als wichtige Maßnahmen angeführt. Dem folgend wird in einem Ausbau des Videodolmetschens ein möglicher Ansatzpunkt gesehen.

