

Untersuchung der Willkommenskultur an Migrationsanlaufstellen in Magdeburg und Weißenfels

Constanze Klempin

EUmigra AGSA e.V. Schellingstraße 3-4, 39104 Magdeburg

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	2
2. Ziele und Methodik	2
3. Ergebnisse.....	2
3.1 Sprachliche Zugänglichkeit	3
3.2 Willkommenskultur	4
3.3 Verfügbarkeit von Ressourcen	5
3.4 Kommunikationsfähigkeit des Personals	5
3.5 Angebote und Dienstleistungen	6
4. Herausforderungen und Verbesserungsvorschläge.....	6
5. Fazit	7
6. Kontakt.....	7

1. Einleitung

Das Pilotprojekt, durchgeführt von der Fach- und Servicestelle für Europäische Migration (EUMigra) der Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt e.V. (AGSA), untersuchte die Willkommenskultur sowie die Zugänglichkeit und Qualität der Dienstleistungen für Migrant:innen an verschiedenen Migrationsanlaufstellen in Sachsen-Anhalt, insbesondere in Magdeburg und Weißenfels. Ziel war es, die aktuelle Situation zu erfassen, Herausforderungen zu identifizieren und Verbesserungsvorschläge zu entwickeln.

2. Ziele und Methodik

Ziele des Projekts:

- Ermittlung der Zugänglichkeit und Qualität der Dienstleistungen für Migrant:innen in verschiedenen Institutionen.
- Bewertung der Willkommenskultur an den Anlaufstellen.
- Identifikation von Barrieren und Entwicklung von Vorschlägen zur Verbesserung der Integration.

Methodik:

Die Methodik des Pilotprojekts basiert auf qualitativen Beobachtungen und strukturierten Interviews mit Mitarbeitenden und Besucher:innen verschiedener Migrationsanlaufstellen. Die Untersuchung wurde auf Basis mehrerer Leitfragen durchgeführt, die sich auf folgende Kernbereiche fokussierten:

- **Sprachliche Zugänglichkeit:** Welche Sprachen werden für Informationsmaterial, Beschilderungen und die Kommunikation verwendet? Gibt es ausreichend mehrsprachiges Informationsmaterial?
- **Willkommenskultur:** Wie erleben internationale Besucher:innen die Atmosphäre in den Anlaufstellen? Gibt es gezielte Maßnahmen zur Förderung der Integration?
- **Verfügbarkeit von Ressourcen:** Welche Art von Informationsmaterial wird angeboten? Gibt es Informationen über lokale Ressourcen und spezifische Beratungsangebote in verschiedenen Sprachen?
- **Kommunikationsfähigkeit des Personals:** Welche Sprachkenntnisse haben die Mitarbeiter:innen Können sie sich in der Muttersprache der Besucher:innen verständigen?
- **Angebote und Dienstleistungen:** Welche Dienstleistungen werden angeboten und sind sie auf die Bedürfnisse der Zielgruppe zugeschnitten?
- **Herausforderungen und Verbesserungsmöglichkeiten:** Welche Barrieren gibt es und welche Vorschläge gibt es zur Verbesserung der Integration?

3. Ergebnisse

Die Ergebnisse sind nach den wichtigsten Themenbereichen unterteilt und für jede Stadt separat dargestellt, um die spezifischen Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Anlaufstellen in Magdeburg und Weißenfels hervorzuheben.

3.1 Sprachliche Zugänglichkeit

Magdeburg

Die sprachliche Zugänglichkeit in den Anlaufstellen in Magdeburg ist überwiegend auf Deutsch beschränkt. Mehrsprachiges Informationsmaterial ist selten vorhanden und meist nur in begrenztem Umfang (z.B. Englisch, Arabisch). Diese Einschränkungen erschweren den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen für Personen, die kein Deutsch sprechen.

Institution	Informationsmaterial	Beschilde- rung	Sprachkennt- nisse des Perso- nals	Besonderheiten
Bürgerbüro Mitte	Deutsch	Deutsch	Deutsch, etwas Englisch	Kein mehrsprachiges Material; Sicherheitsper- sonal spricht Englisch.
Bürgerbüro Nord	Deutsch	Deutsch	Deutsch	Interesse an Zusammen- arbeit mit EUmigra; keine mehrsprachigen Informationsmaterialien.
Jobcenter / Bundesagen- tur für Arbeit	Deutsch, teil- weise Eng- lisch, Arabisch	Deutsch	Deutsch	Teilweise mehrsprachige Beschilderung; kein EU- migra-Informationsma- terial.
Jugend- berufsagen- tur	Deutsch	Deutsch	Nicht vorhanden	Keine Mehrsprachigkeit; mangelnde Willkom- menkultur.
Ausländer- behörde Magdeburg	Nicht vorhan- den	Nicht vor- handen	Englisch, Deutsch, Per- sisch, Türkisch, Afghanisch	Höfliches Sicherheits- personal, aber kein ver- fügbares Informations- material.
AWO Migrati- onsberatung	Nicht vorhan- den	Deutsch, Englisch, Arabisch	Nicht vorhanden	Begrenzte Verfügbarkeit von Beratung in anderen Sprachen.
Welcome Service Cen- ter	Deutsch, Eng- lisch, weitere Sprachen	Nicht vor- handen	Englisch	Freundliches Personal; gute Verfügbarkeit mehr- sprachiger Materialien.

Weißenfels

In Weißenfels ist die sprachliche Zugänglichkeit breiter aufgestellt. Es gibt mehr mehrsprachige Materialien und das Personal spricht mehrere Sprachen. Dennoch besteht auch hier Bedarf an mehr Konsistenz in der Verfügbarkeit mehrsprachiger Materialien.

Institution	Informationsmaterial	Beschil- derung	Sprachkennt- nisse des Per- sonals	Besonderheiten
gBB-Bera- tungsstelle beim BBI	Deutsch, Englisch, Ara- bisch, digitale EUmigra- Wegweiser	Deutsch	Deutsch, Eng- lisch, Franzö- sisch	Ethnische Segrega- tion als strukturelles Problem.
MBE bei der Caritas	EUmigra-Wegweiser in mehreren Sprachen, weiteres Material auf	Nicht vor- handen	Englisch, Ara- bisch	Kapitalneid und Vor- urteile gegenüber Migrant:innen.

	Persisch, Rumänisch, Bulgarisch			
Neustadt-büro	EUmigra-Wegweiser (meist Deutsch), weiteres Material für Unionsbürger	Deutsch	Deutsch, Englisch, Polnisch, u.a.	Freundliches Personal, aber mangelnde Verteilung von Integrationsinformationen.
Stadt Weißenfels Rathaus	Nicht vorhanden	Deutsch	Nicht vorhanden	Leicht zu finden; Unterstützung durch Personal.
Stadt Weißenfels: Wohnsitz anmelden	Informationen in diversen EU-Sprachen	Deutsch	Bulgarisch, Rumänisch, Russisch, Deutsch, Polnisch	Hohe Koordination mit anderen Beratungsstellen.

3.2 Willkommenskultur

Die Willkommenskultur variiert stark zwischen den Anlaufstellen in beiden Städten. Während einige Einrichtungen als einladend und integrativ wahrgenommen werden, fehlen in anderen die Bemühungen zur Förderung einer freundlichen und unterstützenden Atmosphäre.

Magdeburg

- **Positiv:** Caritas Interkulturelles Beratungszentrum – Hohe Willkommenskultur mit vielen spezifischen Programmen zur Unterstützung von Migrant:innen.
- **Negativ:** Jugendberufsagentur – Wenig Willkommenskultur aufgrund von Überfüllung und mangelnder kultureller Sensibilität.

Institution	Willkommenskultur	Besonderheiten
Caritas Interkulturelles Beratungszentrum	Hoch: Einladendes Umfeld, interkulturelle Angebote	Keine Empfangsperson vorhanden, aber freundliche Atmosphäre.
Jugendberufsagentur	Niedrig: Überfüllung, keine spezifischen Maßnahmen	Keine Maßnahmen zur Förderung der Integration, keine Mehrsprachigkeit.
Welcome Service Center	Hoch: Freundliches und hilfsbereites Personal	Ausstellung internationaler Studierender, positive Atmosphäre.

Weißenfels

- **Positiv:** Neustadtbüro – Sehr freundliches Personal und gut erreichbare Informationen.
- **Negativ:** Aussage Personal: Strukturelle Probleme und ethnische Segregation behindern die Willkommenskultur.

Institution	Willkommenskultur	Besonderheiten
Neustadtbüro	Hoch: Freundliches und hilfsbereites Personal	Leicht zugänglich, viele Beratungstermine.
gBB-Beratungsstelle beim BBI	Niedrig: Strukturelle Probleme behindern Integration	Ethnische Segregation, unvorteilhafte Wohnraumverteilung.

3.3 Verfügbarkeit von Ressourcen

Magdeburg

Die Verfügbarkeit von Informationsmaterialien und Ressourcen variiert stark in Magdeburg. Während einige Anlaufstellen eine Vielzahl von Ressourcen anbieten, sind viele nur auf Deutsch verfügbar, was die Zugänglichkeit für internationale Besucher:innen einschränkt.

Institution	Verfügbarkeit von Ressourcen	Besonderheiten
AWO Migrationsberatung	Begrenzte Ressourcen in mehreren Sprachen verfügbar	Falsche Öffnungszeiten im Internet, wenige Ressourcen.
Welcome Service Center	Gute Verfügbarkeit mehrsprachiger Materialien	Fokus auf internationale Studierende.
Caritas Migrationsberatung	Hohe Verfügbarkeit von Materialien	Mehrsprachige Materialien für spezifische Bedürfnisse wie Schwangerschaftsberatung.

Weißenfels

In Weißenfels ist die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationsmaterial breiter und schließt digitale und physische Materialien ein. Dennoch besteht Bedarf an einer besseren Zielgruppenansprache und konsistenteren Bereitstellung.

Institution	Verfügbarkeit von Ressourcen	Besonderheiten
Stadt Weißenfels: Wohnsitz anmelden	Informationen in verschiedenen EU-Sprachen	Hohe Koordination zwischen verschiedenen Ämtern.
MBE bei der Caritas	Breites Spektrum an Materialien in mehreren Sprachen	Wenig Ausgabebereitschaft des Materials; Bedarf an Aufklärung.

3.4 Kommunikationsfähigkeit des Personals

Magdeburg

In Magdeburg ist die Kommunikationsfähigkeit des Personals sehr unterschiedlich. Einige Einrichtungen haben Personal mit mehrsprachigen Fähigkeiten, während andere nur deutschsprachiges Personal beschäftigen, was zu Barrieren in der Kommunikation führen kann.

Institution	Sprachkenntnisse des Personals	Besonderheiten
Ausländerbehörde Magdeburg	Englisch, Deutsch, Persisch, Türkisch, Afghanisch	Höfliches Sicherheitspersonal; Kommunikationsbarrieren aufgrund fehlender Materialien.
DAK-Gesundheit	Nur Deutsch	Kunde wurde unhöflich behandelt; keine Mehrsprachigkeit.

Weißenfels

In Weißenfels wird die Kommunikation durch mehrsprachiges Personal und den Einsatz von Übersetzungstechnologien unterstützt. Dies erleichtert den Zugang zu den angebotenen Dienstleistungen.

Institution	Sprachkenntnisse des Personals	Besonderheiten
Neustadt-büro	Deutsch, Englisch, Polnisch, Italienisch, Tschechisch, Russisch, Rumänisch, Französisch	Vielfältige Sprachkenntnisse ermöglichen bessere Kommunikation.

3.5 Angebote und Dienstleistungen

Magdeburg

Die angebotenen Dienstleistungen in Magdeburg umfassen Beratungsdienste, behördliche Unterstützung, Bildungsressourcen und Integrationshilfe, sind jedoch oft nicht ausreichend auf die Zielgruppen abgestimmt.

Institution	Angebote und Dienstleistungen	Besonderheiten
Caritas Interkulturelles Beratungszentrum	Vielzahl an Beratungsdiensten und kulturellen Aktivitäten	Hohe Willkommenskultur, jedoch keine Empfangsperson.

Weißenfels

Die Dienstleistungen in Weißenfels sind breiter aufgestellt und bieten spezialisierte Schulungen und Integrationsprogramme an.

Institution	Angebote und Dienstleistungen	Besonderheiten
gBB-Beratungsstelle beim BBI	Schulungen zu Arbeitsrecht und IT-Bildung	Strukturelle Probleme behindern flächendeckende Umsetzung.

4. Herausforderungen und Verbesserungsvorschläge

Herausforderungen:

- **Magdeburg:** Sprachbarrieren, unzureichende mehrsprachige Materialien, mangelnde kulturelle Sensibilität.
- **Weißenfels:** Strukturelle Barrieren, unzureichende Zielgruppenansprache.

Verbesserungsvorschläge:

- **Erweiterung des mehrsprachigen Informationsmaterials:** Bereitstellung in den wichtigsten Sprachen der Zielgruppen sowie Einführung von Piktogrammen und Videomaterialien.
- **Schulungen für das Personal:** Fokussiert auf interkulturelle Kommunikation und Umgang mit internationalen Besucher:innen.
- **Ausbau spezialisierter Angebote und Dienstleistungen:** Besonders in Magdeburg sollten mehr Integrationsprogramme und zielgruppenspezifische Beratungen angeboten werden.
- **Verbesserte Zusammenarbeit zwischen den Anlaufstellen:** Förderung eines Netzwerks, das einen kontinuierlichen Informationsaustausch ermöglicht.

5. Fazit

Die Evaluation der Migrationsanlaufstellen in Magdeburg und Weißenfels zeigt sowohl positive Ansätze als auch signifikante Verbesserungspotenziale. In Magdeburg besteht ein dringender Bedarf an Maßnahmen zur Verbesserung der Sprachzugänglichkeit und der Willkommenskultur. Weißenfels bietet eine bessere Ausgangslage in Bezug auf mehrsprachige Materialien und interkulturelle Offenheit, jedoch sind strukturelle Verbesserungen und eine breitere Umsetzung von Integrationsmaßnahmen notwendig.

6. Kontakt

Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt
Auslandsgesellschaft e.V.
Schellingstraße 3-4, 39104 Magdeburg

Gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt.

Projektleitung

Dr. Ernst Stöckmann
E-Mail: ernst.stoeckmann@agsa.de
Tel.: 0391 5371-271

Mitarbeiterin Netzwerkarbeit und Projektassistenz

Constanze Klempin
E-Mail: constanze.klempin@agsa.de
Tel.: 0391 5371-252

Mitarbeiterin Netzwerkkommunikation und Projektmarketing

Gina Wolligandt
E-Mail: gina.wolligandt@agsa.de
Tel.: 0391 5371-253



#moderndenken