

### Zehn Jahre Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE): Erfolge, Wirkungen und Potenziale aus Sicht der Klienten

Brandt, Lisa; Risch, Rebekka; Lochner, Susanne

Veröffentlichungsversion / Published Version

Forschungsbericht / research report

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Brandt, L., Risch, R., & Lochner, S. (2015). *Zehn Jahre Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE): Erfolge, Wirkungen und Potenziale aus Sicht der Klienten*. (Forschungsbericht / Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) Forschungszentrum Migration, Integration und Asyl (FZ), 25). Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) Forschungszentrum Migration, Integration und Asyl (FZ). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-67881-0>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.



Bundesamt  
für Migration  
und Flüchtlinge

# Zehn Jahre Migrations- beratung für erwachsene Zuwanderer (MBE)

Erfolge, Wirkungen und Potenziale aus Sicht  
der Klienten

Forschungsbericht 25

Lisa Brandt  
Rebekka Risch  
Susanne Lochner





# Zehn Jahre Migrations- beratung für erwachsene Zuwanderer (MBE)

Erfolge, Wirkungen und Potenziale aus Sicht  
der Klienten

Forschungsbericht 25

Lisa Brandt  
Rebekka Risch  
Susanne Lochner

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2015



# Zentrale Ergebnisse

## Anlage der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014

### Hintergrund

- Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und die die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) vor Ort erbringenden Trägerverbände sprachen sich für eine Begleitforschung zur MBE aus, um neben den objektiven Controllingdaten auch die subjektive Sichtweise der Beratenen in den Blick zu nehmen. Das Forschungszentrum des BAMF wurde mit der Durchführung eines entsprechenden Forschungsprojekts beauftragt.

### Methodik

- Kern des Projekts stellt die Befragung von 1.254 ehemaligen und aktuellen MBE-Ratsuchenden zu ihren Erfahrungen mit dem Beratungsangebot der MBE im Jahr 2014 dar, die sogenannte BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014. Der telefonischen Befragung der MBE-Klienten ging ein Adressmittlungsverfahren über knapp 200 ausgewählte Migrationsberatungsstellen in ganz Deutschland voraus. Nicht zuletzt aufgrund der Selbstselektion der Befragten, welche ihre Einwilligung zur Teilnahme an der Studie aktiv an das Forschungszentrum des BAMF zurücksandten, ist die Stichprobe gemessen an den Kriterien einer Zufallsstichprobe nicht repräsentativ. Dies hat stellenweise Abweichungen von den Controllingdaten ebenso zur Folge wie eine eingeschränkte Übertragbarkeit der Ergebnisse auf die Gesamtheit der MBE-Klienten.
- Zur Einordnung der Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014 wurden ergänzend zwölf qualitative Interviews mit MBE-Bera-

tern durchgeführt. Diese gaben Auskunft zu ihren Einschätzungen der Rahmenbedingungen sowie förderlichen und erschwerenden Faktoren ihrer Beratungstätigkeit.

### Zentrale Fragestellungen

In der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014 standen folgende Aspekte im Zentrum:

- Zufriedenheit der Klienten mit dem Beratungsangebot der MBE
- Bewertung der strukturellen, sprachlichen und methodischen Rahmenbedingungen der Beratung
- Bewertung der Hilfeleistung der MBE in Bezug auf das Beratungsanliegen
- Wahrgenommene Relevanz und Wirkung des Beratungsangebots
- Verbesserungsmöglichkeiten der MBE aus Klientensicht

Die ergänzende qualitative Befragung der MBE-Berater fokussierte auf folgende Gesichtspunkte:

- Bewertung der formalen und strukturellen Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit
- Einschätzung von begünstigenden bzw. erschwerenden strukturellen Faktoren und Merkmalen aufseiten von Beratern und Klienten für den Beratungserfolg
- Verbesserungsmöglichkeiten der MBE aus Beratersicht

### Soziodemografie, Migrationsbiografie und Integrationsstand der befragten MBE-Ratsuchenden

#### MBE fängt von hoher Diversität geprägten Beratungsbedarf auf

- Die Herkunft der befragten MBE-Ratsuchenden ist mit 98 verschiedenen Herkunftsländern außerordentlich heterogen, der Schwerpunkt

liegt auf den Ländern Türkei (16 %), Russische Föderation (18 %) und GUS (20 %).

- Auch die Migrationsbiografien weisen eine hohe Diversität auf: Türk-eistämmige halten sich überwiegend bereits seit mehr als zehn Jahren in Deutschland auf und kamen mit durchschnittlich 24 Jahren vorrangig aus Gründen der Familienzusammenführung nach Deutschland. Befragte aus Staaten der ehemaligen Sowjetunion waren zum Einreisezeitpunkt durchschnittlich bereits über 40 und zogen überwiegend als Spätaussiedler oder aus familiären Gründen nach Deutschland zu.
- Frauen stellen mit 61 % den Großteil der befragten Ratsuchenden.

### Hohe Schulbildung und gute Deutschkenntnisse treffen auf unzureichende Beteiligung am Arbeitsmarkt und geringe Anerkennungsraten ausländischer Abschlüsse

- Mit 62 % geben überdurchschnittlich viele der Befragten die Hochschulreife bzw. den höchstmöglichen Schulabschluss ihres Herkunftslandes als höchsten erreichten Schulabschluss an. Es ist davon auszugehen, dass diese Abweichung vom Durchschnitt vorrangig auf die Selbstselektivität der Stichprobe zurückzuführen ist. Allerdings gibt es teilweise deutliche Unterschiede zwischen den Herkunftsgruppen.
- 35 % schätzen ihre Deutschkenntnisse mit (sehr) gut und damit vergleichsweise positiv ein. Bei der Teilgruppe der Befragten, die einen Integrationskurs besuchten und am Ende des Integrationskurses am Deutschtest für Zuwanderer (DTZ) teilnahmen, erreichten 73 % der Testabsolventen das B1-Niveau. Dies ist über dem Bundesdurchschnitt aller Testteilnehmer.
- Die Arbeitsmarktintegration stellt sich weniger positiv dar. Zwar sind 40 % der Befragten im erwerbsfähigen Alter auch erwerbstätig. Dennoch arbeiten auch Personen mit Berufsqualifikation mehrheitlich un- oder angelernt (64 % derer mit beruflicher Ausbildung, 54 % der Akademiker).
- Nur 36 % aller Hochschul- bzw. 39 % aller Berufsabschlüsse mit Antrag auf Gleichwertigkeitsprüfung wurden vollständig anerkannt. Diese geringen Anerkennungsraten der im Ausland erworbenen Abschlüsse



tragen zu dem festgestellten hohen Anteil unter ihrem Qualifikationsniveau Beschäftigter bei.

### **Ausrichtung auf ein Leben in Deutschland auch aufgrund einer positiven Einschätzung der aktuellen Lebenssituation**

- 41 % der befragten MBE-Klienten geben an, in ihrer Freizeit sowohl zu Personen deutscher Herkunft als auch zu Landsleuten häufige Kontakte zu unterhalten. Lediglich in der Gruppe der türkischen Befragten ist der Anteil an Personen mit überwiegend intraethnischen Kontakten größer als derjenigen mit Mehrfachkontakten (44 % vs. 35 %).
- Entgegen der Gesamtheit der Migranten ist die Kontakthäufigkeit zu Personen deutscher Herkunft im Bekanntenkreis unter den befragten weiblichen MBE-Klienten in allen Herkunftsgruppen signifikant höher als unter Männern. Den befragten MBE-Klientinnen gelingt es somit recht gut, sowohl auf Netzwerkstrukturen der eigenen Community als auch der Aufnahmegesellschaft zurückzugreifen.
- Die überwiegende Mehrheit der Befragten (89 %) schätzt ihre aktuelle Lebenssituation positiv ein. Dabei spielen die Einbettung in vielfältige soziale Beziehungen und die Fähigkeit, sich auf Deutsch gut ausdrücken zu können, eine deutlich größere Rolle als strukturelle Aspekte wie Schulbildung und Erwerbsbeteiligung.
- 75 % der Befragten haben vor, für immer in Deutschland zu bleiben. Bei Personen aus der Russischen Föderation (89 %) und der GUS (91 %) ist dies am stärksten ausgeprägt. Auf türkische Befragte trifft dies nur zu 58 % zu.

### **Nutzung des Beratungsangebots**

#### **Der Zugang zur MBE erfolgt relativ früh, jedoch vorrangig über informelle Zugangswege**

- Die Mehrheit der Befragten hat als Neuzuwanderer innerhalb der ersten drei Jahre den Zugang zur MBE gefunden (62 %), rund 46 %

konnten bereits im ersten Jahr ihres Aufenthalts in Deutschland erreicht werden. Obgleich der Anteil an Neuzuwanderern im Vergleich zu der in den Controllingdaten abgebildeten Klientengesamtheit, bei der rund zwei Drittel der Beratenen bereits länger als drei Jahre in Deutschland leben, hoch ausfällt, hätten 67 % der Befragten es „sehr hilfreich“ gefunden, früher vom Angebot der MBE zu erfahren.

- Fast zwei Drittel der Befragten (62 %) haben über Freunde oder Verwandte den Zugang zur MBE gefunden. Unter den formellen Zugangswegen steht die Vermittlung über einen Integrationskurs an erster Stelle (18 %), während über behördliche Regeldienste wie der Arbeitsverwaltung (6 %) oder der Ausländerbehörde (4 %) deutlich weniger Klienten auf die MBE aufmerksam gemacht wurden.

### **Zeitraum und Intensität der Inanspruchnahme des Beratungsangebots ist divers und stark bedarfsorientiert**

- Der durchschnittliche Nutzungszeitraum der Befragten von 53 Monaten (4,4 Jahren) übersteigt die in den Förderrichtlinien konzipierte Beratungsdauer von drei Jahren und fällt im Vergleich zu den entsprechenden Controllingzahlen hoch aus. Die Mehrheit der Befragten gibt zudem an, die MBE zum Zeitpunkt der Befragung noch in Anspruch zu nehmen; lediglich 29 % betrachten die Beratung als abgeschlossen.
- Abweichungen sind teils methodisch bedingt, da der Zeitraum zwischen dem ersten und letzten Aufsuchen der MBE nicht zwingend mit der Dauer eines zeitlich und thematisch abgegrenzten Beratungsverfahrens übereinstimmen muss, welches vom Controlling erfasst wird.
- Längere Zeiträume der Inanspruchnahme gehen nicht zwangsläufig mit einer intensiven Nutzung einher: So haben rund 30 % der Befragten, welche die MBE zwischen fünf und zehn Jahren nutzen, diese nicht häufiger als zehn Mal aufgesucht. Insgesamt geben 56 % an, die MBE „bei Bedarf“ zu nutzen; 15 % nehmen das Angebot nach eigenen Angaben „regelmäßig“ in Anspruch. Es zeichnet sich eine stark bedarfsorientierte und individuelle Nutzung des Angebots ab.

### Die Beratung kann auf ein vielfältiges Sprachangebot zurückgreifen

- In den Beratungsfällen der befragten Klienten kamen insgesamt 22 Sprachen zum Einsatz. Dabei wurden 36 % der Befragten ausschließlich in der jeweiligen Muttersprache beraten, in 34 % der Fälle erfolgte eine rein deutschsprachige Beratung. Auf eine Drittsprache wurde in 15 % der Fälle zurückgegriffen. Als alleinige Beratungssprache oder in Kombination mit der Mutter- oder einer Drittsprache wurde somit in insgesamt 45 % der Beratungsfälle Deutsch gesprochen.
- In 6 % der Fälle war eine durchgängige Übersetzung notwendig, weitere 13 % der Befragten gaben an, dass in ihrer Beratung „teilweise“ übersetzt wurde. Die sprachliche Vermittlung wurde größtenteils durch Personen aus dem persönlichen Umfeld der Klienten gewährleistet; professionelle Sprachmittler kamen lediglich bei einem Fünftel der Beratungsfälle, in denen übersetzt wurde, zum Einsatz.

### Die MBE deckt ein breites Themenspektrum ab und regt zu weiterführenden Veränderungen an

- Insgesamt lassen sich die von den befragten Klienten angesprochenen Initialanliegen zum Beratungsanlass zu 17 Kategorien verdichten. Eine Sonderstellung kommt dem Themenbereich „Kontakt-/Formularhilfe“ zu, welcher für fast die Hälfte der Befragten (47 %) einen wichtigen Anlass zum Aufsuchen der MBE darstellte.
- Im Beratungsverlauf nimmt die Bandbreite der behandelten Themen um durchschnittlich 3,6 Themenbereiche zu, was den ganzheitlichen Beratungsansatz der MBE verdeutlicht, durch den auch in anderen Lebensbereichen Veränderungen angestoßen werden.

### Schriftliche Förderpläne finden vergleichsweise selten Einsatz, weniger formelle Zielvereinbarungen werden jedoch in der Mehrheit der Beratungsfälle erarbeitet

- In 21 % der Beratungsfälle wurde mit den befragten Klienten ein schriftlicher Förderplan erstellt; knapp 60 % der Befragten formulier-

ten zu Beginn der Beratung gemeinsam mit ihrem Berater Zielvereinbarungen.

- Beide Beratungselemente finden vorrangig bei Neuzuwanderern und in komplexeren Beratungsfällen Einsatz. Während der Abschluss eines schriftlichen Förderplans stark von den Deutschkenntnissen der Klienten abhängt, ist dieser Zusammenhang bei der Erarbeitung von Zielvereinbarungen deutlich schwächer ausgeprägt.

## Bewertung der Beratungsqualität

### Strukturelle Rahmenbedingungen werden positiv bewertet, stellen gleichzeitig jedoch Gegenstand vieler Verbesserungsvorschläge dar

- Trotz objektiv starker Auslastung der MBE fällt die Bewertung struktureller Eckdaten durch die befragten Klienten überwiegend positiv aus: Rund zwei Drittel nehmen die Dauer der Beratungsgespräche als „absolut ausreichend“ wahr, 45 % schätzen die Öffnungszeiten der bewerteten Beratungsstelle als „sehr gut“ ein. Die Wartezeiten werden von 40 % der befragten Klienten als „sehr kurz“ wahrgenommen.
- Gleichwohl bilden Anregungen bezüglich eines Ressourcenausbaus mit 27 % den zweithäufigsten Typus aller Verbesserungsvorschläge der befragten Klienten. Thematisiert werden u.a. erweiterte Öffnungszeiten, die Aufstockung des Personals, kürzere Wartezeiten, häufigere bzw. längere Beratungseinheiten und ein Ausbau an Beratungsstandorten.

### Die sprachliche Verständigung wird insgesamt positiv bewertet und beeinflusst die Beratungszufriedenheit

- 66 % der befragten Klienten bewerten die sprachliche Verständigung in der MBE als „sehr gut“. Lediglich 4 % konnten sich dagegen „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“ mit dem Berater verständigen. Klienten, die in ihrer Muttersprache oder in der Muttersprache und Deutsch sprechen konnten, bewerten die Verständigung erwartungsgemäß am

besten. Jedoch befinden auch Personen, die die Beratung auf Deutsch oder in einer Drittsprache durchführten, die sprachliche Verständigung zu jeweils mehr als die Hälfte immer noch als „sehr gut“. Klienten, die auf Deutsch und einer Drittsprache gesprochen haben oder bei denen übersetzt wurde, bewerten die Verständigung hingegen mehrheitlich als „eher gut“.

- Je positiver die Bewertung der sprachlichen Verständigung, desto besser fällt die Bewertung der Beratungserfahrung aus. Klienten, die sich „sehr gut“ in der Beratung verständigen konnten, bekunden zu über 80 %, mit der Beratung „sehr zufrieden“ gewesen zu sein. Unter Personen, die sich „eher gut“ verständigen konnten, liegt dieser Anteil bei vergleichsweise geringen 58 %. Dies verdeutlicht die hohe Relevanz einer gesicherten sprachlichen Verständigungsbasis für den Beratungserfolg sowie die Wichtigkeit, Mehrsprachigkeit durch die Personalentwicklung der MBE aktiv zu fördern.
- Als problematisch stellen sich in der Tendenz Beratungsprozesse dar, in denen durch familiäre Angehörige oder Bekannte übersetzt wurde. Im Vergleich zum Durchschnitt bewerten diese Klienten die sprachliche Verständigung unterdurchschnittlich gut und hätten mit 72 % überdurchschnittlich häufig einen neutralen, professionellen Dolmetscher als „sehr wichtig“ erachtet. Im Vergleich zu den anderen „Sprachgruppen“ ist auch ihre Gesamtzufriedenheit mit der Beratung am geringsten.

### Den Beratern gelingt es gut, eine konstruktive Beratungsbeziehung zu den Klienten aufzubauen

- Die Person des Beraters und die gemeinsame Arbeitsbeziehung werden von den Klienten positiv wahrgenommen: 78 % der Befragten geben an, ihrem Berater „voll und ganz“ vertraut zu haben, jeweils über 80 % schätzen die Empathie und das persönliche Engagement ihres Beraters sehr hoch ein. Auch die empfundene Mitsprachemöglichkeit in der Beratung wird von knapp 70 % voll bestätigt. Eine hohe Vertrauensbildung im Rahmen der Beratung wurde in den Expertengesprächen bestätigt.

## Das Case Management-Verfahren kann ein wirksames Instrument in der Migrationsberatung darstellen

- Der direkte Einsatz von Förderplänen wird von den (wenigen) Betroffenen positiv bewertet: Mehrheitlich wird eine strukturierende (72 %) und motivierende (64 %) Wirkung des Instruments voll bestätigt, ein möglicherweise erhöhter Zeitaufwand wird hingegen nicht als störend empfunden.
- Indirekt zeigen sich praktisch in allen Bewertungsdimensionen positive Zusammenhänge mit dem Einsatz von Förderplänen: Sowohl die Verbesserung der anfänglichen Problemlage als auch der Beitrag der MBE zur Lösung der jeweiligen Initialanliegen werden höher eingeschätzt, von übergreifenden Wirkungen der Beratung konnte verstärkt profitiert werden. Auch die Beratungsbeziehung wird in allen Aspekten positiver wahrgenommen.
- Die positiven Effekte von schriftlichen Förderplänen lassen sich uneingeschränkt auch bei Klienten nachweisen, die mit ihrem Berater weniger formelle Zielvereinbarungen getroffen haben.

## Bewertung des Beratungserfolgs

### Die MBE unterstützt die Klienten erfolgreich bei der Bewältigung ihrer Anliegen

- In der überwiegenden Mehrheit der Beratungsfälle (88 %) konnte eine spürbare Verbesserung der anfänglichen Problemlage erzielt werden. Dabei schätzen die Klienten den Beitrag der MBE hoch ein: Knapp 95 % bewerten die Hilfeleistung der MBE als „sehr gut“ bzw. „eher gut“.
- Insbesondere bei der Unterstützung mit Formalitäten, der Beratung zu Sozialleistungen und bei Anfragen im Bereich „Gesundheit/Krankenversicherung“ wird der MBE eine besonders gute Hilfestellung bescheinigt. Vergleichsweise geringere Hilfestellungen werden bei Anliegen im Bereich „Arbeitssuche/Beruf“ und aufenthaltsrechtlichen Belangen wahrgenommen.

- Die Beratungsleistung wird von den Klienten durchaus differenziert bewertet: Auch ein Drittel der Befragten mit unveränderter und selbst 23 % der Klienten mit verschlechterter Ausgangslage bescheinigen der MBE eine „sehr gute“ Hilfestellung. Externe Restriktionen und Sachzwänge, welche der Lösung von Anliegen entgegenstehen können, werden möglicherweise als solche erkannt.
- Die Klienten messen dem Beratungsangebot einen hohen Stellenwert bei: 81 % der Befragten geben rückwirkend an, dass sie ihr Anliegen ohne die Unterstützung der MBE (eher) nicht hätten lösen können, 90 % schätzen es als „sehr wichtig“ ein, dass es das Angebot der Migrationsberatung in Deutschland gibt.

### Durch die Beratung erfahren die Klienten übergreifende Unterstützung und Orientierung in weiteren Lebensbereichen

- Die neben der Hilfestellung bei konkreten Beratungsanlässen intendierten grundlegenden Wirkungen durch die Beratung werden von der Zielgruppe wahrgenommen: 66 % der Befragten bestätigen uneingeschränkt eine verbesserte Kenntnis der Institutionen- und Behördenlandschaft, rund 60 % nehmen eine positive Wirkung auf ihre Handlungskompetenz im Alltag wahr. Einem erleichterten Umgang mit Behörden wird hingegen etwas zurückhaltender zugestimmt (57 %). Darüber hinaus sind rund 54 % der Befragten uneingeschränkt der Ansicht, dass die MBE einen Beitrag zur Willkommenskultur leistet.
- Insbesondere der erleichterte Umgang mit Behörden ist von den Deutschkenntnissen der Befragten abhängig. Zudem zeigt sich ein positiver Zusammenhang zwischen der wahrgenommenen Wirkung und der Häufigkeit der Inanspruchnahme sowie dem Erarbeiten von Förderplänen bzw. Zielvereinbarungen in allen Bereichen.

### Die Einschätzungen von Beratungsqualität und -erfolg resultieren in einer hohen Gesamtzufriedenheit, sind dabei jedoch weitgehend unabhängig von soziodemografischen Faktoren

- Die Gesamtzufriedenheit mit der Beratung als übergreifende Bewertungsdimension zeigt starke Zusammenhänge mit der Einschätzung

der sprachlichen Verständigungsqualität und der Beratungsbeziehung. Bei Letzterer kommen insbesondere das wahrgenommene Engagement des Beraters und die eigene Mitsprachemöglichkeit zum Tragen. Auch der Einsatz schriftlicher Förderpläne bzw. von Zielvereinbarungen zeigt einen positiven Einfluss auf die Wahrnehmung von Beratungsqualität und -erfolg sowie letztlich auf die Zufriedenheit.

- Die Zufriedenheit der Befragten ist weitgehend unabhängig von grundlegenden sozio-demografischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungs- oder Sprachniveau. Insbesondere vor dem Hintergrund der Selektivität der Stichprobe stellt die Unabhängigkeit der Bewertung von Beratungsqualität und -erfolg vom Bildungs- und Sprachniveau der Befragten ein wichtiges Ergebnis dar.

## Handlungsempfehlungen

### Bei allen positiven Ergebnissen stellen sich aber auch Verbesserungsmöglichkeiten ein

- Die festgestellten generell hohen Zufriedenheitswerte mit der Beratung der MBE schließen Spannungsfelder und Optimierungsmöglichkeiten des Beratungsgeschehens nicht aus. So ließen sich aus der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014 sowie der qualitativen Befragung der MBE-Berater folgende Ansatzpunkte für Verbesserungen identifizieren:
  - Eine Ausweitung des Bekanntheitsgrads der MBE sollte angestrebt werden, um eine möglichst frühzeitige und umfassende Ansprache der Zielgruppe zu gewährleisten. In diesem Sinne wäre eine systematische Verweisung durch die Regeldienste (z. B. lokale Ausländerbehörden) wünschenswert. Auch die Steigerung des Wiedererkennungswerts der MBE als bundesweites und trägerübergreifendes Angebot könnte den Zugang erleichtern.
  - Der stetige Anstieg des Beratungsaufkommens macht einen Ausbau von Beratungskapazitäten insbesondere in personeller Hinsicht, aber auch bezüglich einer Ausweitung von Beratungszeiten und -standorten unabdingbar.



- Der zunehmenden Diversifizierung des Beratungsaufkommens sollte durch verstärkte fachliche Unterstützung der MBE-Berater begegnet werden. Dies kann u.a. eine systematische Erhebung von Fortbildungsbedarfen und regelmäßigen Zugang zu Fortbildungsangeboten, die Bereitstellung aktualisierter Informationsaufbereitungen oder die Förderung des fachlichen Austauschs zwischen Beratungsstellen umfassen. Neben der fachlichen Unterstützung stellen Super- und Intervisionsangebote wirksame Möglichkeiten dar, gestiegene Arbeitsbelastungen aufzufangen und Beratungsqualität zu sichern.
- Die Sicherstellung der qualitativ hochwertigen sprachlichen Verständigung sollte weiterhin verbessert werden. Dies kann durch eine Ausweitung bereits bewährter Modelle geschehen, wie etwa die Kooperation mit Integrationslotsen, der Rückgriff auf Dolmetscherpools, eine Erweiterung des Angebots an mehrsprachigen Informationsmaterial und Internetauftritten sowie die bewusste Einstellung von Beratern mit Migrationshintergrund.
- Die durch das Case Management-Verfahren vorgesehene Strukturierung des Beratungsprozesses wirkt sich positiv auf die Bewertung von Beratungsqualität und -erfolg aus. Während sich der Einsatz von schriftlichen Förderplänen in ausgewählten Fällen als erfolgreiches Instrument erwiesen hat, zeigen auch weniger formelle Zielvereinbarungen mit dem Berater vergleichbare Effekte. Eine adaptive Ausgestaltung der Grundprinzipien des Case Management-Verfahrens sollte sich an individuellen Voraussetzungen der Klienten orientieren. Als zusätzliches, das Beratungsgeschehen bereichernde Verfahren wäre die Einführung von Gruppenberatungsangeboten denkbar.
- Eine stärkere interkulturelle Öffnung der Regeldienste ist unabdingbar, um den hohen Anteil an Kontakt- und Formularhilfe in Zusammenhang mit bürokratischen Abläufen innerhalb der Beratung zu verringern und Rücküberweisungen an die MBE seitens der Regeldienste zu reduzieren.

- 
- Die Kooperation mit den Regeldiensten sollte verbessert und die Verbindlichkeit der Zusammenarbeit erhöht werden, um eine effektive Beratung zu ermöglichen. Neben der Optimierung bestehender Strukturen könnte ein gezielter Ausbau der institutionalisierten Zusammenarbeit wertvolle Synergieeffekte beinhalten.
  - Ein Ausbau von Sprachkursen und den Integrationskurs ergänzenden Anschlussangeboten ist notwendig, um eine realistische Förderung der sprachlichen, beruflichen und sozialen Integration der Klienten zu gewährleisten.



# Inhaltsübersicht

	Zentrale Ergebnisse	5
1	Einleitung	26
2	Bisherige Erkenntnisse zur MBE	49
3	Forschungsdesign der BAMF-MBE-Klientenbefragung	86
4	Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung	109
5	Ergebnisse der qualitativen Expertengespräche mit MBE-Beratern	280
6	Zusammenfassung	361
7	Verzeichnisse	380
	Anhang	404
	Publikationen des Forschungszentrums Migration, Integration und Asyl	466

# Inhaltsverzeichnis

	Zentrale Ergebnisse	5
<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	26
1.1	<b>Entstehungsgeschichte der MBE</b>	28
1.1.1	Ausländer- und Aussiedlersozialberatung	28
1.1.2	Migrationsberatung (MEB/MBE) seit 2005	32
1.2	<b>Aktuelle Rahmenbedingungen der MBE</b>	35
1.2.1	Aktuelle Ausrichtung der MBE	35
1.2.2	Zielgruppen der MBE	36
1.2.3	Beratungsmethoden: Fälle innerhalb und außerhalb des Case Managements	37
1.2.4	Weitere Aufgaben der MBE	40
1.2.5	Organisation der MBE	41
1.3	<b>Projekthintergrund, Hauptfragestellungen und methodisches Vorgehen</b>	46
<b>2</b>	<b>Bisherige Erkenntnisse zur MBE</b>	49
2.1	<b>Erkenntnisse aus dem Controlling</b>	49
2.1.1	Anzahl und regionale Verteilung der Beratungseinrichtungen	49
2.1.2	Beratungsaufkommen	52
2.1.3	Soziodemografie und Migrationsbiografie der Klienten	57
2.1.4	Case Management	64
2.1.5	Inhalte der Beratung	68
2.1.6	Art und Wirkung der Hilfestellungen im Case Management	69
2.1.7	Ergänzende Informationen aus den Vor-Ort-Prüfungen	74

<b>2.2</b>	<b>Befunde zur Migrationsberatung aus bisherigen Studien des Forschungszentrums</b>	75
<b>2.3</b>	<b>Befunde aus externen Studien zur MBE</b>	79
2.3.1	Gutachten des europäischen forums für migrationsstudien (efms)	79
2.3.2	Modellprojekt „Integration verbindlicher machen - Integrationsvereinbarungen erproben“	80
<b>2.4</b>	<b>Zusammenfassung</b>	84
<b>3</b>	<b>Forschungsdesign der BAMF-MBE-Klientenbefragung</b>	86
<b>3.1</b>	<b>Definition der Zielgruppe</b>	86
<b>3.2</b>	<b>Adressmittlungsverfahren</b>	86
3.2.1	Kalkulation von Anschreiben und Rücklaufquoten	88
3.2.2	Stichprobenbeschreibung der Beratungseinrichtungen	91
3.2.3	Rücklauf der Einwilligungserklärungen	92
<b>3.3</b>	<b>Telefonische Befragung der MBE-Klienten</b>	98
3.3.1	Erhebungsmethode	98
3.3.2	Erhebungsinstrument	99
3.3.3	Ausschöpfung der Stichprobe	101
3.3.4	Gewichtung der Stichprobe	104
<b>4</b>	<b>Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung</b>	109
<b>4.1</b>	<b>Soziodemografie und Migrationsbiografie</b>	109
4.1.1	Geschlechts-, Alters- und Herkunftsstruktur	109

4.1.2	Dauer und Art des Aufenthalts in Deutschland	116
4.1.3	Familiäre Lebensverhältnisse	124
<b>4.2</b>	<b>Leben in Deutschland</b>	<b>130</b>
4.2.1	Sprachliche Integration	130
4.2.1.1	Deutschkenntnisse	131
4.2.1.2	Sprachnutzung	134
4.2.1.3	Teilnahme am Integrationskurs	137
4.2.2	Bildung und Erwerbstätigkeit	140
4.2.2.1	Schulische Bildung	141
4.2.2.2	Berufliche Bildung	143
4.2.2.3	Erwerbsstatus	148
4.2.2.4	Erwerbstätigkeit und berufliche Stellung in Deutschland	150
4.2.2.5	Erwerbsstatus im Herkunftsland	156
4.2.2.6	Einkommen	160
4.2.3	Soziale Kontakte	162
4.2.3.1	Wohnort und soziales Umfeld	163
4.2.3.2	Soziale Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis	166
4.2.4	Identifikative Integration	170
4.2.4.1	Zufriedenheit	170
4.2.4.2	Bleibeabsicht	172
<b>4.3</b>	<b>Nutzung der MBE</b>	<b>175</b>
4.3.1	Anzahl aufgesuchter Trägerorganisationen	176
4.3.2	Aktueller Beratungsstatus	177
4.3.3	Dauer der Inanspruchnahme und Häufigkeit der Nutzung	179
4.3.4	Zugang zur MBE	188
4.3.5	Beratungssprachen	192
4.3.6	Beratungsinhalte	195
4.3.6.1	Hauptgründe für das Aufsuchen der MBE	196
4.3.6.2	Gesamtheit der Themen im Beratungsverlauf	203
4.3.6.3	Art der Hilfestellungen	205
4.3.7	Case Management in der Migrationsberatung	208
4.3.7.1	Beratungselemente im CM	209
4.3.7.2	Handhabung von schriftlichen Förderplänen	211
4.3.7.3	Charakteristika von Beratungsfällen im CM	212
<b>4.4</b>	<b>Bewertung der MBE durch die Klienten</b>	<b>217</b>
4.4.1	Informationen und Zugang zur MBE	217

4.4.2	Rahmenbedingungen: Öffnungszeiten, Terminvergabe, Gesprächsdauer	221
4.4.3	Sprachliche Verständigung	224
4.4.4	Person des Beraters und Beratungsbeziehung	227
4.4.4.1	Vertrauensverhältnis zum Berater	228
4.4.4.2	Empathie des Beraters	230
4.4.4.3	Engagement des Beraters	232
4.4.4.4	Mitsprache der Klienten	234
4.4.5	Einschätzungen zum Case Management-Verfahren	235
4.4.5.1	Einsatz schriftlicher Förderpläne	236
4.4.5.2	Leisten einer Unterschrift	239
4.4.6	Wahrgenommene Hilfestellung durch die MBE	243
4.4.6.1	Verbesserung der Ausgangssituation	244
4.4.6.2	Hilfeleistung durch die MBE	247
4.4.6.3	Relevanz der Beratung	251
4.4.7	Wirkungen der MBE	255
4.4.7.1	Befähigung zu selbständigem Handeln im Alltag	255
4.4.7.2	Heranführung an die Regeldienste	258
4.4.7.3	Gewinnung für die Mitarbeit im Integrationsprozess	263
4.4.8	Einflussfaktoren auf die globale Zufriedenheit mit der Beratungsleistung	265
4.4.9	Verbesserungsvorschläge	272

## 5 Ergebnisse der qualitativen Expertengespräche mit MBE-Beratern 280

<b>5.1</b>	<b>Hintergrund der Expertengespräche</b>	280
5.1.1	Kriterien bei der Auswahl der MBE-Stellen	281
5.1.2	Ausgewählte Beratungsstellen	282
5.1.3	Methodische Durchführung der Expertengespräche	288
<b>5.2</b>	<b>Zugangswege und Bekanntheitsgrad der MBE</b>	289
5.2.1	Zugangswege zur MBE	289
5.2.2	Bekanntheitsgrad der Migrationsberatung	294
<b>5.3</b>	<b>Themen in der MBE</b>	296
<b>5.4</b>	<b>Gestaltung der Beratung</b>	299
5.4.1	Praktische Umsetzung der offiziellen Beratungsleitlinien	300



5.4.1.1	Befähigung zur Selbständigkeit	300
5.4.1.2	Begrenzung der Beratung auf drei Jahre	301
5.4.2	Selbstverständnis der Berater	305
5.4.3	Herausforderungen in der Beratungstätigkeit	307
5.4.3.1	Umgang mit sprachlichen Herausforderungen	307
5.4.3.2	Weitere Herausforderungen und Belastungen der Beratungstätigkeit	310
<b>5.5</b>	<b>Case Management in der MBE</b>	<b>312</b>
5.5.1	Handhabung des Verfahrens	313
5.5.2	Bewertung des Case Management-Verfahrens	317
5.5.2.1	Schwierigkeiten beim Einsatz des Case Management	317
5.5.2.2	Die Stärken des Case Managements	321
<b>5.6</b>	<b>Feedback der Klienten</b>	<b>324</b>
<b>5.7</b>	<b>Beratungserfolg im Spannungsfeld: Begünstigende und erschwerende Faktoren</b>	<b>326</b>
5.7.1	Allgemeine Einflussfaktoren	327
5.7.1.1	Qualität der sprachlichen Verständigung	327
5.7.1.2	Vertrauensverhältnis	328
5.7.1.3	Beratungsthemen	329
5.7.2	Einflussfaktoren aufseiten der Klienten	330
5.7.2.1	Bildungsniveau und Deutschkenntnisse	330
5.7.2.2	(Zuzugs-)Alter der Klienten	333
5.7.2.3	Psychosoziale Situation der Klienten	335
5.7.2.4	Motivation und Erwartungen an den Integrationsprozess	335
5.7.3	Strukturelle Rahmenbedingungen	338
5.7.3.1	Qualität der Kooperation mit Regeldiensten	338
5.7.3.2	Strukturelle Gegebenheiten vor Ort	342
5.7.4	Einflussfaktoren aufseiten der Berater	344
5.7.4.1	Weiterbildung	344
5.7.4.2	Interkulturelle Kompetenz	345
<b>5.8</b>	<b>Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Berater</b>	<b>346</b>
5.8.1	Ausbau von Kapazitäten	347
5.8.2	Fachliche Unterstützung der Berater	347
5.8.3	Controlling	349

5.8.4	Verbesserung von Kooperationen	349
5.8.5	Ausbau des Sprachkursangebots	350
<b>5.9</b>	<b>Ausblick – Künftige Herausforderungen und Entwicklungsmöglichkeiten der MBE</b>	354
5.9.1	Herausforderungen für die MBE: Verstärkte Zuwanderung von EU-Bürgern und (hoch)qualifizierten Migranten	354
5.9.2	Entwicklungsmöglichkeiten der Migrationsberatung	356
5.9.2.1	Spezialisierung der Beratungsstellen	356
5.9.2.2	Erweiterung der Beratung für Asylsuchende mit Aufenthaltsperspektive	357
5.9.2.3	Verstärktes Engagement der MBE im Bereich Bildung und Arbeitsvermittlung	357
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung</b>	361
6.1	<b>Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014</b>	361
6.2	<b>Handlungsempfehlungen</b>	372
<b>7</b>	<b>Verzeichnisse</b>	380
7.1	<b>Literaturverzeichnis</b>	380
7.2	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	393
7.3	<b>Verzeichnis der Transkriptionszeichen</b>	394
7.4	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	395
7.5	<b>Tabellenverzeichnis</b>	401
Anhang 1:	Tabellen und Abbildungen	404
Anhang 2:	Fragebogen	410
Anhang 3:	Interviewleitfaden	462
	Publikationen des Forschungszentrums Migration, Integration und Asyl	466

# 1 Einleitung

Im Jahre 2005 wurde die „Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)“ als ein den Integrationskurs ergänzendes Unterstützungsangebot für Migranten<sup>1</sup> in Deutschland eingeführt. Das speziell auf (Neu-)Zuwanderer zugeschnittene Beratungsangebot zielt darauf ab, zugewanderte Personen bei ihrer sprachlichen, beruflichen und sozialen Integration in Deutschland zu unterstützen und ihnen schnellstmöglich ein selbständiges Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens zu ermöglichen. Die MBE, die vom Bund gefördert und von den Trägern der Freien Wohlfahrtspflege<sup>2</sup> sowie dem Bund der Vertriebenen (BdV) umgesetzt wird, hat sich dabei als ein zentraler Akteur der Integrationsförderung für zugewanderte Personen in Deutschland etabliert: Im Jahre 2013 nahmen rund 158.000 Personen die MBE in einer der insgesamt 581 Beratungsstellen deutschlandweit in Anspruch (BAMF 2014a: 12f.).

In diesem Jahr blickt die MBE bereits auf ein zehnjähriges Bestehen zurück und stellt neben den Integrationskursen einen bedeutenden Grundpfeiler der Integrationsförderung in Deutschland dar. Dennoch sind (wissenschaftliche) Daten und Erkenntnisse zur Zielerreichung und Wirkung des MBE-Angebots noch lückenhaft. Zwar werden im Rahmen eines Controlling-Systems („Projektbegleitende Erfolgskontrolle“, vgl. Kap. 1.2.5;

- 1 Im Folgenden wird zur sprachlichen Vereinfachung bei Gruppenbezeichnungen der männliche Begriff auch dann verwendet, wenn Angehörige beider Geschlechter gemeint sind, z. B. „Klienten“ oder „Berater“. Bezieht sich eine Aussage explizit auf weibliche bzw. männliche Gruppenangehörige, wird dies sprachlich kenntlich gemacht.
- 2 Hierzu zählen: AWO – Arbeiterwohlfahrt; DCV – Deutscher Caritasverband; Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V.; DPWV – Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband; DRK – Deutsches Rotes Kreuz; ZWST – Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e.V.

Kap. 2.1) des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) bereits regelmäßig Daten zum Beratungsgeschehen und zur Zielerreichung in der MBE erhoben und ausgewertet; das Controlling basiert allerdings ausschließlich auf objektiven Kennzahlen aus dem Beratungsprozess. Belastbare Daten dazu, inwiefern die Klienten selbst die MBE als Hilfestellung betrachten, inwiefern das Angebot ihren Bedürfnissen gerecht wird und an welchen Stellen sich aus ihrer Sicht gegebenenfalls Verbesserungsbedarfe auf tun, existieren bislang jedoch nicht. Bei einem zielgruppenspezifischen Programm wie der MBE ist der „positive Effekt bei den Adressaten der Dienstleistung (outcome) als letztlisches Kriterium für den Erfolg der Dienstleistung“ jedoch ausschlaggebend (Kromrey 2001: 125). So lässt sich der Erfolg von Beratung nicht ausschließlich an objektiven Ergebnisgrößen messen, sondern muss ebenso die subjektive Wahrnehmung der Klienten über Erfolg oder Misserfolg berücksichtigen, die als Nutzer der Dienstleistung „den Gegenstand der Untersuchung aus eigener Erfahrung kennengelernt [haben] und wissen, wie er – bei ihnen – wirkt“ (Kromrey 2001: 119). Gerade für eine Weiterentwicklung bzw. Optimierung des Beratungsangebots sind Kenntnisse zur Sicht der Klienten auf das Angebot der MBE daher von zentraler Bedeutung.

Im Rahmen der vorliegenden Studie hat das Forschungszentrum des BAMF vor diesem Hintergrund erstmals die subjektive Sicht der MBE-Klienten in den Blick genommen und 1.254 (ehemalige und aktuelle) Ratsuchende zu ihren Erfahrungen mit dem Beratungsangebot befragt. Dabei konnten zusätzlich Erkenntnisse über die unterschiedlichen Zielgruppen der MBE, sowie ihre sozio-demografischen Merkmale und Beratungsbedarfe gewonnen werden, die das Controllingsystem ergänzen.

Um die Ergebnisse der Klientenbefragung in den breiteren Beratungskontext einordnen zu können, wurden zudem zwölf qualitative Interviews mit MBE-Beratern durchgeführt, in welchen diese nach ihren Einschätzungen zu Rahmenbedingungen sowie förderlichen und erschwerenden Faktoren ihrer Beratungstätigkeit gefragt wurden. Durch eine Spiegelung von Bewertungen und Verbesserungsvorschlägen seitens der Berater und der Klienten können so Handlungsempfehlungen für eine Optimierung des MBE-Angebots gewonnen werden.

Insgesamt leistet die vorliegende Studie vor diesem Hintergrund einen Beitrag dazu, das Angebot und die Qualität der MBE sinnvoll weiterzuentwickeln.

Im Folgenden wird zunächst ein Überblick über die Entstehung der MBE, ihre Aufgaben und Schwerpunkte sowie ihre Funktionsweise gegeben, bevor darauf aufbauend Forschungsfragen und Methodik der Studie erläutert werden.

## 1.1 Entstehungsgeschichte der MBE

Obwohl die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer erst im Jahre 2005 eingeführt wurde, kann die bundesgeförderte Sozialberatung für Zuwanderer als eines der ältesten Unterstützungsangebote für Migranten in Deutschland gelten, mit dem bereits Erfahrungen aus nunmehr fünf Jahrzehnten vorliegen. So ging die MBE einerseits aus der **Ausländersozialberatung** hervor, deren Entstehung in den 1960er Jahren zu verorten ist. Zur Migrationsberatung zusammengelegt wurde die Ausländersozialberatung 2005 mit der **Aussiedlersozialberatung**, die seit 1988 Aussiedlern und Spätaussiedlern offenstand und ebenfalls traditionell von den Wohlfahrtsverbänden sowie vom Bund der Vertriebenen angeboten wurde (BMI 2004: 3ff.).

Ebenso wie das grundsätzliche Verständnis von Zuwanderung und Integration hat sich auch die Beratung zugewanderter Personen hinsichtlich ihrer Zielsetzung, inhaltlichen Ausrichtung und Organisationsstrukturen über die Jahrzehnte gewandelt. Gleichwohl ist die heutige MBE teils noch von Strukturen geprägt, in denen sich die Beschaffenheit vorangegangener Beratungsangebote widerspiegelt.

### 1.1.1 Ausländer- und Aussiedlersozialberatung

Erste **Ausländersozialberatungsstellen** wurden in den 1950er und 1960er Jahren auf Eigeninitiative der Caritas, der AWO und der Diakonie für ausländische Arbeitnehmer eingerichtet, die auf Basis der damals von der

Bundesrepublik geschlossenen Anwerbeabkommen<sup>3</sup> nach Deutschland kamen<sup>4</sup>. Die neu geschaffenen Beratungsstellen waren damals weniger auf die soziale, berufliche und sprachliche Integration der Zuwanderer ausgerichtet, sondern zielten vielmehr auf die Hilfestellung bei alltagspraktischen Fragen der ausländischen Arbeitnehmer ab, deren Aufenthalt ursprünglich als vorübergehend angelegt war. Dementsprechend wurden in der Regel Muttersprachler als Berater eingesetzt, die vorrangig zu alltagspraktischen Themen wie Wohnungsfindung oder rechtlichen Fragestellungen berieten und zudem Übersetzungsdienste und Rückkehrberatung anboten. Die Zuständigkeiten für die Ratsuchenden wurden unter den drei Trägerverbänden nationalitätenspezifisch aufgeteilt: Die Caritas spezialisierte sich auf die Beratung von Zuwanderern aus katholisch geprägten Ländern (Italiener, Spanier, Portugiesen und katholische Jugoslawen), die Diakonie führte hauptsächlich Beratung für griechische Migrant\*innen durch und die AWO konzentrierte sich auf die Gruppen der Türken und Jugoslawen (Bosswick/Bronnenmeyer 2001: 9).

Die nationalitätenspezifische Verteilung auf die drei Trägerverbände fand 1984 auch Einzug in die „Grundsätze für die Ausländersozialberatung“<sup>5</sup>, mit denen von staatlicher Seite – in Abstimmung mit den Sozialverbänden – erstmals ein einheitliches Konzept für die Beratung der ausländischen Arbeitnehmer geschaffen wurde (vgl. Tiedt 1985: 152ff.).<sup>6</sup> Als Ziel der

- 3 Im Rahmen des wirtschaftlichen Aufschwungs seit den 1950er Jahren schloss die Bundesrepublik Abkommen zur Entsendung von Arbeitskräften mit einer Reihe von Staaten ab. Hierzu zählen Italien (1955), Spanien (1960), Griechenland (1960), Türkei (1961), Marokko (1963), Portugal (1964), Tunesien (1965) und Jugoslawien (1968). Die Anwerbephase endete 1973 mit Einsetzen der Ölpreiskrise.
- 4 Eine Vorreiterrolle spielte dabei der Deutsche Caritasverband, der bereits seit 1955, zunächst ohne staatliches Mandat, italienische Muttersprachler anwarb, um italienischen Arbeitnehmern und deren Familien soziale Beratungsdienste in ihrer Muttersprache anbieten zu können (Gerling 2001: 108).
- 5 Vollständig: „Grundsätze für Aufgaben, Arbeitsweisen und Organisation der Sozialberatung für ausländische Arbeitnehmer und ihre Familien in der Trägerschaft der Arbeiterwohlfahrt, des Deutschen Caritasverbandes und des Diakonischen Werkes (Grundsätze für die Ausländersozialberatung)“. Der vollständige Text findet sich in Tiedt 1985: 152ff.
- 6 Die Trägerverbände hatten jedoch im Vorfeld bereits eigene Konzeptionen für ihre jeweiligen Beratungsprogramme entworfen (Fischer 2007: 17f.).

Beratung galt fortan, „die Ausländer in die Lage zu versetzen, ihr Leben selbständig zu gestalten“ sowie „zwischen den Ausländern und den vorhandenen allgemeinen Dienstleistungsangeboten und Maßnahmen in öffentlicher und freier Trägerschaft zu vermitteln“ (Tiedt 1985: 153). Auch die Zielvorstellung, nach Möglichkeit muttersprachliche Beratung anzubieten, wurde übernommen, da muttersprachlichem Personal aufgrund von Sprachkenntnissen und eigener Migrationserfahrung eine höhere Beratungskompetenz und vereinfachter Zugang zur Zielgruppe zugesprochen wurde (Tiedt 1985: 146f.).

Im Jahr 1998 wurden die Grundlagen für die Ausländersozialberatung wichtigen inhaltlichen Änderungen unterzogen, die ab 1999 in Kraft traten und wodurch vor allem den veränderten Rahmenbedingungen der Zuwanderung nach Deutschland Rechnung getragen wurde (BMAS 1998). Hiermit begann eine Entwicklung hin zur heutigen Beschaffenheit des Angebots der MBE.

Inhaltlich orientierten sich die neuen Richtlinien nun erstmals an der Zielvorstellung „einer gleichberechtigten Teilhabe am sozialen und gesellschaftlichen Leben in Deutschland“ und damit verstärkt an der auf Dauer angelegten Integration von zugewanderten Personen in Deutschland. Dies spiegelte sich auch darin wider, dass die Grundlagen nun einen Aufgabenschwerpunkt der Beratung im Bereich der Vermittlung der beratenen Personen in die allgemeinen Regeldienste sozialer Versorgung vorsahen. So war – auch im Rahmen der wissenschaftlichen Debatte zur sozialen Versorgung von Zuwanderern – eine „Sonderversorgung“ der Zuwanderer und ihrer Nachkommen im Rahmen der Ausländersozialberatung zuvor häufig als integrationshemmend kritisiert worden (z. B. Filtzinger 1993; Puskeppeleit/Thränhardt 1990). Entsprechend sahen die neuen Richtlinien auch eine unterstützende Rolle der Beratungsstellen bei Prozessen interkultureller Öffnung der Regeldienste vor.<sup>7</sup>

---

7 Es sollte eine „engere Zusammenarbeit als bisher“ erfolgen, wobei durch die Sozialarbeiter eine Weitergabe der „interkulturelle[n] Kompetenz auch an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Dienste“ erfolgen und damit „eine zunehmende Öffnung der anderen Dienste zur sozialen Versorgung für die sozialen Belange der Ausländerinnen und Ausländer“ erzielt werden sollte (vgl. BMAS 1998).

Weitere Änderungen trugen vor allem der sich verstärkenden Heterogenität der Zuwanderungsbevölkerung und den hiermit diversifizierten Beratungsbedarfen Rechnung. Letztere entwickelten sich durch demografische Veränderungen der Zuwanderungsbevölkerung, aber auch durch neue Herkunftsländer von Migranten (Filtzinger 1993: 16). Die vorherigen Beratungsschwerpunkte<sup>8</sup> wurden ergänzt, unter anderem um das Thema „Älter werden“, zudem wurde der Adressatenkreis ausgeweitet von angeworbenen Arbeitnehmern auf alle über einen Daueraufenthaltsstatus verfügenden Ausländer. Letztlich wurde auch die Zuständigkeit einzelner Trägerverbände für bestimmte Herkunftsgruppen aufgehoben. Diese war im Vorfeld auch von wissenschaftlicher Seite kritisiert worden, da anderweitige Verteilungskriterien, wie beispielsweise individuelle Problemlagen, Generationszugehörigkeit oder Geschlecht, zugunsten des Merkmals der ethnischen Herkunft ausgeklammert wurden (vgl. Puskeppeleit/Thränhardt 1990: 51). Die Orientierung der jeweiligen Zuwanderergruppen an den ursprünglich zuständigen Trägern blieb aber zumindest in Teilen bestehen. So spiegelt sich die herkunftslandspezifische Verteilung noch heute in der Zusammensetzung der Klientel bei den unterschiedlichen Trägerverbänden wider (vgl. Tab. 2-5/Kap. 2.1.3).

Die wichtigste strukturelle Änderung bestand darüber hinaus in der Aufhebung der alleinigen Zuständigkeit von AWO, Caritas und Diakonie für die Ausländerberatung. So konnten von nun an auch andere in der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) vertretene Träger die Ausländersozialberatung anbieten. Dies führte auch insofern zu konzeptionellen Neuerungen, als sich nun auch unter dem Paritätischen Wohlfahrtsverband organisierte Migrantenorganisationen an der Beratung beteiligen konnten (Gerling 2001: 110).

Für Personen, die als Aussiedler bzw. Spätaussiedler<sup>9</sup> zuwanderten, wurde seit 1988 die **Aussiedlersozialberatung** als eigenständiges Angebot durch-

---

8 Arbeit und soziale Versorgung, individuelle Lebensprobleme, Integration und Rückkehr, Erziehung und Ausbildung von Kindern und Jugendlichen, Familien- und Generationskonflikte, Bewahrung der kulturellen Identität.

9 Personen, die bis 1992 auf Basis des Bundesvertriebenengesetzes zugewandert sind, werden als Aussiedler bezeichnet. Nach 1992 Zugewanderte gelten als Spätaussiedler (vgl. Worbs et al. 2013: 21).



geführt. Diese Aufteilung spiegelt eine bis 2005 vorherrschende integrationspolitische Getrenntbehandlung von (Spät-)Aussiedlern und anderen zugezogenen Personen. So werden (Spät-)Aussiedler aufgrund ihrer deutschen Herkunft nicht per se als Zuwanderer betrachtet und unterliegen auch nicht den ausländerrechtlichen Bestimmungen. Bereits vor der Einführung des Zuwanderungsgesetzes hatten (Spät-)Aussiedler Zugang zu einem umfangreichen, staatlich geförderten Integrationsprogramm, zu dem auch die Aussiedlersozialberatung zählte. Letztere wurde im Rahmen des „Sonderprogramms zur Eingliederung der Spätaussiedler“ beschlossen und lag bis 2004 in der Zuständigkeit des Bundesministeriums für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMI 2004: 3). Für die Durchführung der Aussiedlerberatung waren neben zielgruppenspezifischen Verbänden wie dem Bund der Vertriebenen (BdV) dieselben Wohlfahrtsverbände zuständig (BMI 2004: 4).

### 1.1.2 Migrationsberatung (MEB/MBE) seit 2005

Am 1. Dezember 2004 wurde vom Bundesministerium des Innern (BMI), in dessen Zuständigkeit die Ausländersozialberatung seit 2003 lag, eine „Neukonzeption der Migrationsberatung“ (BMI 2004) beschlossen, mit der die – dem heutigen Beratungsangebot entsprechende – Förderstruktur „**Migrationserstberatung (MEB)**“ begründet wurde. Mit der Einführung der MEB gingen wesentliche strukturelle und inhaltliche Änderungen der Beratungsdienste für Zuwanderer in Deutschland einher. Diese sind in engem Zusammenhang mit den Leitgedanken des Zuwanderungsgesetzes zu betrachten, das 2005 in Kraft trat und die Förderung der Integration in Deutschland erstmals gesetzlich festschrieb.

Die zentrale strukturelle Neuerung der Beratungsstruktur „Migrationserstberatung (MEB)“ betraf die **Zusammenlegung der zuvor separaten Beratungsstrukturen für Ausländer und (Spät-) Aussiedler**. Ein dem Zuwanderungsgesetz zugrundeliegender Leitgedanke begründete sich darin, dass sich die Voraussetzungen zugezogener Ausländer und (Spät-)Aussiedler in wesentlichen Punkten nicht (mehr) unterschieden. Entsprechend sollte beiden Gruppen neben den Integrationskursen auch ein gemeinsames Beratungsangebot zur Verfügung stehen, da „die auftretenden Fragestellungen und die anzuwendenden Methoden sich für die Zielgruppen

nicht wesentlich unterscheiden“ (BMI 2004: 8). Die Zusammenlegung lag auch im Sinne der Wohlfahrtsverbände<sup>10</sup> aus deren Sicht die getrennten Förderstrukturen „einer effektiven Sozialen Arbeit im Wege“ stünden und „nicht den Anforderungen an die Praxis“ entsprächen (Bosswick/Bronnenmeyer 2001: 15).

Inhaltlich konstituierte die wichtigste Neuerung der Migrationsberatung, ebenfalls im Einklang mit den Zielformulierungen im Zuwanderungsgesetz, eine stärkere Betonung der **Förderung der Selbständigkeit** zugewanderter Personen. Ausdrücklich sollte eine Abkehr von „langjähriger, individueller, situationsbezogener, themenspezifischer, muttersprachlicher Beratung“ erfolgen, die sich aus Sicht der Bundesregierung integrationshemmend auswirkte (BMI 2004: 7). Im Gegenteil sollte nunmehr verstärkt angestrebt werden, zugewanderte Personen schnellstmöglich in **die vorhandenen Regelsysteme** zu integrieren, deren Aufgaben laut der Neukonzeption in großem Ausmaße von den in der Ausländer- bzw. Ausiedlersozialberatung tätigen Beratern übernommen worden war, „unter anderem auch auf Grund vorhandener Sprachkenntnisse“ (BMI 2004: 7).

In diesem Zusammenhang sah die Neukonzeption folgende zentrale Änderungen vor:

- **Zeitliche Befristung** auf drei Jahre: Erstmals wurde in den Grundlagen der Migrationsberatung ein zeitlicher Rahmen für die Beratung vorgegeben. Der Intention entsprechend, durch Integrationskurse und Migrationsberatung Zuwanderern schnellstmöglich ein selbständiges Handeln in der Gesellschaft zu ermöglichen und eine eigenständige Inanspruchnahme der Regeldienste zu ermöglichen, sollte der Beratungsprozess auf drei Jahre begrenzt werden (BMI 2004: 9).
- **Fokus auf Neuzuwanderer:** Analog hierzu nahm die Neukonzeption erstmals vorwiegend die Gruppe der Neuzuwanderer in den Blick.

---

10 Die Forderung nach einer Zusammenlegung gruppenbezogener Förderstrukturen bezog auch die Gruppe der Flüchtlinge mit ein. AWO, Caritas, DPWV und Rotes Kreuz forderten eine Aufhebung der Trennung, die Diakonie plädierte für die Aufhebung der Trennung in einigen Tätigkeitsbereichen (Bosswick/Bronnenmeyer 2001: 15).

Personen, die sich bereits länger als drei Jahre nach ihrer Einreise bzw. Erlangung des auf Dauer angelegten Aufenthaltsstatus in Deutschland befinden und damit nicht mehr als Neuzuwanderer gelten, sollte die Beratung nur im Rahmen freier Kapazitäten offenstehen (BMI 2004: 9f.). Dem zugrunde liegt die Zielvorstellung, dass bereits länger in Deutschland lebende Migranten eine gesonderte, muttersprachliche Beratung nicht mehr benötigen und die soziale Versorgung vielmehr durch die Regeldienste gewährleistet werden kann.

- **Unterstützung bei der interkulturellen Öffnung:** Die Neukonzeption trägt ebenfalls der Tatsache Rechnung, dass die Eingliederung zugewanderter Personen in die Regelversorgungsdienste nicht nur Bemühungen seitens der Zuwanderer, sondern ebenfalls eine stärkere interkulturelle Öffnung der Regeldienste selbst verlangt. Diese hatte „bislang nur schrittweise eingeleitet werden“ können (BMI 2004: 7). Erstmals wurde daher als ein offizieller Aufgabenbereich der MBE die „aktive Mitarbeit in kommunalen Netzwerken (ggf. auch Aktivierung von Netzwerken) sowie Mitwirkung bei der interkulturellen Öffnung/Vernetzung der Regeldienste und Verwaltungsbehörden“ (BMI 2004: 10) identifiziert.
- Letztlich wurden mit Einführung der MBE die Abläufe und Methoden des Beratungsgeschehens offiziell reguliert und strukturiert. Als standardmäßige Beratungsmethode wurde das **Case Management** (vgl. Kap. 1.2.3) eingeführt.

Insgesamt entsprach die Neuausrichtung in der Tendenz den Forderungen und Verbesserungsvorschlägen, die in den vorangegangenen Jahren vonseiten der Sozialverbände und auch der Wissenschaft angebracht worden waren. Gerade eine Eingliederung von Migranten in die vorhandene Versorgungsinfrastruktur sowie eine verstärkte interkulturelle Öffnung derselben waren in den vorangegangenen Jahren von den Wohlfahrtsverbänden verstärkt diskutiert worden (Bosswick/Bronnenmeyer 2001: 15). Gleichzeitig spiegeln die Neuerungen wie die Ausrichtung auf Neuzuwanderer und die Dreijahresbegrenzung auch das im Zuwanderungsgesetz maßgebende Konzept des „Förderns und Forderns“ (§ 43 (1) AufenthG) wider. So wird die Integration von Zuwanderern durch die anfängliche Bereitstellung eines spezifischen Beratungsangebots gefördert, gleichzeitig aber zeitnahes, selbständiges Handeln erwartet und gefordert, das ohne die Inanspruchnahme migrationsspezifischer Beratung auskommt.

In den Folgejahren erwies sich die primäre Ausrichtung der Migrations-erstberatung (MEB) auf Neuzuwanderer jedoch als nicht vereinbar mit der Realität des Beratungsalltags. So wurde die MEB nach wie vor von einem hohen Anteil bereits länger in Deutschland lebender Zuwanderer aufgesucht: Im Jahre 2009 belief sich dieser Anteil gemäß der Controllingdaten durchgängig auf ca. 70 % aller Ratsuchenden.<sup>11</sup> Dem erkennbar großen Bedarf und politischem Interesse an sogenannter „nachholender Integration“ wurde im selben Jahr Rechnung getragen, indem die Förderstruktur 2009 von der Migrationserstberatung (MEB) in die „**Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)**“ umbenannt wurde. Der „unmittelbare Zusammenhang mit dem Zeitpunkt der Einreise des zu beratenden Zuwanderers“ wurde somit aus dem Fördertitel entfernt (BAMF 2010b: 7).

## 1.2 Aktuelle Rahmenbedingungen der MBE

Die rechtliche Grundlage der MBE ist im Aufenthaltsgesetz verankert, in dem die Notwendigkeit „sozialpädagogischer und migrationspezifischer Beratungsangebote“ 2005 erstmals rechtlich festgeschrieben wurde (§ 45 AufenthG). Die konkreten Aufgaben und Ziele sowie die Organisation der MBE sind seit 2010 in den Förderrichtlinien der MBE (BMI 2010) dargelegt. Entlang dieser Vorgaben sollen im Folgenden die aktuelle Ausrichtung, die Organisation sowie die Rahmenbedingungen der MBE erläutert werden.

### 1.2.1 Aktuelle Ausrichtung der MBE

Grundsätzlich ist das Angebot der MBE konzeptionell eng mit dem Integrationskurs<sup>12</sup> verzahnt, der 2005 mit dem Zuwanderungsgesetz als Kern der Integrationsmaßnahmen für Zuwanderer eingeführt wurde. So definieren die Förderrichtlinien die MBE als „ein den Integrationskurs ergänzendes migrationspezifisches Beratungsangebot für erwachsene

11 Als bereits länger in Deutschland lebend, d.h. nicht mehr als Neuzuwanderer, galten Personen, die vor dem 01.01.2007 eingereist waren.

12 Ziel des Integrationskurses ist die Förderung der Integration von Migrantinnen und Migranten im Sinne gesellschaftlicher Teilhabe und Chancengleichheit. Der Integrationskurs umfasst pro Teilnehmer maximal 660 Unterrichtseinheiten (UE) à 45 Minuten und besteht aus einem Sprachkurs (600 UE) und einem Orientierungskurs (60 UE) (BAMF 2013c).

Zuwanderer“: Hierbei soll es sich grundlegend um „ein zeitlich befristetes, bedarfsorientiertes, individuelles Grundberatungsangebot“ handeln, welches „grundsätzlich auf drei Jahre“ befristet in Anspruch genommen werden kann.

In den Förderrichtlinien werden drei Zielsetzungen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer begründet (BMI 2010: 261). So soll die MBE

- den Integrationsprozess erwachsener Zuwanderer gezielt initiieren, steuern und begleiten;
- einen qualitativen Beitrag dazu leisten, die Zuwanderer zu selbständigem Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens zu befähigen. Dies soll auch dazu beitragen, die Abhängigkeit der Zuwanderer von sozialen Transferleistungen auf ein notwendiges Maß zu beschränken;
- die Zuwanderer zeitnah an die bestehenden themenspezifischen Unterstützung-/Beratungsangebote (sogenannte Regeldienste) heranzuführen bzw. an diese weiterzuleiten. Die Zuwanderer sollen weiterhin für eine kontinuierliche, aktive Mitarbeit im Integrationsprozess gewonnen werden.

Insgesamt verdeutlichen die Zielvorgaben einmal mehr, dass die MBE für den einzelnen Zuwanderer nicht dauerhaft als gesonderte Beratungsinstanz fungieren soll.

### 1.2.2 Zielgruppen der MBE

Das Angebot der MBE richtet sich grundsätzlich an Zuwanderer im Alter von über 27 Jahren. Für jüngere Zuwanderer stehen die Jugendmigrationsdienste (JMD) in Zuständigkeit des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) zur Verfügung (BMI 2010: 261). Eine Ausnahme bilden dabei Personen unter 27 Jahren, die von „erwachsenentypischen Problemlagen“ betroffen sind.

Nach wie vor richtet die MBE ihren Fokus vorrangig auf Neuzuwanderer. Hierunter fallen dauerhaft in Deutschland aufhältige Ausländer und Spätaussiedler sowie deren Ehegatten und Kinder bis zu drei Jahre nach Einreise in das Bundesgebiet bzw. bis zu drei Jahre nach der Erlangung eines

auf Dauer angelegten Aufenthaltsstatus. Sofern sie einen vergleichbaren Integrationsbedarf<sup>13</sup> wie Neuzuwanderer aufweisen, steht die Migrationsberatung im Rahmen der nachholenden Integration aber auch bereits länger in Deutschland lebenden Personen offen. Neben der Gruppe von Drittstaatsangehörigen können auch freizügigkeitsberechtigte EU-Bürger die Migrationsberatung in Anspruch nehmen, wobei ebenfalls Voraussetzung ist, dass sie einen Integrationsbedarf aufweisen, der dem der übrigen Neuzuwanderer vergleichbar ist. Deutsche Staatsangehörige wie auch ehemalige Geduldete mit Aufenthaltserlaubnis aufgrund der Altfallregelung nach § 104a Abs. 1 oder Abs. 2 AufenthG können auf das Angebot zurückgreifen, wenn sie nicht über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache verfügen und in besonderer Weise integrationsbedürftig sind.

Insgesamt wird der Beratungsbedarf derjenigen Ausländer vorrangig berücksichtigt, die zur Teilnahme an einem Integrationskurs verpflichtet sind (BMI 2010: 261).<sup>14</sup>

### 1.2.3 Beratungsmethoden: Fälle innerhalb und außerhalb des Case Managements

In den Förderrichtlinien der MBE ist festgelegt, dass die Migrationsberatung standardmäßig „auf der Grundlage eines professionellen **Case Management-Verfahrens**“ durchgeführt werden soll (BMI 2010: 261). Damit greift die MBE auf ein Beratungskonzept zurück, das im Sozial- und Gesundheitswesen wie auch in der Beschäftigungsförderung eine zunehmende Bedeutung erfährt (Mennemann 2009: 1). Case Management bezeichnet dabei eine Methode, die typischerweise bei komplexen Problemlagen zur Anwendung kommt, welche der Inanspruchnahme und der Koordination von Leistungen unterschiedlicher Träger bzw. Regeldienste

13 Indiz hierfür sind insbesondere unzureichende deutsche Sprachkenntnisse (BMI 2010: 261).

14 Neuzuwanderer sind zur Teilnahme an einem Integrationskurs verpflichtet, wenn sie sich nicht auf einfache beziehungsweise ausreichende Art auf Deutsch verständigen können. Die Verpflichtung zur Teilnahme stellt die Ausländerbehörde fest. Neuzuwanderer können zur Teilnahme verpflichtet werden, wenn sie Arbeitslosengeld II beziehen und die Verpflichtung in der Eingliederungsvereinbarung vorgesehen ist. In diesem Fall wird die Verpflichtung vom Träger der Grundsicherung ausgesprochen (vgl. § 44a AufenthG).

bedürfen (Mennemann 2009: 2). Vor diesem Hintergrund erschließt sich die Festlegung des Case Managements als zentrale Beratungsmethode der Migrationsberatung: So ist speziell bei der Gruppe neu zugewanderter Personen die Wahrscheinlichkeit hoch, dass diese zu Beginn des Aufenthalts mehrdimensionalen Problemlagen gegenüberstehen, wie z. B. in den Bereichen Wohnen, Arbeiten, Erlernen der Sprache oder Aufbau sozialer Netzwerke. Zugleich sind geringe Kenntnisse der Versorgungsinfrastruktur aufgrund der erst kurzen Aufenthaltsdauer in Deutschland wahrscheinlich.

Dem Berater kommt im Rahmen des Case Managements vor allem eine Funktion als Schnittstellenakteur zu, der die unterschiedlichen Leistungen, die zur Klärung oder Verbesserung einer Problemlage notwendig sind, identifiziert und koordiniert. Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) sieht dabei generell folgenden Ablauf des Case Managements vor: Nach der Kontaktaufnahme mit dem Klienten wird zunächst die Angemessenheit eines Case Managements geprüft und dieses ggf. eingeleitet. Gemeinsam wird sodann in einem ersten Schritt die Lebenssituation („Ressourcen und Probleme“) und die Bedarfslage des Klienten analysiert und dokumentiert. Im Anschluss daran werden Ziele und notwendige Unterstützungsleistungen formuliert und in schriftlicher Form festgehalten. Dieser Plan stellt das wesentliche Merkmal des Case Managements dar und bildet die zentrale Grundlage für das weitere Verfahren. Auf dieser Basis werden durch den Berater geeignete Unterstützungsangebote vermittelt und die Umsetzung des Serviceplans dokumentiert und schließlich evaluiert (Mennemann 2009: 5, 23).

Die Vorgaben des BAMF zum Ablauf des Case Managements stimmen mit den Richtlinien der DGCC grundlegend überein. Im Glossar der jährlichen Controllingberichte zur MBE sind die Voraussetzungen und einzelnen Schritte des Case Managements festgehalten. Ein Case Management-Verfahren soll demnach angewandt werden, wenn eine komplexe Problemlage die Unterstützung (a) mehrerer Helfer und (b) auf mehreren Ebenen erfordert (BAMF 2014a: 37). Das Case Management gliedert sich sodann in die in Tabelle 1-1 dargestellten, klar abgegrenzten und definierten Schritte:

**Tabelle 1-1: Case Management im Rahmen der MBE**

Schritt	Inhalt
<b>Sondierungsgespräch</b>	Die Sondierungsgespräche dienen einerseits zur Herstellung von Kontakt und Arbeitsbeziehung mit dem Klienten, andererseits zur Feststellung, ob ein Case Management angemessen und eine Sozial- und Kompetenzanalyse erforderlich ist.
<b>Individuelle Sozial- und Kompetenzanalyse</b>	Die Sozial- und Kompetenzanalyse dient der Erhebung/vertieften Feststellung der vorhandenen Potenziale des Klienten (Kenntnisse und Fähigkeiten) und der Ermittlung der Kenntnisse und Fähigkeiten, die der Zuwanderer zur erfolgreichen Integration noch benötigt.
<b>Erstellung eines Förderplans</b>	Um die Hilfeleistungen verschiedener Leistungserbringer optimal zu koordinieren, wird mit den Klienten ein individueller Förderplan erarbeitet. Selbständigkeit und Problemlösungskompetenz der Klienten sollen dabei gestärkt werden. Der Förderplan wird gemeinsam vom Klienten und Berater erarbeitet. Er weist aus, an welchen Integrationsmaßnahmen in welchem Zeitraum und mit welcher Zielsetzung der Zuwanderer teilnehmen sollte. Im Förderplan werden auch die Verantwortlichkeiten im Beratungsprozess festgelegt; er ist schriftlich in der Klientenakte niederzulegen. Der Förderplan kann im Rahmen seiner Umsetzung fortgeschrieben und auch geändert werden.
<b>Umsetzung des Förderplans</b>	Unterstützung des Klienten durch individuelle Beratung und Begleitung bei Durchführung der im Förderplan niedergelegten Maßnahmen einschließlich deren Koordinierung.
<b>Abschlussgespräch</b>	Gespräch zwischen Berater und Klient zur Beendigung des Beratungsprozesses nach Umsetzung des Förderplans. Dabei werden nochmals der Beratungsverlauf und das Ergebnis des Prozesses erörtert. Im begründeten Einzelfall kann auf das Abschlussgespräch verzichtet werden.

Quelle: BAMF 2014a: 35ff.

Wie auch aus dem Ablaufplan des Case Managements (Tab. 1-1) ersichtlich wird, ist der Beratungsmethode vor allem auch eine Betonung der Selbstbefähigung der Klienten inhärent. So stellt ein zentrales Merkmal des Case Managements die „Förderung des selbstbestimmten Handelns durch Ermutigung, Informationsvermittlung, Beratung und Unterstützung“ dar, wobei „Eigenkräfte und Kompetenzen“ gefördert werden sollen (Menne-mann 2009: 11). Dies steht im Einklang mit dem Ziel der MBE, Zuwanderer zu selbständigem Handeln in allen Bereichen des alltäglichen Lebens zu befähigen.



Obwohl die Methode des Case Managements als zentrale Beratungsmethode der MBE festgeschrieben ist, wird sie im Beratungsalltag dennoch bei weitem nicht auf alle Fälle angewendet. 2013 wurde etwas mehr als die Hälfte aller Fälle (53 %) **außerhalb des Case Managements** beraten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Case Management sich nicht ohne Weiteres auf jede individuelle Problemsituation anwenden lässt. So eignet sich ein Case Management beispielsweise laut Rahmenempfehlungen der DGCC nicht, wenn ein Klient sich in einer komplexen Notlage befindet, in der jedoch keine Koordination verschiedener Dienstleistungen notwendig ist (Mennemann 2009: 12). Auch das BAMF sieht Beratungen außerhalb des Case Managements z. B. bei Klienten vor, die einer „Krisenintervention“ (BAMF 2014a: 35) bedürfen, also weniger auf die Entwicklung eines langfristigen Strategieplans als vielmehr auf eine schnelle Linderung der Problemlage angewiesen sind. Außerdem ist eine Beratung außerhalb des Case Managements vorgesehen, wenn „keine komplexe Problemlage“ vorliegt, sondern eine „eher einfach gelagerte Fragestellung“ an die Berater herangetragen wird (BAMF 2014a: 9). In der Praxis gibt es aus Sicht der Verbände zudem Fälle, in denen sich ein Case Management-Verfahren ggf. anbieten würde, aber dennoch nicht angewandt wird, da seitens der Klienten keine Zustimmung hierzu erfolgt. Dieser Fall tritt beispielsweise ein, wenn sich Klienten mit konkreten Anliegen an die MBE wenden, die für sie ausdrücklich im Vordergrund der Beratung stehen (Der Paritätische Gesamtverband 2010: 25).

### 1.2.4 Weitere Aufgaben der MBE

Zusätzlich zu den originären Aufgaben der Einzelfallberatung und der sozialpädagogischen Betreuung von Zuwanderern sind der Migrationsberatung weitere Zuständigkeiten zugeteilt. Für diese Bereiche ist jeweils ein festgelegter Anteil am gesamten Arbeitsaufkommen vorgesehen (vgl. efms 2011, BAMF 2007), wie Tabelle 1-2 verdeutlicht.

Mit 70 % der Arbeitszeit bilden die Einzelfallberatung und die sozialpädagogische Betreuung der Migranten weiterhin den Kern der Tätigkeit der Migrationsberater. Für die Mitarbeit in kommunalen Netzwerken als zweite Priorität sollen 15 % der Zeit aufgewendet werden, weitere 15 % auf die

**Tabelle 1-2: Aufgabenbereiche der MBE**

Aufgabenbereich	Priorität	Anteil
Bedarfsorientierte Einzelfallberatung der Zuwanderer auf der Grundlage eines professionellen Case-Management Verfahrens	Kernaufgaben	70%
Sozialpädagogische Betreuung der Zuwanderer und Hilfestellung bei der Vermittlung von Kinderbetreuungsangeboten während der Integrationskurse		
Mitarbeit in kommunalen Netzwerken zur Förderung eines bedarfsgerechten Integrationsangebotes	Weitere Tätigkeitsbereiche	15%
Mitwirkung bei der interkulturellen Öffnung der Regeldienste und Verwaltungsbehörden		15%
Aktive Öffentlichkeitsarbeit		

Quelle: BAMF 2007: 6, eigene Darstellung.

Mitwirkung bei der interkulturellen Öffnung sowie auf Öffentlichkeitsarbeit. Insbesondere die Aufgabe der „lokalen Netzwerkarbeit“ steht dabei im Einklang mit dem Fokus der MBE auf die Methode des Case Managements. So besteht ein zentraler Inhaltsbereich des Case Managements neben der Einzelfallarbeits mit Klienten in „Aufbau und (...) Pflege eines lokalen, regionalen, formellen und informellen Netzwerkes an Akteuren von Unterstützungs-/Leistungsangeboten“ (Mennemann 2009: 5), um sicherzustellen, dass den Klienten adäquate Leistungen zur Lösung ihrer Problemlagen vermittelt werden können.

### 1.2.5 Organisation der MBE

#### Qualifikation der Berater

Die Migrationsberatung wird in der Regel durch hauptamtliche Migrationsberater durchgeführt (BMi 2010: 242). Für eine Tätigkeit als Migrationsberater setzt das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge einen Hochschulabschluss im Bereich Sozialpädagogik, Soziale Arbeit, Pädagogik oder Erziehungswissenschaften voraus. Gegebenenfalls können auch Personen angestellt werden, die nicht über diese Qualifikation verfügen, dies aber aufgrund von Berufspraxis oder erworbenen Zusatzqualifikationen ausgleichen können (BAMF 2011b: 3).

### Trägerorganisationen

Das BAMF hat mit der Durchführung der MBE die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege (AWO – Arbeiterwohlfahrt; DCV – Deutscher Caritasverband; Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V.; DPWV – Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband; DRK – Deutsches Rotes Kreuz; ZWST – Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland e.V.) sowie den BdV – Bund der Vertriebenen - beauftragt. Die aktuellen Trägerorganisationen waren, wie oben erläutert, im Rahmen von Vorgängerstrukturen mit der Beratung von Zuwanderern betraut und haben dementsprechend bereits lange Erfahrung mit der sozialpädagogischen Betreuung von Migranten. Das BAMF kann bei Bedarf weitere Organisationen mit der MBE beauftragen (BMI 2010: 262).

### Controlling in der MBE

Im Rahmen einer „projektbezogenen Erfolgskontrolle“ (Controlling) werden vom BAMF seit 2005 regelmäßig Daten zur MBE erhoben und ausgewertet. Damit soll geprüft werden, ob die Ziele der Migrationsberatung erreicht werden und ob strukturelle Änderungen an den formalen Voraussetzungen der Beratung notwendig sind. Die Träger sind laut Förderrichtlinien dazu verpflichtet, aktuelle Daten aus dem Beratungsgeschehen zu erheben und sie dem BAMF zur Auswertung zur Verfügung zu stellen (BMI 2010: 262). Die Daten werden in den einzelnen Beratungsstellen vor Ort erfasst und halbjährlich an das Bundesamt übermittelt. Ergänzt wird dieses quantitativ angelegte Erfassungssystem zudem durch flankierende Vor-Ort-Prüfungen des BAMF bei den geförderten Beratungseinrichtungen bzw. den Zentralstellen der Träger. Die Gespräche bieten unter anderem die Möglichkeit, frühzeitig auf Veränderungen im Beratungsgeschehen oder Schwierigkeiten in der praktischen Umsetzbarkeit administrativer Regelungen vor Ort aufmerksam zu werden.

Bis zum Jahre 2010 wurden im Rahmen des IT-gestützten Controllingsystems ausschließlich statistische **Prozessdaten** zum Beratungsgeschehen erhoben und im Rahmen interner Quartalsstatistiken ausgewertet. Dies bedeutet, dass beispielsweise Daten zum Beratungsaufkommen (z. B. Anzahl der Klienten, Sprache der Beratungsgespräche), zu Merkmalen der

Klienten (z. B. Anteil der Alt- und Neuzuwanderer, Herkunftsländer, Teilnahme am Integrationskurs) und zu den angefragten Beratungsleistungen (nachgefragte Themenbereiche) erhoben und ausgewertet wurden, jedoch keine Kennzahlen, die Aufschluss über die Wirkung oder Zielerreichung des Angebots geben.

Mit Beginn des Jahres 2011 wurde vom BAMF nach Abstimmung mit den Trägerverbänden ein neues Controllingsystem eingeführt, das zusätzlich zu Prozesskennzahlen nun auch **Wirkungskennzahlen** berücksichtigen und damit Aussagen zur Zielerreichung der MBE ermöglichen sollte. Für die konkrete Ausgestaltung des neuen Controllingsystems wurde vom BAMF eine Machbarkeitsstudie bei der Politikberatungsfirma „Rambøll Management Consulting“ in Auftrag gegeben, die auch den Abstimmungsprozess zwischen dem BAMF und den Trägerverbänden hinsichtlich des neu einzuführenden Datenmodells begleitete (Köllner et al. 2009). Im Rahmen des neuen, IT-gestützten Controllingsystems werden seither auch Kennzahlen zur Wirkung der Beratung in den folgenden Schwerpunktbereichen erfasst (BAMF 2014a):

- Deutsche Sprache, Sprachförderbedarf
- Bildung, Ausbildung und Arbeit
- Stabilisierung des Integrationsprozesses hinsichtlich (a) der gesundheitlichen, familiären und psychosozialen Situation und (b) der wirtschaftlichen Situation der Klienten.

Die Wirkung der MBE wird in allen drei Teilbereichen nach einem ähnlichen Schema bemessen. Pro Themenbereich werden Kennzahlen erfasst, die über den Förderbedarf des Klienten zu Beginn der Beratung Aufschluss geben. Weiterhin wird erfasst, ob bzw. an welche Maßnahmen Personen mit Förderbedarf weitergeleitet wurden und ggf. ob diese Maßnahmen vom Klienten in Anspruch genommen wurden. Letztlich wird anhand von – je nach Themenbereich variierenden – Kennzahlen erhoben, inwiefern eine Verbesserung hinsichtlich des anfangs identifizierten Förderbedarfs festzustellen ist. Tabelle 1-3 veranschaulicht vereinfacht die zentralen Kennzahlen, die zur Messung der Zielerreichung/Wirkung in den jeweiligen Kernbereichen erhoben werden.

Tabelle 1-3: Controllingsystem zur Erfassung der Wirkung nach Förderbereich

<b>Deutsche Sprache, Sprachförderbedarf</b>	
<b>Ausgangslage</b>	#/% aller Fälle mit Sprachförderbedarf im CM
<b>Weiterleitung</b>	#/% aller Fälle mit Sprachförderbedarf im CM, die zum (a) Integrationskurs und (b) zu einem anderen Sprachkurs weitergeleitet wurden
<b>Inanspruchnahme</b>	#/% der an Integrationskurse/Sprachkurse weitergeleiteten Klienten, die an diesen teilgenommen haben
<b>Verbesserung</b>	#/% aller Fälle mit Sprachniveau (a) A1, (b) A2, (c) B1, (d) höher als B1 nach Beendigung des Kurses
<b>Bildung, Ausbildung und Arbeit</b>	
<b>a) Qualifizierungsbedarf</b>	
<b>Ausgangslage</b>	#/% der Fälle im CM mit beruflichem Qualifizierungsbedarf in ALG I oder ALG II
<b>Weiterleitung</b>	#/% dieser Fälle, in denen mit der Arbeitsverwaltung Kontakt aufgenommen wurde bzw. Informationen weitergeleitet wurden
<b>Verbesserung</b>	#/% dieser Fälle, in denen sich der Klient in (a) einer Qualifizierungsmaßnahme und (b) in einer mit dem Förderplan übereinstimmenden Qualifizierungsmaßnahme befindet
<b>b) Anerkennung eines ausländischen Abschlusses</b>	
<b>Ausgangslage</b>	#/% aller Fälle im CM mit ausländischem Abschluss, der in Deutschland formal nicht anerkannt ist
<b>Weiterleitung</b>	#/% aller Fälle im CM mit formal nicht anerkanntem ausländischen Abschluss, die an eine für die Anerkennung zuständige Stelle weitergeleitet wurden
<b>Inanspruchnahme</b>	#/% aller Fälle, die diese Stelle aufgesucht bzw. einen Antrag gestellt haben
<b>Verbesserung</b>	#/% aller Fälle, bei denen (a) eine Anerkennung und (b) keine Anerkennung erreicht wurde
<b>c) Berufliche Situation</b>	
<b>Ausgangslage</b>	#/% aller Fälle zu Beginn der Beratung in unterschiedlichen Erwerbsstatusgruppen (Leistungen nach SGB XII; ALGII; ALGI; erwerbstätig ohne und mit Transferleistungen; in Rente ohne Transferleistungen; in Ausbildung; studierend)
<b>Verbesserung</b>	#/% aller Fälle zu Beginn der Beratung in den o.g. Gruppen
<b>Stabilisierung des Integrationsprozesses</b>	
<b>Ausgangslage</b>	#/% der Fälle (a) innerhalb und (b) außerhalb des CM, in denen eine (a) wirtschaftliche oder (b) gesundheitliche/familiäre/ psychosoziale prekäre Situation besteht
<b>Weiterleitung</b>	#/% dieser Fälle, in den die Beratung zur prekären Situation (a) mit oder (b) ohne Kooperation mit Partneereinrichtungen stattfand
<b>Verbesserung</b>	#/% dieser Fälle, in denen MBE (a) einen und (b) keinen Beitrag zur Verbesserung der Situation leisten konnte

Quelle: BAMF 2014a / Köllner et al. 2009: 15ff., eigene Darstellung.

Insgesamt ermöglicht die Aufnahme von Wirkungskennzahlen in das Controllingsystem die Feststellung von Trends bezüglich der Zielerreichung der MBE und trägt damit im Vergleich zum Vorgängersystem zu einer höheren Aussagekraft der erhobenen Daten bei. Zu Verbesserungen führt zudem die eindeutige Erfassung von Fällen im Case Management. In dem seit 2011 angewandten System ist ein Fall nun als im Case Management behandelt definiert, wenn mindestens ein Sondierungsgespräch geführt und eine Sozial- und Kompetenzanalyse begonnen wurde (BAMF 2014a: 37). Dies ermöglicht in den Controllingberichten nun eine durchgängige Unterscheidung nach Klienten im Case Management und in anderweitigen Beratungsverfahren. Zudem wird nun auch die Anzahl der im Case Management begonnenen, abgebrochenen und abgeschlossenen Fälle erfasst.

Es muss an dieser Stelle jedoch auf weiterhin bestehende Einschränkungen des Controllingsystems hingewiesen werden. So lassen sich beispielsweise die erhobenen Wirkungskennzahlen teilweise nicht auf alle MBE-Klienten beziehen. Wie aus Tabelle 1-3 ersichtlich wird, werden Wirkungskennzahlen in den Themenschwerpunkten „Deutsche Sprache, Sprachförderbedarf“ sowie „Bildung, Ausbildung und Arbeit“ lediglich für Klienten im Case Management erhoben. Zudem besteht eine bedeutende Einschränkung des Controllings darin, dass seitens der einzelnen Beratungsstellen pro zu erhebender Kennzahl jeweils aggregierte, also zusammengefasste Daten an das BAMF geliefert werden. Beispielfhaft wird eine Gesamtzahl aller Personen mit Sprachförderbedarf übermittelt: Eine Aufschlüsselung nach Fällen, die diese Personengruppe umfasst, ist jedoch nicht möglich. Somit ist es ausgeschlossen, Aussagen zur Zusammensetzung dieser Gruppe zu treffen und beispielsweise zu analysieren, ob bestimmte Herkunftsgruppen schwächer oder stärker von Sprachförderbedarfen betroffen sind. Diese methodische Einschränkung führt grundsätzlich dazu, dass die Kombination unterschiedlicher Kennzahlen nicht möglich ist und somit detaillierte Analysen, die beispielsweise nach Herkunftsländern oder dem Bildungsgrad der Klienten differenzieren, ausgeschlossen sind.

### 1.3 Projekthintergrund, Hauptfragestellungen und methodisches Vorgehen

Im Rahmen des Implementierungsprozesses des neuen Controllingsystems sprachen sich das BAMF und die Trägerverbände einvernehmlich für die Durchführung einer Begleitforschung zur MBE aus (Köllner et al. 2009: 5, 9). Hierin wurde die Möglichkeit gesehen, „differenzierte Erkenntnisse über den Beratungsbedarf der Ratsuchenden zu generieren“ (Köllner et al. 2009: 8). Auch in der gutachterlichen Stellungnahme durch Rambøll Management wird eine das Controlling ergänzende Begleitforschung empfohlen, durch die im Controlling identifizierte Auffälligkeiten geprüft und erklärt werden und „eine bestmögliche Weiterentwicklung der MBE“ sichergestellt werden kann (Köllner et al. 2009: 7).

Da zur subjektiven Wahrnehmung und Zufriedenheit der Klienten nach fast zehnjährigem Bestehen des Angebots noch keine belastbaren Daten erhoben worden waren, sollte die Studie vorrangig die **Sicht der Klienten** auf das Beratungsangebot in den Blick nehmen. So kann der Erfolg der MBE, welche die Erleichterung individueller Integrationsprozesse zum Ziel hat, letztlich am besten von den Betroffenen selbst bewertet werden. Zudem sind Verbesserungsvorschläge der Klienten wertvoll, die als Nutzer des Angebots gewissermaßen über Expertenwissen zu Beratungsabläufen und Organisationsstrukturen der MBE verfügen.

Zusätzlich sollten in der Studie im Rahmen qualitativer Interviews vertiefte Informationen zur **Sicht der MBE-Berater** auf die Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit gewonnen werden. Anhand ihrer Praxiserfahrung können Faktoren identifiziert werden, die den Beratungserfolg fördern oder erschweren. Ihre Einschätzungen und Vorschläge können Aufschluss darüber geben, ob Ergebnisse der Klientenbefragung ggf. auf systematische Strukturen zurückgeführt werden können. Insgesamt können die Ergebnisse mit der Sichtweise der Klienten gespiegelt werden und so als Grundlage für Handlungsempfehlungen hinsichtlich einer Optimierung bzw. Weiterentwicklung der MBE dienen.

Durch die quantitative Klientenbefragung sollten Erkenntnisse zu den folgenden übergreifenden Forschungsfragen erarbeitet werden:

- Wie zufrieden sind bzw. waren die Klienten mit dem Beratungsangebot der MBE im Allgemeinen?
- Wie bewerten die Klienten die Rahmenbedingungen der MBE (z. B. Information und Zugang zur MBE, sprachliche Verständigung, Beratungsmethoden)?
- Wie wird die Hilfeleistung der MBE in Bezug auf das Beratungsanliegen bewertet?
- Treten die intendierten Wirkungen der MBE (z. B. Befähigung zu selbständigem Handeln, bessere Kenntnis und Nutzung der Regeldienste) aus Sicht der Klienten ein?
- Sehen die Klienten Verbesserungsmöglichkeiten der MBE und wenn ja welche?

Die Sicht der Berater wurde entlang folgender Forschungsfragen erfasst:

- Wie bewerten die MBE-Berater die formalen und strukturellen Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit?
- Welche strukturellen Faktoren und welche Merkmale aufseiten von Beratern und Klienten begünstigen bzw. erschweren einen Beratungserfolg?

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde zunächst ein umfassender Überblick über bereits existente Daten zu den Rahmenbedingungen, zur Funktionsweise und zur Zielerreichung bzw. Wirkung der MBE erarbeitet, der sich aus den Ergebnissen des Controllings, Studien des BAMF sowie wissenschaftlichen Studien zur MBE zusammensetzt (Kap. 2).

Um Erkenntnisse zur Einschätzung des Beratungsangebots aufseiten der Klienten zu gewinnen, wurde eine **quantitativ angelegte Befragung** von 1.254 MBE-Klienten durchgeführt. Eine quantitative Erhebung wurde einer qualitativen Studie vorgezogen, da auf diese Weise belastbarere Daten und eine größere Klientengruppe repräsentierende Ergebnisse gewonnen werden konnten (Kap. 4).

Zusätzlich **12 qualitative Interviews** mit MBE-Beratern in unterschiedlichen MBE-Einrichtungen deutschlandweit durchgeführt (Kap. 5.1). Die qualitativen Interviews waren der quantitativen Befragung zu großen



Teilen vorgelagert und boten somit auch die Möglichkeit, im Vorfeld der Klientenbefragung wichtige Erkenntnisse über die Funktionsweise der MBE und die Abläufe in der Beratungspraxis zu erarbeiten. So konnten relevante Themenfelder für den Fragebogen der quantitativen BAMF-MBE-Klientenbefragung identifiziert und eine praxisorientierte Gestaltung des Erhebungsinstruments sichergestellt werden.

# 2 Bisherige Erkenntnisse zur MBE

Im Folgenden wird zunächst ein Überblick über bisherige Erkenntnisse zur Funktionsweise und Wirkung der MBE gegeben, welche auch als Grundlage für die Konzeption und Schwerpunktsetzung der in der vorliegenden Studie durchgeführten quantitativen und qualitativen Erhebungen herangezogen wurden. Als Quellen wurden dazu (1) Ergebnisse aus dem Controlling, (2) eigene Forschungsprojekte des BAMF sowie (3) externe Studien zur MBE herangezogen.

## 2.1 Erkenntnisse aus dem Controlling

Während das Controllingsystem, wie oben beschrieben, nur eingeschränkt Detailauswertungen zur MBE-Klientel ermöglicht, liefert es dennoch einen umfassenden Gesamtüberblick über das Beratungsaufkommen, grundlegende Merkmale der Klienten sowie über den Verlauf und Erfolg von Beratungsprozessen auf aggregierter Ebene. Die zentralen Erkenntnisse zur MBE werden im Folgenden zusammenfassend dargestellt.

### 2.1.1 Anzahl und regionale Verteilung der Beratungseinrichtungen

Die Menge der MBE-Beratungsstellen und Personalstellenanteile hat sich im gesamten Bundesgebiet und über alle Träger hinweg im Zeitraum 2005 bis 2013 nur geringfügig verändert (Tab. 2-1). Die Anzahl der festen MBE-

Beratungsstellen<sup>15</sup> beläuft sich seit 2005 auf etwa 600 Einrichtungen. Auch die Gesamtanzahl der vom BAMF finanzierten Personalstellenanteile bewegt sich auf einem konstanten Niveau um die 500.

**Tabelle 2-1: Entwicklung der MBE-Beratungseinrichtungen im Bundesgebiet (2005-2013)**

	2005	2006	2007	2008	
<b>Beratungseinrichtungen</b>	629	643	596	567	
<b>Personalstellenanteile</b>	578,64	506,50	512,23	489,76	
	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Beratungseinrichtungen</b>	549	562	597	593	581
<b>Personalstellenanteile</b>	474,61	495,23	480,52	470,29	480,91

Quellen: BAMF 2010c : 11, 13-15, 17, 18, 20; 2011a: 17, 20; 2012: 8, 20; 2103d: 11f.; 2014a:12f; eigene Darstellung.

Die regionale Zuordnung der geförderten MBE-Ressourcen wird gemäß der Förderrichtlinien nach einem Länderverteilungsschlüssel bemessen. Dieser orientiert sich an der Anzahl der Zuwanderer (Ausländer und Spätaussiedler) sowie der Integrationskursteilnehmer im jeweiligen Bundesland. Auf Basis dieses Schlüssels ergibt sich die in Tabelle 2-2 dargestellte Verteilung nach Bundesländern, die in Relation zur Bevölkerungsgröße und zur Größe der ausländischen Bevölkerung dargestellt ist. Nordrhein-Westfalen wird dabei als bevölkerungsreichstes Land mit der zahlenmäßig größten ausländischen Bevölkerung mit den meisten Personalstellenanteilen gefördert.

15 „Feste Beratungsstellen“ sind alle MBE-Einrichtungen, die im Rahmen des Zuwendungsverfahrens im Zuwendungsantrag als solche benannt und vom Bundesamt bewilligt worden sind und an denen die Beratung regelmäßig und überwiegend durchgeführt wird. Diesen Standorten sind auch die vollständigen Personalstellenanteile (PSA) der Berater zugeordnet. Die festen Einrichtungen werden ergänzt durch „Mobile Standorte“ der MBE, an denen Beratungsleistungen nur zeitweise durch Berater aus „festen Standorten“ angeboten werden. 2013 existierten bundesweit 413 dieser mobilen Beratungseinrichtungen.

**Tabelle 2-2: Verteilung der Beratungseinrichtungen und Personalstellen nach Bundesländern (2013)**

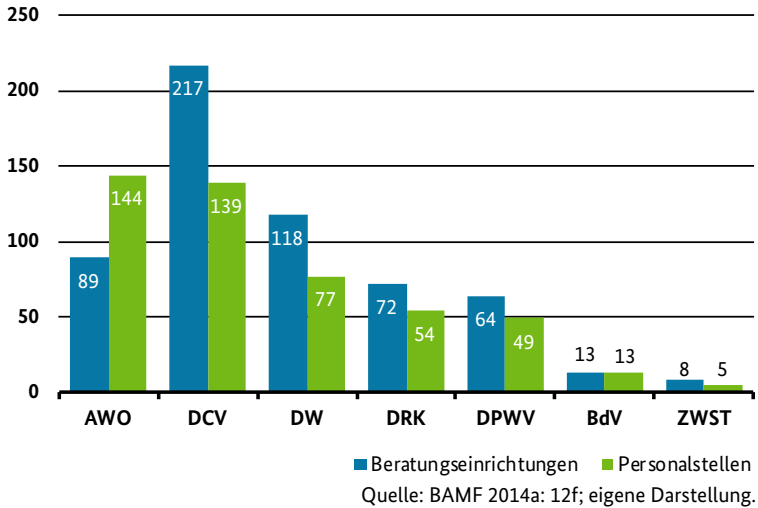
Bundesländer	Bevölkerung	Ausländische Bevölkerung	MBE-Beratungseinrichtungen	Geförderte Personalstellenanteile
Nordrhein-Westfalen	17.554.329	1.877.987	135	106,85
Bayern	12.519.571	1.200.443	68	71,65
Baden-Württemberg	10.569.111	1.261.173	93	67,66
Hessen	6.016.481	771.805	57	46,97
Niedersachsen	7.778.995	492.072	44	34,80
Berlin	3.375.222	480.996	21	28,72
Rheinland-Pfalz	3.990.278	308.686	33	21,85
Sachsen	4.050.204	97.156	23	19,52
Hamburg	1.734.272	243.888	15	15,81
Brandenburg	2.449.511	52.810	17	12,57
Schleswig-Holstein	2.806.531	140.280	20	12,32
Sachsen-Anhalt	2.259.393	48.913	16	11,43
Thüringen	2.170.460	41.446	14	11,05
Mecklenburg-Vorpommern	1.600.327	34.037	10	8,51
Bremen	654.774	82.202	6	6,31
Saarland	994.287	79.814	9	4,89
<b>Deutschland</b>	<b>80.523.746</b>	<b>7.213.708</b>	<b>581</b>	<b>480,91</b>

Quellen: Destatis 2013a; BAMF 2014a: 12f; eigene Darstellung.

### Personalstellen und Beratungseinrichtungen nach Trägerverbänden

Abbildung 2-1 veranschaulicht die Größenordnung der einzelnen Trägerverbände durch eine vergleichende Darstellung der jeweiligen Anzahl an Beratungsstellen und Personalstellen.

Abbildung 2-1: Verteilung der Beratungseinrichtungen und Personalstellen nach Träger (2013)



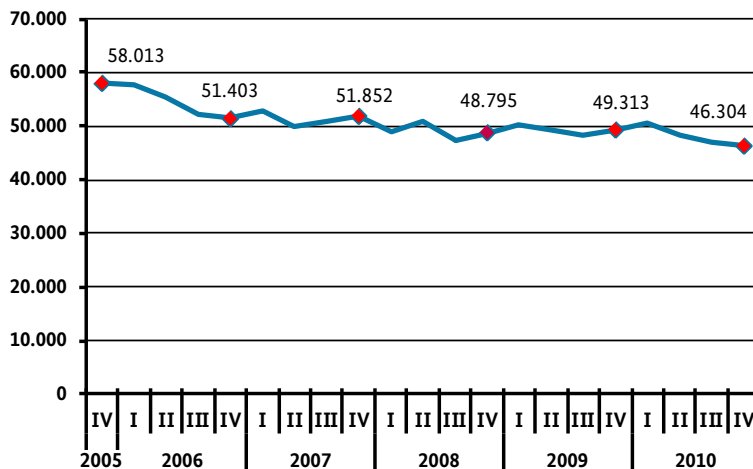
Mit etwa 140 Vollzeit-Personalstellenanteilen leisten AWO und Caritas den stärksten personellen Beitrag zur Migrationsberatung in Deutschland. Während sich diese Stellenanteile bei der AWO in 89 Beratungseinrichtungen bündeln, sind die Berater der Caritas deutschlandweit auf 217 Einrichtungen verteilt. Die Diakonie stellt mit 77 Vollzeitstellen in 118 Beratungseinrichtungen den drittgrößten Träger in der MBE in Deutschland dar, es folgen mit rund 50 Stellen das Deutsche Rote Kreuz und der Paritätische Wohlfahrtsverband. Den kleinsten Anteil an der geförderten Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer in Deutschland machen der BdV mit 13 Stellen und Beratungseinrichtungen und die ZWST mit 5 Stellenanteilen in 8 Beratungseinrichtungen aus.

### 2.1.2 Beratungsaufkommen

Da im Zeitverlauf Anpassungen des Controllingsystems vorgenommen wurden, sind über einen längeren Zeitraum hinweg nicht alle Kennzahlen zum Beratungsaufkommen direkt miteinander vergleichbar. Abbildung

2-2 stellt zunächst die Entwicklung der Beratereanzahlen von 2005 bis 2010 dar. In diesem Zeitraum wurden die Beratereanzahlen pro Quartal erfasst und ausgewertet. Wenn eine ratsuchende Person die MBE im Laufe des Quartals mehrmals aufgesucht hat, wurde sie nur einmal erfasst, nämlich zum Zeitpunkt der ersten Inanspruchnahme. Befand sich eine Person noch in Beratung, suchte diese aber während des Quartals nicht auf, wurde sie andersherum nicht erfasst.

Abbildung 2-2: Entwicklung der Beratungsfälle pro Quartal (2005–2010)

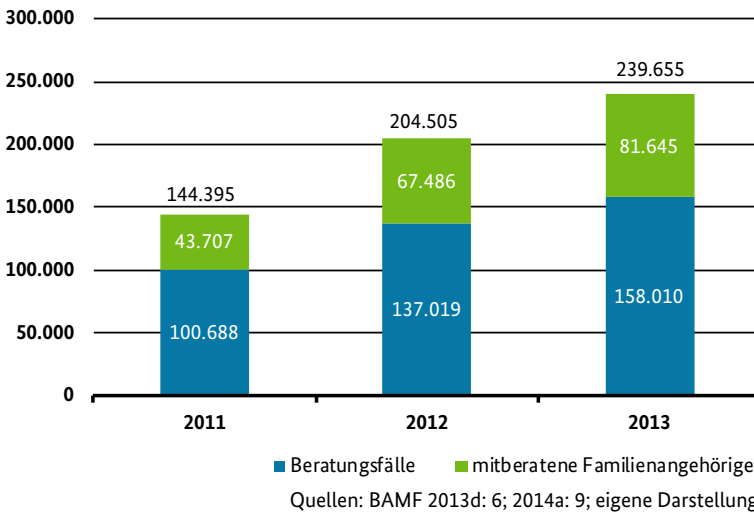


Quellen: BAMF 2010c : 21, 25, 27; 2011a: 27; eigene Darstellung.

Die erste Erfassung der Beratungsfälle im vierten Quartal 2005 verdeutlicht, dass alleine innerhalb von drei Monaten deutschlandweit mehr als 58.000 Zuwanderer in der MBE beraten wurden. Im Verlauf der Erhebung nahm die Anzahl der beratenen Personen bis 2010 leicht auf gut 46.000 Klienten im Quartal ab. Aufgrund der Berechnungsgrundlage des Systems ist bei der Interpretation der Zahlen zu berücksichtigen, dass Personen, die die Beratung in unterschiedlichen Quartalen aufgesucht haben, innerhalb eines Jahres mehrmals erfasst wurden. Eine Gesamtanzahl beratener Klienten pro Jahr konnte nicht berechnet werden.

Um die Beratungsrealität besser abbilden zu können und auch die zeitliche Dimension der Beratung im Controlling zu berücksichtigen, wurde die Erfassung des Beratungsaufkommens mit Beginn des Jahres 2010 auf eine „fallbasierte“ Zählung umgestellt (BAMF 2013d: 6). Während ein Klient vorab ausschließlich erfasst wurde, wenn er die MBE innerhalb eines Quartals tatsächlich in Anspruch nahm, wird er im neuen Controllingsystem auch gezählt, wenn er die MBE nicht aufsuchte, sich jedoch noch in einem Beratungsprozess befand. Zudem ist es mit dem neuen Erhebungsdesign möglich, das aggregierte Beratungsgeschehen eines gesamten Jahres darzustellen. Abbildung 2-3 stellt die Entwicklung der aggregierten Beratungsfälle von 2011 bis 2013 dar.

**Abbildung 2-3: Entwicklung der Beratungsfälle sowie der mitberatenen Familienangehörigen (2011-2013)**



Neben den Hauptberatenen werden zudem seit 2011 nun auch mitberatenen Familienangehörige<sup>16</sup> erfasst, um den Wirkungskreis der Migrations-

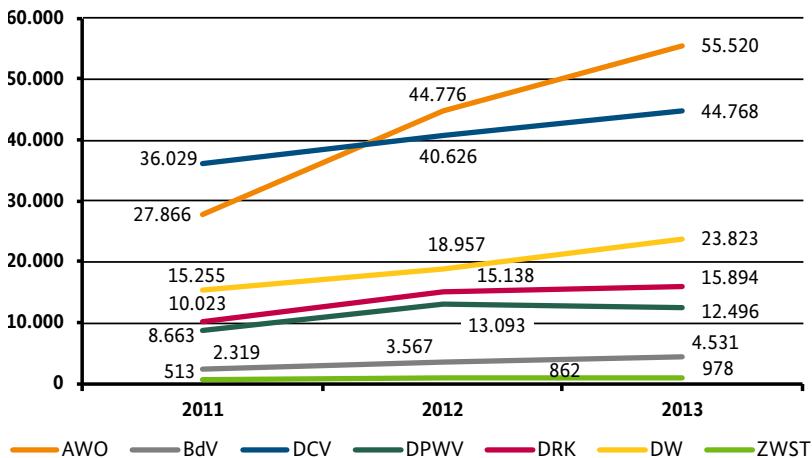
16 Als „mitberatenen Personen“ werden Angehörige der Kernfamilie, also z. B. Eltern oder minderjährige Kinder des Beratenen gezählt, wenn im Rahmen einer Beratung Fragen zu diesen Angehörigen erörtert werden und diese nicht selbst an einer eigenständigen Beratung teilnehmen (BAMF 2014a: 36).

beratung genauer abbilden zu können. Mit der Anzahl der Beratungsfälle stieg auch die Zahl der mitberatenen Familienangehörigen von 2011 mit gut 43.000 auf etwa 81.600 Angehörige Ende 2013 an. Insgesamt erreichten die Beratungsleistungen der MBE im Jahr 2013 somit 239.655 Personen.

### Beratungsfälle nach Trägerverbänden

Eine Auswertung des Fallaufkommens nach Trägerorganisation veranschaulicht den Anteil an Beratungsfällen nach Trägern im Zeitverlauf (Abb. 2-4).

Abbildung 2-4: Entwicklung der Beratungsfälle nach Trägerorganisation (2011-2013)



Quellen: BAMF 2013d: 11; BAMF 2013d: 13; BAMF 2014a: 14; eigene Darstellung.

Entsprechend der Anzahl der Beratungsstellen und Personalstellenanteile nehmen AWO und Caritas deutschlandweit den größten Anteil der Migrationsberatung wahr. Die Diakonie, das DRK sowie der DPWV liegen im Mittelfeld. Die wenigsten Beratungsfälle weisen erwartungsgemäß die kleineren Trägerverbände BdV und ZWST auf. Mit Ausnahme des Paritätischen Wohlfahrtsverbands nahm die Zahl der Beratungsfälle im betrachteten Zeitraum bei allen Trägern der freien Wohlfahrtspflege sowie dem BdV kontinuierlich zu.



## Betreuungsquote

Werden die Personalstellenanteile in Relation zu den Beratungsfällen gesetzt, kann eine Betreuungsquote berechnet werden. Diese gibt an, wie viele Personen durchschnittlich von einem Berater in Vollzeit pro Jahr beraten werden.<sup>17</sup> Seit 2011 ist die trägerübergreifende Gesamt-Betreuungsquote kontinuierlich ansteigend. Betreute im Jahr 2011 noch eine Vollzeitstelle 208 Beratungsfälle, waren es im darauffolgenden Jahr bereits 291. 2013 hat die Betreuungsquote mit 1:329 ihren bisherigen Höchststand erreicht.

Im Controllingbericht des Jahres 2013 wird vor diesem Hintergrund darauf hingewiesen, dass die MBE-Standorte „insgesamt stark ausgelastet“ sind (BAMF 2014a: 13). Dies wird auch deutlich, wenn man berücksichtigt, dass die personelle Kapazitätsplanung der Migrationsberatung im Jahr 2007 von einer Betreuungsquote von 1:60 ausging. Zwar muss berücksichtigt werden, dass sich diese ursprüngliche Schätzung ausschließlich auf Betreuungsfälle im Case Management bezog, wohingegen die aktuelle Betreuungsquote auch Beratungsfälle außerhalb des CM umfasst. Eine entsprechende Kalkulation auf Basis von CM-Fällen ergäbe eine Betreuungsquote von über 150 Beratungsfällen pro Vollzeitstelle, was bezogen auf die ursprüngliche Kapazitätsplanung einem rund 2,5-fachen Beratungsspensum entspricht.<sup>18</sup> Dieses wird zudem dadurch relativiert, dass in der Praxis nicht alle CM-Verfahren vollständig durchgeführt werden – so wurden 2013 knapp ein Drittel (30,7 %) aller Beratungsfälle im Case Management vorzeitig abgebrochen.<sup>19</sup> Nichtsdestotrotz werden sowohl die ursprüngliche personelle Kapazitätsplanung der MBE als auch gängige Betreuungsschlüssel in vergleichbaren Bereichen der sozialen Arbeit bei

17 Mitberatene Familienangehörige sind darunter nicht erfasst.

18 Aufgrund der ab 01. 01. 2015 in Kraft getretenen neuen Zählweise im Controlling ist zudem mit einem Rückgang an Case Management-Fällen im Beratungsgeschehen zu rechnen, was eine Reduzierung der Betreuungsquote bedingt (vgl. Kap. 2.1.4).

19 Vergleiche die Ausführungen zur Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Volker Beck (Köln), Luise Amtsberg, Anja Hajduk, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN – Drucksache 18/3941 – Bundesförderung der Migrationsberatung für erwachsene Einwanderinnen und Einwanderer; Drucksache 18/4069, online: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/040/1804069.pdf> (18.03.2015).

weitem übertroffen (Bundestag Drucksache 18/4069; BAMF 2012: 11), was als deutlicher Hinweis auf eine starke Beanspruchung der einzelnen Berater gewertet werden kann. In Tabelle 2-3 wird die Betreuungsquote für die einzelnen Träger im Zeitverlauf dargestellt.

**Tabelle 2-3: Betreuungsquote nach Trägerorganisation (2011-2013)**

	AWO	BdV	DCV	DPWV	DRK	DW	ZWST	Gesamt
<b>2011</b>	1:192	1:175	1:251	1:194	1:187	1:200	1:102	1:208
<b>2012</b>	1:319	1:278	1:294	1:281	1:292	1:251	1:171	1:291
<b>2013</b>	1:385	1:352	1:323	1:253	1:294	1:307	1:194	1:329

Quellen: BAMF 2013d: 11, 13; 2014a: 11; eigene Darstellung.

Während im Jahr 2012 nur die AWO eine Betreuungsquote von 300 Beratenen pro Vollzeitstelle überschritten hat, liegen im Jahr 2013 bereits vier der sieben Trägerorganisationen über dieser Schwelle.

### 2.1.3 Soziodemografie und Migrationsbiografie der Klienten

Neben den Kennzahlen zum Fallaufkommen werden im Rahmen des Controllings auch Informationen zu den beratenen Personen erfasst. Daher kann bei den Auswertungen immer nur die Gesamtgruppe der MBE-Klienten in den Blick genommen werden. Aussagen, die beispielsweise die soziodemografische Struktur derjenigen Beratenen in den Blick nehmen, die im Verlauf des CM-Verfahrens erfolgreich einen Sprachkurs absolviert oder eine Erwerbstätigkeit gefunden haben, können dagegen nicht getroffen werden. Im Folgenden kann somit lediglich die migrationsbiografische und soziodemografische Gesamtstruktur aller Beratenen dargestellt werden.

#### Geschlecht und Alter

Die Ergebnisse zu Geschlecht und Alter der Klienten unterlagen seit Beginn der Erhebungen keinen bedeutsamen Schwankungen. Sie zeigen, dass die Migrationsberatung vorrangig von Frauen (2013: 59,7 %) und Personen zwischen 28 und 64 Jahren (82,9 %) aufgesucht wird. Über-65-Jährige Zuwanderer wenden sich deutlich seltener an die Migrationsberatung (5,7 %). Obwohl die MBE explizit auf Zuwanderer ab 27 Jahren ausgerichtet

ist und der Jugendmigrationsdienst (JMD) für Unter-27-Jährige zuständig ist, sind 11,4 % der Klienten in diese Altersgruppe eingeordnet (BAMF 2014a: 14). Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass Unter-27-Jährige mit Anliegen, die in den Aufgabenbereich der MBE fallen (z. B. Schwangerschaft), auch dort beraten werden können.

### Aufenthaltsdauer

Die bisherige Aufenthaltsdauer der Klienten veranschaulicht, wie viele Jahre zwischen der Erlangung eines auf Dauer angelegten Aufenthaltstitels und dem ersten Aufsuchen der Migrationsberatung liegen (Tab. 2-4).

**Tabelle 2-4: Zeitraum zwischen Erlangung eines Aufenthaltstitels und Erstberatung (in Prozent)**

	Prozent
<b>0 bis 3 Jahre</b>	36,5
<b>4 bis 5 Jahre</b>	16,5
<b>6 bis 10 Jahre</b>	16,8
<b>Über 10 Jahre</b>	29,8
<b>keine Angabe</b>	0,4
<b>Gesamt</b>	100

Quelle: BAMF 2014a: 1; eigene Darstellung.

Zuwanderer, die in den ersten drei Jahren nach Erlangung eines dauerhaften Aufenthaltstitels die Migrationsberatung aufgesucht haben, werden in der Kategorie „Neuzuwanderer“ zusammengefasst. Ein gutes Drittel der Beratenen hat in den ersten drei Jahren ihres dauerhaften Aufenthalts in Deutschland die Migrationsberatung aufgesucht. Somit liegt der Schwerpunkt der Migrationsberatung de facto auf der nachholenden Integration von Zuwanderern, die schon länger als drei Jahre in Deutschland leben. 30 % der Beratenen leben bereits länger als zehn Jahre in Deutschland.

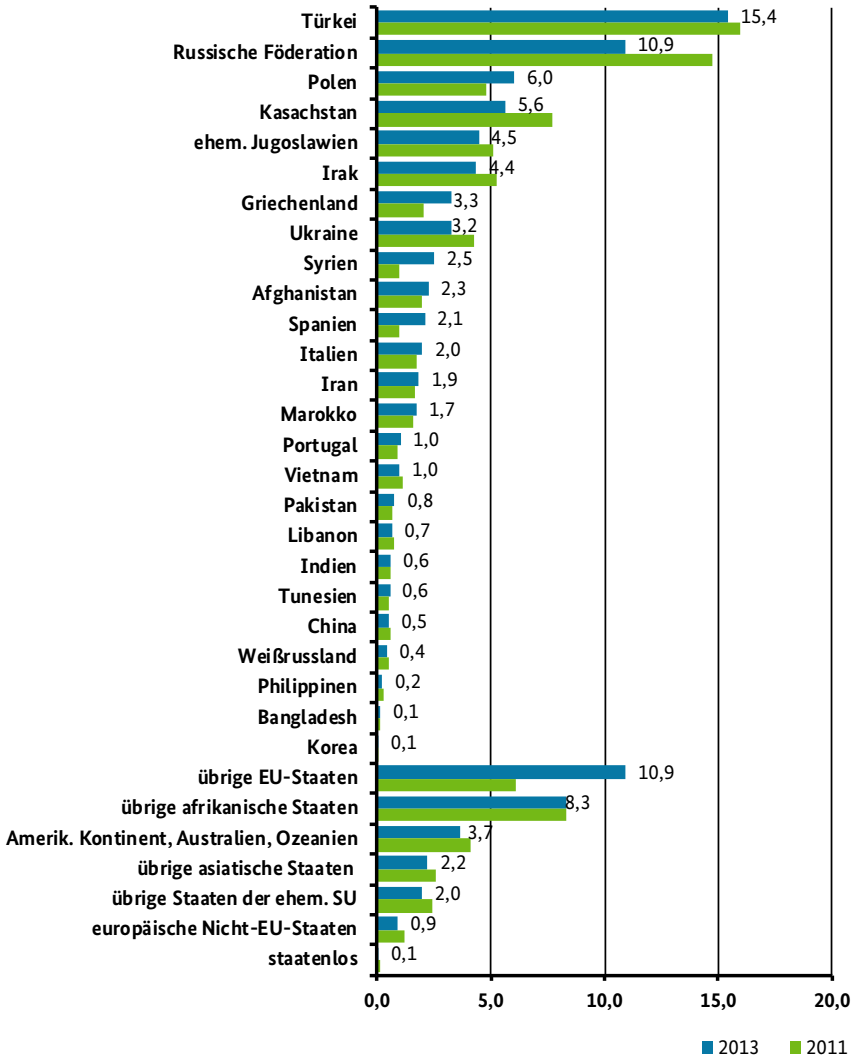
### Herkunftsländer

Die Herkunftsstruktur der Beratenen in den Jahren 2011 und 2013 ist in Abbildung 2-5 dargestellt. Zuwanderer, die die Migrationsberatung aufsuchen, stammen im Jahr 2013 zu großen Teilen aus der Türkei (15,4 %) oder der Russischen Föderation (10,9 %). Seit Implementierung der MBE im

Jahr 2005 herrscht dieser Trend vor. Dies ist nicht ungewöhnlich, da auch unter allen Personen mit Migrationshintergrund in Deutschland Personen aus der Türkei mit 17,6 % und aus der Russischen Föderation mit 7,5 % neben Personen aus Polen mit 9,6 % am stärksten vertreten sind (Destatis 2014). Während der Anteil an türkeistämmigen Beratenen zwischen 2011 und 2013 auf einem ähnlich hohen Niveau stagniert, nahm der Anteil an Beratenen aus der Russischen Föderation von 14,7 % auf 10,9 % in den letzten zwei Jahren ab. Der Anteil der kasachischen Beratenen ist in den letzten zwei Jahren um 2,1 Prozentpunkte zurückgegangen. Bis zum Jahr 2012 bildeten Personen aus Kasachstan die drittgrößte Beratenengruppe. Im Jahr 2013 überwiegen erstmals Zuwanderer aus Polen mit 6,0 % die kasachischen Ratsuchenden mit 5,6 %. Auch die Zahl der Beratenen aus der Ukraine ist in den letzten Jahren rückläufig, sodass im Jahr 2013 nur noch 3,2 % der Beratenen aus der Ukraine stammen. Etwa 4,5 % der Beratenen kommen jeweils aus den Ländern des ehemaligen Jugoslawiens und aus dem Irak, während weitere Herkunftsländer einen Anteil von unter 3 % an allen Beratenen im Jahr 2013 einnehmen.

Die generelle Entwicklung der Zuwanderung nach Deutschland lässt sich auch im Beratungsgeschehen der MBE erkennen. Der Bürgerkrieg in Syrien und die erhöhten Zuwanderungszahlen ließen auch den Anteil der Beratenen aus Syrien zwischen 2011 und 2013 um 1,5 Prozentpunkte ansteigen. Auch die wirtschaftliche Entwicklung in südeuropäischen Ländern spiegelt sich in der Zunahme an Beratenen aus Spanien, Griechenland und Italien wider. Leider können keine differenzierten Aussagen zu anderen europäischen Ländern getroffen werden, da diese im Rahmen des Controllings nicht einzeln erfasst werden. So kann die aktuelle Zuwanderung aus Bulgarien und Rumänien mit Hilfe der Controlling-Daten nicht abgebildet werden. Als Annäherungswert kann die Kategorie der übrigen EU-Staaten herangezogen werden, die in den letzten zwei Jahren einen Zuwachs um 4,8 Prozentpunkte erfuhr.

Abbildung 2-5: Herkunftsländer der Beratenen in den Jahren 2011 und 2013 (in Prozent)



Quellen: BAMF 2012: 14; 2014a: 15; Anzahl der Beratenen (2011): 100.593; Anzahl der Beratenen (2013): 157.949.  
Anmerkungen: eigene Darstellung. Die Prozentangaben beziehen sich auf die Anteile im Jahr 2013.

Je nach Trägerorganisation zeigen sich Unterschiede in der Zusammensetzung der Herkunftslandgruppen der Beratenen (Tab. 2-5), die teilweise noch die ursprünglichen, nationalitätenspezifischen Zuständigkeiten der jeweiligen Träger widerspiegeln (vgl. Kap. 1.1.1).

So bestand die größte Klientengruppe der AWO mit 29,7 % im Jahr 2013 aus Zuwanderern aus der Türkei. Als zweitgrößte Gruppe folgen mit 12,8 % Beratenen aus den übrigen EU-Staaten, gefolgt von Personen aus der Russischen Föderation mit 7,4 %.

Der BdV berät aufgrund seiner historischen Bedeutung und dem Dachverband der deutschen Vertriebenenverbände insbesondere Personen aus der ehemaligen Sowjetunion. Daher stammt der Großteil der Beratenen mit 36,2 % aus der Russischen Föderation, gefolgt von Zuwanderern aus Kasachstan mit 14,1 %. Beratenen aus den übrigen EU-Staaten bilden beim BdV einen Anteil von 8,8 % an allen Beratenen.

Die Caritas weist eine relativ homogene Herkunftslandverteilung auf. Die größte Beratenengruppe ist unter der Kategorie „übrige afrikanische Staaten“ zusammengefasst und beinhaltet alle afrikanischen Länder außer Marokko und Tunesien (11,0 %). Mit 10,3 % werden ähnlich häufig Zuwanderer aus den übrigen EU-Staaten und aus Polen (9,8 %) durch die Caritas beraten.

Die Struktur des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes weicht von jener der anderen freien Träger ab. Als Dachverband spricht der DPWV nicht nur für die Sozialberatung aus dem eigenen Hause („Der Paritätische“), sondern auch für angeschlossene Mitgliedsorganisationen. Da sich darunter viele türkische Migrantenselbstorganisationen befinden, ist der Anteil an türkeistämmigen Beratenen mit 15,2 % relativ hoch. Zuwanderer aus den übrigen EU-Staaten werden beim DPWV mit 13,4 % überdurchschnittlich häufig beraten. Zudem sind auch hier Beratenen aus der Russischen Föderation unter den drei größten Herkunftslandgruppen vertreten.

Der Schwerpunkt der Beratungstätigkeit des DRK liegt bei Zuwanderern aus der Russischen Föderation mit 16,9 % und Kasachstan mit 10,6 %. Des Weiteren werden mit 8,3 % häufig Personen aus den übrigen EU-Ländern beraten.

Auch die Diakonie berät mit 13,4 % häufig Zuwanderer aus der Russischen Föderation. Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil an Beratenen aus Griechenland (10,8 %), was sich durch die ehemalige Zuständigkeit der Diakonie für diese Herkunftsgruppe erklärt. Auffällig ist bei den christlichen Trägern allgemein die hohe Anzahl afrikanischer Beratener. Beratene aus „übrigen afrikanischen Staaten“ bilden sowohl bei der Caritas als auch bei der Diakonie eine der größten Herkunftslandgruppen.

Die Beratenen des ZWST stammen hauptsächlich aus den Ländern der ehemaligen Sowjetunion. Knapp ein Drittel der Beratenen ist russlandstämmig, ein Viertel kommt aus der Ukraine und 9,1 % aus anderen Ländern der ehemaligen Sowjetunion. Nur etwa ein Drittel der Beratenen stammt aus einem anderen Herkunftsland.

**Tabelle 2-5: Herkunftsländer der Beratenen nach Trägerorganisation 2013 (in Prozent)**

	AWO	BdV	DCV	DPWV	DRK	DW	ZWST
Türkei	29,7	1,3	6,5	15,2	8,1	7,0	2,6
Russische Föderation	7,4	36,2	9,1	9,7	16,9	13,4	30,1
Polen	3,2	7,3	9,8	3,8	7,2	5,8	2,5
Kasachstan	3,1	14,1	5,2	5,3	10,6	7,9	2,1
ehemaliges Jugoslawien	4,1	2,1	6,0	4,0	4,8	2,9	2,8
Irak	3,2	2,7	4,7	5,0	5,2	6,2	0,3
Griechenland	2,6	1,6	1,4	2,1	1,7	10,8	0,7
Ukraine	3,2	9,0	2,8	1,8	3,5	2,6	25,9
Syrien	1,6	1,0	3,4	2,4	3,8	2,6	1,3
Afghanistan	1,7	0,9	2,8	3,2	2,3	2,5	0,3
Spanien	2,6	0,6	2,3	2,3	1,2	1,2	1,1
Italien	1,7	0,4	3,5	1,4	1,3	1,0	0,7
Iran	1,7	0,4	2,0	2,1	1,6	2,3	0,4
Marokko	2,1	0,2	1,9	1,8	1,3	1,1	0,6
Portugal	0,5	0,3	2,4	0,6	0,5	0,5	0,0
Vietnam	0,5	1,0	0,9	4,2	0,8	0,8	0,3
Pakistan	0,7	0,1	1,0	0,9	0,8	0,6	0,3
Libanon	0,7	0,2	0,7	0,6	0,9	0,6	0,0
Indien	0,6	0,3	0,7	0,7	0,5	0,5	1,3
Tunesien	0,6	0,2	0,6	0,7	0,7	0,5	0,0
China	0,4	0,4	0,5	0,9	0,6	0,5	0,7
Weißrussland	0,4	0,9	0,3	0,3	0,7	0,5	2,7
Philippinen	0,2	0,1	0,3	0,2	0,2	0,3	0,0
Bangladesch	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1
Korea	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
übrige EU-Staaten	12,8	8,8	10,3	13,4	8,3	8,8	6,2
übrige afrikanische Staaten	6,5	2,2	11,0	8,9	7,8	9,2	1,4
Amerikanischer Kontinent, Australien, Ozeanien	3,6	1,3	4,3	3,7	2,9	3,7	3,2
übrige asiatische Staaten	1,9	0,7	2,3	1,6	2,6	3,3	1,9
übrige Staaten der ehem. SU	1,7	5,4	2,0	2,2	2,2	1,3	9,1
europäische Nicht-EU-Staaten	0,7	0,1	1,3	0,8	0,6	1,2	1,1
staatenlos	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,1
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quelle: Controllingdaten 2013; Anzahl der Beratenen: 157.949.

Anmerkung: Farbgebung der Zellen: dunkelgrau: Rang 1; grau: Rang 2; hellgrau: Rang 3.

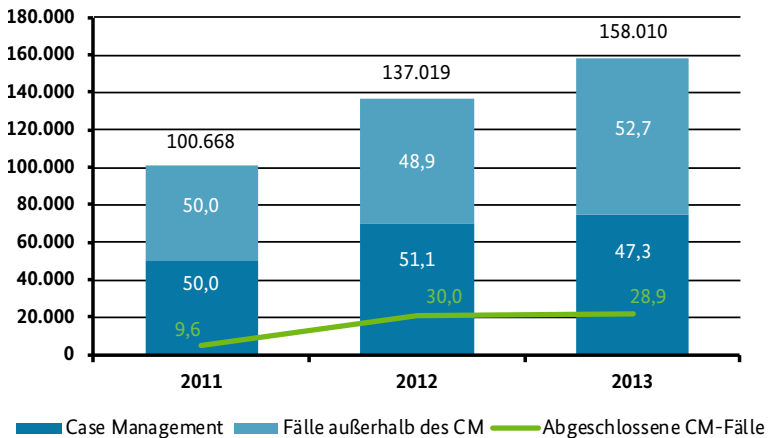


### 2.1.4 Case Management

Die Förderrichtlinien der MBE sehen den Schwerpunkt der Migrationsberatung in der Durchführung von Case Management-Verfahren. Dieses soll bei Vorliegen von komplexen Problemlagen angewendet werden, die eine Beteiligung mehrerer Regeldienste erfordern. Im Controllingssystem werden folgende Beratungsfälle als Case Management ausgewiesen: „Ein CM-Fall beginnt im Controlling-System bereits dann, wenn ein Sondierungsgespräch stattgefunden hat und mit der individuellen Sozial- und Kompetenzanalyse begonnen wurde. Inwieweit das Case Management in der Erstellung und Umsetzung eines Förderplans fortgesetzt wurde, wird durch diese CM-Fallzahl nicht widerspiegelt“ (BAMF 2013d: 10).

Abbildung 2-6 stellt dar, wie viele der Beratungsfälle in den letzten Jahren dem Case Management zugeordnet wurden und wie viele dieser Verfahren bereits abgeschlossen werden konnten.

**Abbildung 2-6: Anteil der Case Management-Verfahren an allen Beratungsfällen (2011-2013)**



Quellen: BAMF 2013d: 17, 19; 2014a: 18.; eigene Darstellung.

Im Jahr 2011 befanden sich 50 % der gut 100.000 Beratungsfälle im Case Management-Verfahren. Mit diesen Klienten wurde somit ein Sondie-

zungsgespräch geführt und eine Kompetenzanalyse begonnen. 2012 stieg die Quote der sich im CM-Verfahren befindlichen Klienten auf 51,1 % an, um im Jahr 2013 auf einen bisherigen relativen Tiefststand von 47,3 %, jedoch absoluten Höchststand von 74.775 Beratungsfällen, zurückzugehen.

In 60,2 % der 74.775 laufenden und beendeten Verfahren im Gesamtjahr 2013 wurden Förderpläne erstellt. Davon befanden sich am Ende des Jahres 76,8 % in der Umsetzung (BAMF 2014a: 18). Da sich Bundesamt und Verbände auf eine ab dem 1. Januar 2015 in Kraft getretene neue Zählweise verständigt haben, ist künftig von einem deutlich geringeren Anteil an Case Management-Verfahren im Beratungsgeschehen auszugehen. Demnach wird ein Beratungsfall nicht wie bislang bereits mit Beginn einer Kompetenzanalyse, sondern erst bei Erstellung eines Förderplans als Case Management-Fall gewertet.

Ein CM-Verfahren wird im Controlling als beendet erfasst, wenn nach Umsetzung des Förderplans ein Abschlussgespräch mit dem Klienten geführt, bewusst auf dieses verzichtet oder das Verfahren abgebrochen wurde. Der Anteil der Case Management Fälle, die im Jahr 2011 abgeschlossen werden konnten, lag bei lediglich 9,6 % (Abb. 2-6). Diese geringe Abschlussquote kann darauf zurückgeführt werden, dass CM-Verfahren eine lange Dauer von circa drei Jahren aufweisen und die dezidierte Erfassung von Case Management-Verfahren erst für den Berichtszeitraum 2011 begann. Ein Jahr später konnten 30,0 % der CM-Verfahren abgeschlossen werden. Im Jahr 2013 bleibt die Abschlussquote auf einem konstanten Niveau. 41,4 % der Verfahren wurden durch ein Abschlussgespräch beendet, 27,9 % der Beratenen verzichteten auf ein solches und 30,7 % der Verfahren wurden abgebrochen (BAMF 2014a: 18).

### **Beratungsdauer**

Die Dauer der Beratung und die Anzahl der Beratungsgespräche variiert je nach Beratungsart (Tab. 2-6). Beratungsprozesse im CM-Verfahren sind mit durchschnittlich 22,2 Monaten Dauer und 7,8 Beratungsgesprächen deutlich langfristiger angelegt als Fälle außerhalb des CM. Bei Begleitung außerhalb des CM liegt die durchschnittliche Laufzeit bei 15,4 Monaten und es werden im Durchschnitt lediglich 2,9 Beratungsgespräche geführt.

**Tabelle 2-6: Durchschnittliche Beratungsdauer und Anzahl der Beratungsgespräche nach Trägerorganisation (2013)**

		AWO	BdV	DCV	DPWV	DRK	DW	ZWST	Gesamt
Im CM	Beratungsdauer (in Monaten)	22,7	26,7	17,8	21,6	20,5	28,4	17,6	22,2
	Anzahl der Beratungsgespräche	5,5	11,3	7,8	5,6	5,3	12,0	6,8	7,8
Außerhalb CM	Beratungsdauer (in Monaten)	18,9	13,7	6,1	12,9	12,3	24,5	19,6	15,4
	Anzahl der Beratungsgespräche	2,4	3,2	3,0	2,1	2,5	5,0	2,3	2,9

Quelle: BAMF 2014a: 20f.; eigene Darstellung.

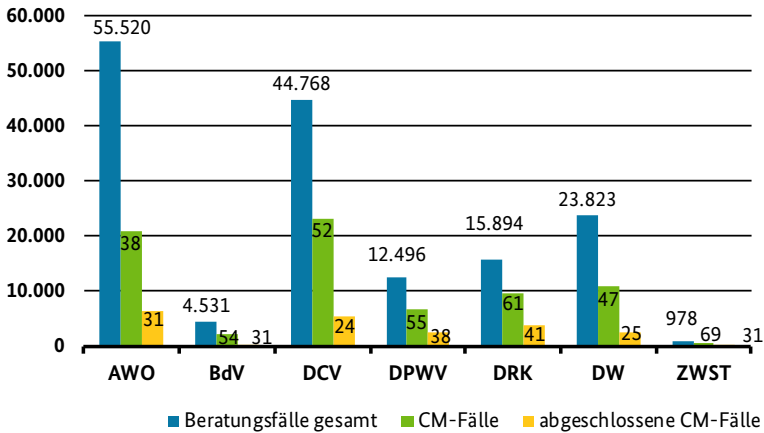
Die Dauer der Beratung im CM variiert je nach Trägerverband zwischen 17,6 und 26,7 Monaten. Die Zahl der Beratungsgespräche, die durchschnittlich im Rahmen eines CM-Verfahrens durchgeführt werden, liegt zwischen Minimum 5,3 und Maximum 12,0 Gesprächen.

Beratungsfälle außerhalb des Case Managements nehmen mit einer Dauer zwischen 6,1 und 24,5 Monaten eine größere Spannweite in Anspruch und bestehen durchschnittlich aus mindestens 2,1 bis höchstens 5,0 Beratungsgesprächen. Die Länge der Beratung unterscheidet sich somit stark nach Trägerorganisation.

### CM-Verfahren im Trägervergleich

Abbildung 2-7 stellt den Anteil der CM-Verfahren an allen Beratungsfällen sowie die Quote der abgeschlossenen CM-Verfahren im Verhältnis zu allen CM-Verfahren dar.

**Abbildung 2-7: Beratungsfälle, CM-Fälle und abgeschlossene Verfahren nach Trägerorganisation (2013)**



Quelle: BAMF 2014a: 17f; eigene Darstellung.

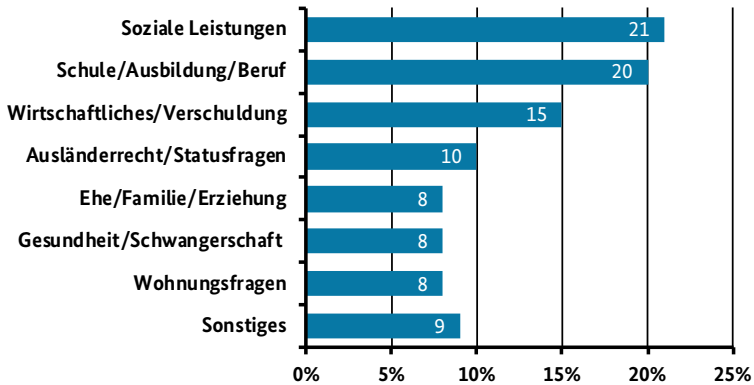
Im Trägervergleich nehmen die CM-Verfahren zwischen 38 % und 69 % an allen Beratungsfällen ein. Die Trägerorganisation mit dem höchsten Beratungsaufkommen – die AWO – verzeichnet den geringsten Anteil an CM-Verfahren, während der Träger mit dem geringsten Anteil an Beratungsfällen der MBE – die ZWST – am häufigsten CM-Verfahren anwendet. Da die Implementierung von CM-Verfahren mit dem Umfang und der Komplexität des Beratungsbedarfs der Klienten einhergeht, kann davon ausgegangen werden, dass sich Zuwanderer häufiger mit kompakten Anliegen an die AWO wenden, die die Durchführung eines CM-Verfahrens nicht erforderlich machen.

Im Jahr 2013 konnten zwischen 12 % und 41 % der CM-Verfahren abgeschlossen werden. Diese Zahl sagt etwas über die durchschnittliche Dauer der CM-Verfahren je nach Trägerorganisation aus. Eine geringe Beendigungsquote geht somit mit einer längeren Dauer der CM-Verfahren einher. So verzeichnet der BdV mit einem Anteil von 12 % beendeten Verfahren die niedrigste Quote, jedoch weist dieser auch eine deutlich überdurchschnittliche Beratungsdauer im CM-Verfahren auf.

### 2.1.5 Inhalte der Beratung

Bis zur Umstellung des Controllingsystems im Jahr 2010 lieferten die Beratungsstellen auch Angaben zu den Themenfeldern, die in der Beratung besprochen wurden, an das Bundesamt. Da die relative Zusammensetzung der Beratungsinhalte seit 2005 im Zeitverlauf keine größere Varianz aufweist, wird im Folgenden auf die letzte Erhebung der Themen aus dem vierten Quartal 2010 zurückgegriffen (Abb. 2-8).

Abbildung 2-8: Themen in der Migrationsberatung (2010)



Quelle: BAMF 2011a: 42.

Die Migrationsberatung wird am häufigsten mit Fragen zu Sozialleistungen (21 %) und Schule, Ausbildung bzw. Beruf (20 %) aufgesucht. Etwa jeder siebte Klient bespricht in der Beratung wirtschaftliche Fragen oder Verschuldung. Beratung zu Ausländerrecht oder Statusfragen werden in 10 % der Beratungsfälle angesprochen. Informationen rund um die Themenbereiche Familie, Gesundheit und Wohnen werden jeweils in 8 % der Fälle nachgefragt.

Im Durchschnitt werden pro Klient vier Themen in der Beratung besprochen. Die nachgefragten Themen weisen kaum Geschlechtsspezifika auf. Während Frauen jedoch häufiger die Themenfelder „Ehe/Familie/Erzie-

hung“ sowie „Gesundheit/Schwangerschaft“ ansprechen, wenden sich männliche Klienten öfter mit Fragen zum Ausländerrecht an die Migrationsberatung.

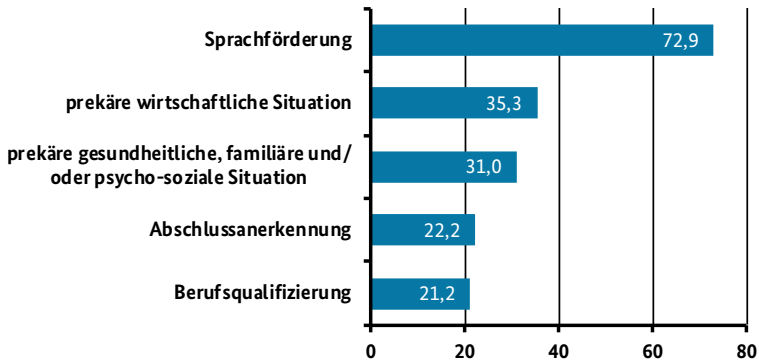
In Bezug auf das Alter lassen sich deutliche themenspezifische Trends erkennen: Während Über-64-Jährige Klienten insbesondere in Bezug auf soziale Leistungen, wirtschaftliche Fragen und Gesundheit die Beratung aufsuchen, benötigen jüngere Zuwanderer vor allem Rat in Hinblick auf Schule/Ausbildung und Beruf und zum Ausländerrecht.

### 2.1.6 Art und Wirkung der Hilfestellungen im Case Management

Wie eingangs beschrieben, werden im Controlling seit 2011 auch Kennzahlen zur Wirkung des Case Managements in den drei Schwerpunktbereichen „Deutsche Sprache, Sprachförderbedarf“, „Bildung, Ausbildung und Arbeit“ sowie „Stabilisierung des Integrationsprozesses“ erhoben, wobei im letzten Punkt zwischen (a) der gesundheitlichen, familiären und psychosozialen Situation und (b) der wirtschaftlichen Situation unterschieden wird. Pro Themenbereich werden der Förderbedarf zu Beginn der Beratung sowie die ergriffenen Maßnahmen erfasst. Durch unterschiedliche Indikatoren wird dann erhoben, inwiefern eine Verbesserung der ursprünglichen Situation eingetreten ist.

Bei knapp drei Viertel der Beratenen bestand 2013 Sprachförderbedarf im Deutschen (Abb. 2-9). Ein gutes Drittel wies eine prekäre wirtschaftliche Situation zu Beginn der Beratung auf. 31,0 % befanden sich in einer prekären gesundheitlichen, familiären oder psycho-sozialen Situation. Die formale Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses sowie Qualifizierungsmaßnahmen waren für jeweils ein knappes Viertel der Beratenen von Relevanz.

Abbildung 2-9: Problemlagen der Beratenen in CM-Verfahren (2013)

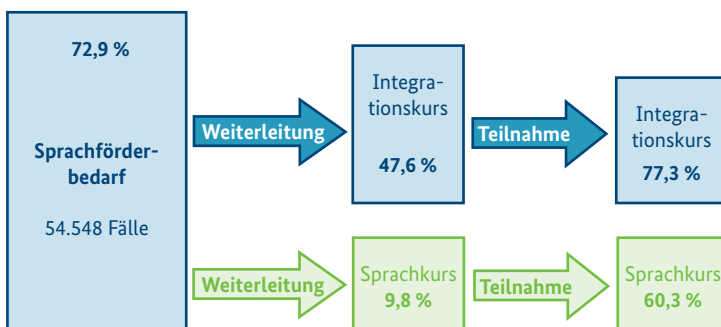


Quelle: BAMF 2014a: 22ff.  
Basis: 74.775 CM-Fälle des Jahres 2013.; eigene Darstellung.

### Sprachförderung

72,9 % der Beratenen im CM-Verfahren wiesen Förderbedarf in Deutsch auf (Abb. 2-10). Von diesen war ein gutes Viertel (27,2 %) zur Teilnahme an einem Integrationskurs verpflichtet, 42,0 % waren zur Teilnahme berechtigt und 5,3 % konnten nicht an einem Integrationskurs teilnehmen (BAMF 2014a: 22).

Abbildung 2-10: Teilnahme an Integrations- und Sprachkursen bei Beratenen mit Sprachförderbedarf (2013)



Quelle: BAMF 2014a: 22f; eigene Darstellung.

Insgesamt wurden 57,4 % der Beratenen mit Sprachförderbedarf entweder an einen Sprach- (9,8 %) oder Integrationskurs (47,6 %) weitergeleitet. Von den 25.976 Beratenen, die an einen Integrationskurs vermittelt wurden, nahmen 77,3 % an einem solchen teil. 60,3 % der in einen Sprachkurs weitergeleiteten Beratenen partizipierten an diesem. Unter diesen Klienten schlossen ca. 70 % den Sprachkurs mit einem Zertifikat ab.

### **Beruf und Ausbildung**

Ein knappes Viertel der Beratenen wies im Berichtszeitraum des Jahres 2013 beruflichen Qualifizierungsbedarf auf. In 43,7 % dieser Fälle nahm der Berater Kontakt mit der Arbeitsverwaltung auf oder leitete Informationen an diese weiter (BAMF 2014a: 26).

Fast ein Viertel der Beratenen im CM-Verfahren verfügt über einen ausländischen Abschluss, der in Deutschland noch nicht formal anerkannt war. Die Hälfte dieser Fälle wurde an das IQ-Netzwerk oder an eine für die Anerkennung zuständige Stelle weitergeleitet (BAMF 2014a: 27). Von diesen hat wiederum die Hälfte der Beratenen die Anerkennungsstelle aufgesucht. 21,9 % dieser Fälle konnten in Deutschland nicht formal anerkannt werden, weitere 23,9 % erhielten die Anerkennung ihres Abschlusses. In mehr als der Hälfte der Fälle war das Anerkennungsverfahren noch nicht abgeschlossen (BAMF 2014a: 27).

### **Erwerbsstatus**

Die im Rahmen des Controllings erhobenen Daten geben Auskunft über die Entwicklung des beruflichen Status der Beratenen im Verlauf des CM-Verfahrens. So kann zu 16.053 abgeschlossenen Fällen die berufliche Entwicklung dargestellt werden.<sup>20</sup> Tabelle 2-7 stellt die Veränderung des Erwerbsstatus zu Beginn und am Ende des CM-Verfahrens dar.

---

<sup>20</sup> Insgesamt wurden bisher 21.582 Beratungsfälle abgeschlossen. Zu 5.529 Fällen kann jedoch keine Aussage zur Entwicklung des Erwerbsstatus getroffen werden, da die Beratung vorzeitig abgebrochen wurde (BAMF 2014a: 28).



**Tabelle 2-7: Veränderung des Erwerbsstatus zu Beginn und am Ende des CM-Verfahrens 2013 (in Prozent)**

	Beginn	Ende
<b>Erwerbstätig ohne ergänzende Transferleistungen</b>	15,7	23,4
<b>Sonstige Beschäftigung ohne ergänzende Transferleistungen</b>	16,8	15,2
<b>Erwerbstätig mit ergänzenden Transferleistungen</b>	10,0	16,9
<b>Leistungen nach ALG I beziehend</b>	2,3	1,0
<b>Leistungen nach ALG II beziehend</b>	46,3	32,8
<b>Leistungen nach SGB XII beziehend</b>	3,6	3,5
<b>Rente</b>	3,4	4,5
<b>Ausbildung</b>	1,0	1,7
<b>Studium</b>	0,9	1,0

Quelle: BAMF 2014a: 28.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass der Anteil an Transferleistungsempfängern von Beginn des Beratungsprozesses bis zu dessen Ende von 59,9 % auf 53,2 % gesunken ist (BAMF 2014a: 28). Zudem ist ein deutlicher Rückgang des Anteils an Personen zu verzeichnen, die Leistungen nach ALG II beziehen. Hingegen ist der Anteil an Personen, die einer Erwerbstätigkeit nachgehen, deutlich angestiegen.

### **Stabilisierung des Integrationsprozesses**

Die ökonomische, gesundheitliche, familiäre und psycho-soziale Situation der Beratenen wird im Controlling nicht nur für CM-Fälle erfasst, sondern bei allen Ratsuchenden. In 35,3 % der Beratungsfälle im CM lag eine prekäre wirtschaftliche Situation der Beratenen vor. Außerhalb des CM wurde eine solche Situation bei 19,1 % der Beratenen festgestellt (BAMF 2014a: 33). Diese Fälle wurden entweder in Kooperation mit Fachdiensten oder Hilfseinrichtungen betreut oder ohne diese. Tabelle 2-8 schlüsselt auf, welche dieser Fälle innerhalb und außerhalb des CM-Verfahrens erfolgreich waren.

**Tabelle 2-8: Bearbeitung von prekären wirtschaftlichen Situationen 2013 (in Prozent)**

	im CM		außerhalb CM	
	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent
Bearbeitung in Kooperation <b>mit</b> Fachdiensten/Hilfseinrichtungen	16.827	63,7	8.493	53,3
<i>davon: Verbesserung der Situation</i>	7.528	44,7	3.562	41,9
Bearbeitung in Kooperation <b>ohne</b> Fachdienste/Hilfseinrichtungen	9.600	36,3	7.428	46,7
<i>davon: Verbesserung der Situation</i>	576	6,0	977	13,2

Quelle: BAMF 2014a: 33f; eigene Darstellung.

Etwa zwei Drittel der Fälle im CM wurde in der Kooperation mit Fachdiensten oder anderen Hilfseinrichtungen bearbeitet. Außerhalb des CM liegt der Anteil der Kooperationen mit gut der Hälfte aller Fälle etwas niedriger. Es wird klar ersichtlich, dass diejenigen Fälle, die gemeinsam mit Fachdiensten oder Hilfseinrichtungen betreut wurden, deutlich erfolgreicher verlaufen als die ohne Kooperation.

Eine prekäre gesundheitliche, familiäre oder psycho-soziale Lage wurde in 31,0 % der CM-Fälle und in 16,1 % der Fälle außerhalb des CM diagnostiziert (Tab. 2-9). Somit waren etwas mehr Beratene von einer instabilen wirtschaftlichen als von einer prekären gesundheitlichen Situation betroffen. Auch in diesen gesundheitlichen oder sozial prekären Situationen wurden in 61,3 % der CM-Fälle bzw. 50,1 % der Fälle außerhalb des CM Kooperationspartner bei der Bearbeitung hinzugezogen.

**Tabelle 2-9: Bearbeitung von prekären gesundheitlichen und sozialen Situationen 2013 (in Prozent)**

	im CM		außerhalb CM	
	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent
Bearbeitung in Kooperation <b>mit</b> Fachdiensten/Hilfeeinrichtungen	14.217	61,3	6.725	50,1
<i>davon: Verbesserung der Situation</i>	5.774	40,6	2.489	37,0
Bearbeitung in Kooperation <b>ohne</b> Fachdienste/Hilfeeinrichtungen	8.981	38,7	6.707	49,9
<i>davon: Verbesserung der Situation</i>	610	6,8	900	13,4

Quelle: BAMF 2014a: 33f.

In beiden Bereichen zeigte sich ein deutlicher Vorteil von Kooperationen mit Hilfseinrichtungen oder Fachdiensten in der Bearbeitung von prekären Situationen der Ratsuchenden.

### 2.1.7 Ergänzende Informationen aus den Vor-Ort-Prüfungen

Das quantitativ angelegte Controllingsystem wird flankiert durch in den Förderrichtlinien festgeschriebene Vor-Ort-Besuche in ausgewählten Beratungseinrichtungen, die praxisnahe Einblicke in die Beratungstätigkeit der MBE gewähren sollen (vgl. Kap. 1.2.5). Für den Zeitraum 2013/14 wurden die Ergebnisse, welche sich auf die Aussagen von insgesamt 87 Beratern in 63 Beratungsstellen stützen, schriftlich in einem Monitoring-Bericht festgehalten (Winter 2014).

Ein Großteil der Ergebnisse bezieht sich auf Abläufe und Verbesserungspotenziale administrativer Prozesse, insbesondere auf die Erfassung von Kennzahlen im Rahmen des Controllings. Jedoch konnten in den Gesprächen auch Einblicke in strukturelle und inhaltliche Herausforderungen der Beratungspraxis gewonnen werden. Im Mittelpunkt stehen dabei unter anderem die von einem Teil der Berater wahrgenommenen Schwierigkeiten in der Einhaltung der Drei-Jahres-Frist der MBE-Beratung sowie mangelnde Kooperationsstrukturen mit den Regeldiensten, insbesondere der Arbeitsverwaltung. Die Beschränkung der Beratungsdauer stellte sich für etwa die Hälfte der befragten Berater als nicht vereinbar mit Bedarfen eines Teils der Klienten dar. Insbesondere gesundheitliche Aspekte, prekäre familiäre Sachlagen, fehlende Sprachkenntnisse, Bildungsferne

oder fehlende Sozialkontakte seien dabei Faktoren, die einen erweiterten Beratungszeitraum notwendig machten. In Bezug auf die Zusammenarbeit mit der Arbeitsverwaltung wurden von einem Großteil der befragten Berater mangelhaft verbindliche Kooperationsstrukturen mit Jobcentern und Arbeitsagenturen als stark hemmende Faktoren für die Erfüllung ihrer Funktion als „Schnittstellenmanager“ zwischen Klienten und Regeldiensten bemängelt. Insgesamt spiegelt auch das Erleben der befragten Berater die durch das IT-gestützte Controlling belegte dargestellte Personalauslastung wider. Die Ergebnisse des Monitoring-Berichts sind in die Auswertung der im Rahmen dieser Studie durchgeführten, qualitativen Experteninterviews mit MBE-Beratern eingeflossen und werden in der Beschreibung der Ergebnisse teilweise ausführlicher aufgegriffen.

## 2.2 Befunde zur Migrationsberatung aus bisherigen Studien des Forschungszentrums

In einigen groß angelegten Studien des Forschungszentrums des Bundesamtes wurden unter anderem Informationen zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) erfasst. Im Vordergrund standen dabei Fragen zur Bekanntheit und Nutzung des Angebots. Drei quantitative Studien sind in diesem Zusammenhang von Relevanz: die Heiratsmigrationsstudie (Büttner/Stichs 2014), das Integrationspanel (Schuller et al. 2011) sowie die Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland 2006/2007“, kurz RAM (Babka von Gostomski 2010b).

Die aktuellsten Ergebnisse liefert die **Heiratsmigrationsstudie** aus dem Jahr 2013. Ziel der Studie war es, belastbare Informationen über Zuwanderer zu erlangen, die aus Gründen des Familiennachzugs nach Deutschland migrierten. Knapp 2.500 nachziehende männliche und weibliche Ehepartner aus der Türkei, dem ehemaligen Jugoslawien, der Russischen Föderation und der Ukraine sowie aus Ländern Süd- und Südostasiens gaben in einer standardisierten Befragung Auskunft zu ihrer Lebenssituation in Deutschland (Büttner/Stichs 2014: 4). Die Studie thematisiert im Bereich der sozialen Integration die Frage nach Ansprechpartnern bei familiären Problemen, Erziehungsfragen oder Veränderungswünschen in Bezug auf die aktuelle Tätigkeit. Im Zuge dessen wurde nach der Bekanntheit und Nutzung der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer und des

Jugendmigrationsdienstes (JMD) gefragt. Lediglich 15,5 % der Zuwanderer gaben an, die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer zu kennen. Unterschieden nach Herkunftsregion weisen Männer aus dem ehemaligen Jugoslawien mit 9,4 % den niedrigsten und Frauen aus der Russischen Föderation oder der Ukraine den höchsten Bekanntheitswert von 26,9 % auf (Büttner/Stichs 2014: 253). 30,4 % der Befragten, die angaben, die MBE zu kennen, haben auch eine Beratung in Anspruch genommen. Die niedrige Beratungsquote kann wohl durch die spezifische Zielgruppe der Studie erklärt werden: Zuwanderer, die als Ehepartner nach Deutschland kommen, können zur Orientierung in der neuen Gesellschaft auf die Erfahrungen des eigenen Ehepartners oder persönliche Netze zurückgreifen. Als Hauptthemen in der Beratung wurden der Spracherwerb sowie Fragen rund um Arbeit, Beruf und Ausbildung von jeweils knapp zwei Drittel der Befragten genannt. Mehr als die Hälfte der Studienteilnehmer, die die Migrationsberatung aufgesucht haben, waren sehr zufrieden mit der Beratung, lediglich 10,0 % waren dies nicht (Büttner/Stichs 2014: 255).

Eine Langzeitstudie, die die primäre Zielgruppe der Migrationsberatung in Deutschland erfasst, wurde zwischen 2007 und 2011 durchgeführt. Die Studie „Integrationsverlauf von Integrationskursteilnehmern“, kurz das **Integrationspanel**, begleitete Integrationskursteilnehmende von Beginn ihres Integrationskurses bis zu drei Jahre nach dessen Beendigung. Zudem wurde als Vergleich eine Kontrollgruppe an Zuwanderern, die nicht an einem Integrationskurs teilnahmen, zu verschiedenen Zeitpunkten befragt. Die zweite Befragungswelle des Integrationspanels thematisiert die Bekanntheit und bisherige Nutzung der Migrationsberatung. Knapp 3.300 Integrationskursteilnehmende und etwa 3.700 Zuwanderer der Kontrollgruppe, die nicht an einem Integrationskurs teilnahmen, gaben Auskunft. Am Ende des Integrationskurses gaben 32 % der Teilnehmenden an, bereits von der damaligen Migrationserstberatung oder dem Jugendmigrationsdienst gehört zu haben. In der Kontrollgruppe lag dieser Anteil mit 17 % deutlich niedriger (Schuller et al. 2011: 228). Der unterschiedliche Bekanntheitsgrad kann einerseits daraus resultieren, dass es sich bei einem Großteil der befragten Kontrollgruppe um Altzuwanderer handelte und die Migrationsberatung seit 2005 primär auf Neuzuwanderer ausgerichtet ist. Andererseits stellt die Migrationsberatung ein mit dem Integrationskurs verzahntes Instrument dar, das in den Integrationskursen aktiv

empfohlen wird. Die Nutzungsquote liegt bei Teilnehmenden an Integrationskursen mit 48 % deutlich über der der Kontrollgruppe mit 21 % (Schuller et al. 2011: 228). Im Rahmen dieser Studie zeigt sich ein signifikant negativer Zusammenhang zwischen bisheriger Aufenthaltsdauer und Nutzung der Migrationsberatung: So nehmen Neuzuwanderer in beiden Befragtengruppen das Beratungsangebot deutlich häufiger in Anspruch als Altzuwanderer (Schuller et al. 2011: 228).

Eine weitere Studie, die die Bekanntheit der Migrationsberatung in Deutschland erhebt, stellt die **Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland 2006/2007“** dar. Die Stichprobe setzt sich aus Zugehörigen der fünf größten Ausländergruppen in Deutschland zusammen. Etwa 4.500 Befragte, die ursprünglich aus der Türkei, den Ländern des ehemaligen Jugoslawiens, Polen, Italien und Griechenland stammen, gaben unter anderem Auskunft zu ihren Ansprechpartnern bei Problemen (Babka von Gostomski 2010b: 36). Über die einzelnen Befragtengruppen hinweg wenden sich Zuwanderer bei persönlichen Problemen zuerst an Familienmitglieder. Lediglich 0,7 % der Befragten suchen direkt die damalige Migrationserstberatung (MEB) auf (Babka von Gostomski 2010b: 190). Erwartungsgemäß wird Beratung bei formellen Personen oder Institutionen in der Muttersprache insbesondere von Neuzuwanderern und Zuwanderern mit geringen Deutschkenntnissen in Anspruch genommen. Personen aus Polen oder aus Ländern des ehemaligen Jugoslawiens wurden überwiegend in Deutsch beraten, während Zuwanderer aus Italien oder der Türkei meist auf ihre Muttersprache zurückgriffen (Babka von Gostomski 2010a: 277). Aber nicht nur die Sprachkenntnis entscheidet über das Aufsuchen einer muttersprachlichen Beratung: Mehr als die Hälfte der Befragten, die sich an formelle Personen oder Institutionen in ihrer Muttersprache wandten, möchte über persönliche Fragen lieber in der Muttersprache berichten. Alle eingewanderten Personen wurden zudem nach Verbesserungswünschen des bisherigen Beratungsangebotes, das im Jahr 2006 bestand, befragt. Mehr als die Hälfte nannte explizite Verbesserungswünsche. Ein gutes Viertel wünscht sich bessere Information über das bestehende Beratungsangebot. Ein weiteres Viertel bemängelt fehlendes Verständnis auf Seiten der Behörden für die Belange von Zuwanderern. Insbesondere türkeistämmige Befragte wünschen sich ein größeres Beratungsangebot in ihrer Muttersprache. Fast jeder Fünfte

äußert den Wunsch, dass Berater in Institutionen besser auf ihre Bedürfnisse eingehen sollten und jeder Sechste wünscht sich mehr Zeit für die Beratung (Babka von Gostomski 2010a: 280). An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Befragten nicht explizit die Migrationsberatung einschätzten, sondern sich auf alle formellen Personen oder Institutionen beziehen, an die sie sich mit Problemen wenden.

Spezifisch in Bezug auf das damals als Migrationserstberatung (MEB) bezeichnete Beratungsangebot für Zuwanderer wurde mit einer Frage nach der Bekanntheit eingegangen. Zum Zeitpunkt der Befragung 2006 war lediglich 5,3 % der Personen, die nach Deutschland zugewandert sind, das Angebot der MEB bekannt. Insbesondere Zuwanderer mit schlechten Deutschkenntnissen kannten das Angebot der MEB selten (Babka von Gostomski 2010a: 280).

Die folgende Tabelle (2-10) stellt die Ergebnisse der drei Studien des Bundesamtes zu Bekanntheitsgrad und Nutzung der Migrationsberatung je nach Zielgruppe der Studie zusammenfassend gegenüber.

**Tabelle 2-10: Zusammenfassende Darstellung der Bekanntheit und Nutzung der Migrationsberatung in Studien des BAMF**

Studie	Bekanntheit	Nutzung*	Abfrage	Stichprobe
HeiMig (2013)	18,5 %	30,4 %	MBE	Zuwanderer, die als Ehepartner nach Deutschland kamen
Integrationspanel Teilnehmer (2008)	32 %	48 %	MEB und JMD	Teilnehmende an Integrationskursen
Integrationspanel Kontrollgruppe (2008)	17 %	21 %	MEB und JMD	Zuwanderer, die nicht an einem Integrationskurs teilnehmen
RAM (2006/2007)	5,3 %	Nicht erhoben	MEB	Ausländer (hoher Anteil Altzuwanderer)

Quellen: Büttner/Stichs 2014: 253; Schuller et al. 2011: 228; Babka von Gostomski 2010a: 284.

\* Unter Klienten, denen die MBE bekannt ist.

Vor einem direkten Vergleich der Studienergebnisse muss darauf hingewiesen werden, dass es sich bei allen drei Studien um spezifische Unter-

suchungsgruppen handelt, die nicht ohne Einschränkung miteinander verglichen werden können. Es kann jedoch über alle drei Studien hinweg festgehalten werden, dass der Bekanntheitsgrad der Migrationsberatung in Deutschland gering ist. Die niedrigste Quote findet sich in der Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland 2006/2007“. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass die Konzeptualisierung der damaligen MEB erst zum Jahr 2005 erfolgte und sich die Bekanntheit des Angebotes erst sukzessive unter Zuwanderern herumgesprochen hat. Des Weiteren handelt es sich bei der Untersuchungsgruppe zu großen Teilen um Zuwanderer, die schon lange Zeit in Deutschland leben; ein Drittel der Zuwanderer ist vor 1974 nach Deutschland migriert (Babka von Gostomski 2010b: 57). Mit 32 % weisen Integrationskursteilnehmende den höchsten Bekanntheitsgrad der Migrationsberatung auf. Dies ist insofern nicht verwunderlich, als in den Kursen explizit auf das Angebot der Migrationsberatung hingewiesen wird, da diese die Aufgabe hat, begleitende Hilfestellungen zum Besuch eines Integrationskurses anzubieten. Die Ergebnisse der bisherigen Studien des Bundesamtes verdeutlichen, dass das Angebot der Migrationsberatung noch nicht ausreichend bei der Zielgruppe in Deutschland angekommen ist.

### 2.3 Befunde aus externen Studien zur MBE

Die Erfassung von Kennziffern des Beratungsgeschehens durch das Bundesamt bzw. durch die Träger dient vorrangig der Steuerung und Evaluation des Angebots. Daneben war die MBE auch Gegenstand verschiedener wissenschaftlicher Studien, welche verstärkt auf die Qualität von Prozessen und Abläufen im Beratungsgeschehen sowie den Einfluss von Rahmenbedingungen fokussierten.

#### 2.3.1 Gutachten des europäischen forums für migrationsstudien (efms)

Im Rahmen von Stellen- und Bedarfsplanungen wurde das efms von öffentlicher Hand mehrfach um die Ausarbeitung von Bestandsanalysen gebeten, welche u. a. lokale Angebots- und Nachfragestrukturen, die Charakteristika der örtlichen Klientel und die Einbindung des Beratungsangebots



in die Soziallandschaft skizzieren sollten. In einem Gutachten für die Stadt Nürnberg wurden im Jahr 2008 qualitative Interviews mit Migrationsberatern, Vertretern der Regeldienste und Fachleuten geführt und ausgewertet. Obgleich viele Ergebnisse vorrangig von lokaler Relevanz sind, zeichnen sich auch standortübergreifende Problemfelder ab. So wurde vergleichsweise kurz nach der Umstrukturierung des Beratungsangebots von der Ausländersozial- bzw. Spätaussiedlerberatung zur MEB und dem damit einhergehenden vorrangigen Fokus auf Neuzuwanderer deutlich, dass seitens der bereits länger in Deutschland lebenden „Altzuwanderer“ nach wie vor ein hoher Beratungsbedarf bestand, der durch die Neuausrichtung nicht mehr gedeckt war (efms 2008: 24ff.). Die hohe Relevanz dieser nachholenden Integration wurde auch bundesweit erst im Zuge der Reform erkannt und führte letztlich zu einer Öffnung des Konzepts, welche sich auch in der Änderung der Bezeichnung von Migrationserstberatung (MEB) zur allgemeiner gehaltenen Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) niederschlug.

Zudem konstatiert die Studie eine unzureichende interkulturelle Kompetenz der Regeldienste. Die ursprünglich vorgesehene Überführung der Altzuwanderer in die bestehenden Regeldienste sei auch dadurch erschwert, dass diese (noch) nicht adäquat in der Lage wären, den Bedürfnissen von Zuwanderern fachlich und sprachlich zu begegnen (efms 2008: 27). In diesem Zusammenhang wird auch die Begrenzung des Beratungszeitraums auf drei Jahre kritisch beleuchtet (efms 2008: 36). Als weiteres zentrales Ergebnis thematisiert die Studie die Schwierigkeiten der Zusammenarbeit zwischen Regeldiensten und Migrationsberatung sowie die Notwendigkeit einer institutionalisierten Kooperation (efms 2008: 36ff.). Zu ähnlichen Ergebnissen gelangt eine unveröffentlichte Studie zum Stand der Migrationsberatung in Bayern aus dem Jahr 2011, welche vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS) in Auftrag gegeben wurde.

### 2.3.2 Modellprojekt „Integration verbindlicher machen - Integrationsvereinbarungen erproben“

Um die Migrationsberatung effizienter und verbindlicher zu gestalten, wurde 2011 unter der Schirmherrschaft der von 2005 bis 2013 amtierenden Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und

Integration, Prof. Dr. Maria Böhmer, das Projekt „Integration verbindlicher machen – Integrationsvereinbarungen erproben“ ins Leben gerufen (Borchers et al. 2013). Das Modellprojekt verfolgte zwei wesentliche Ziele: Auf der individuellen Beratungsebene zwischen Berater und Klienten sollte durch die Einführung einer Integrationsvereinbarung (IV) die verbindliche Umsetzung der Beratungsinhalte gestärkt werden. Zudem sollte die lokale Zusammenarbeit und Vernetzung von MBE und relevanten Kooperationspartnern ausgebaut und konsolidiert werden. Während der Projektlaufzeit von April 2011 bis Ende 2012 waren insgesamt 87 Migrationsberatungsstellen an bundesweit 18 Modellstandorten beteiligt. Es fanden begleitende Workshops statt, an denen auch Vertreter der lokalen Institutionen teilnahmen. Durch eine Befragung von Klienten (n=484)<sup>21</sup> und Beratern (n=836) wurden die durch das Projekt angestoßenen Erfahrungen und Bewertungen erhoben und ausgewertet.

### **Der Einsatz von Integrationsvereinbarungen**

Der Einsatz von Integrationsvereinbarungen ist eng mit dem Handlungskonzept des Case Managements verbunden (vgl. Kap. 1.2.3). Im Rahmen dieses längerfristig angelegten und individuell ausgerichteten Beratungsprozesses soll das Instrument Ziele und Arbeitsschritte festhalten und somit die Transparenz erhöhen. Darüber hinaus stellt es die Verantwortlichkeiten von Berater und Klient heraus, wobei eine beidseitige Unterschrift die gegenseitige Zusicherung verdeutlichen soll, die Vereinbarungen nach bestem Vermögen umzusetzen. Vom Einsatz des Instruments wurde insbesondere eine Signalwirkung erhofft: Dem Ratsuchenden wird eine professionelle und verbindliche, mittel- bis langfristige Beratungszusammenarbeit zugesichert, für deren Erfolg er sich jedoch mit verantwortlich zeichnet. Betont wird dabei, dass die Unterschrift freiwillig und nicht sanktionsbewehrt sei, sondern den Klienten als gleichberechtigten Handlungspartner mit ins Boot holen soll.

---

21 Hierbei handelte es sich um eine schriftliche Befragung von zwei DIN-A4 Seiten Länge, deren Hauptuntersuchungsgegenstand die Erfahrungen der Klienten mit den geschlossenen Integrationsvereinbarungen darstellten. Zusätzlich wurden die Zielerreichung der MBE und die Zufriedenheit der Klienten abgefragt, die jeweils jedoch mit nur einer globalen Fragestellung operationalisiert wurden.

Während der Modelllaufzeit konnten insgesamt 4.000 Integrationsvereinbarungen (IV) abgeschlossen werden. Die Bewertung der IV durch die Beratungskräfte fiel ambivalent aus. Als positive Effekte wurden mancherorts eine verstärkte Strukturierung des Beratungsprozesses und eine Motivationssteigerung der Klienten genannt. Schwierigkeiten in der Umsetzung wurden besonders im erhöhten Zeitaufwand bzw. einem „doppelten“ Arbeitsaufwand im Fall eines parallelen Einsatzes von IV und Förderplan gesehen, aber auch in einer Überforderung der Klienten, welche aufgrund von Sprachproblemen den Hintergrund des Instruments oft nicht begriffen. Insbesondere die Unterschrift stieß vermehrt auf Kritik, da sie nach Ansicht der Berater Druck erzeuge und das Vertrauensverhältnis belaste. Die Frage, ob durch den Kontrakt letztlich eine Erhöhung der Verbindlichkeit erreicht werden konnte, wurde mehrheitlich abgelehnt. Diese Einschätzung wurde durch die Daten insofern bestätigt, als sich keine Unterschiede im Grad der Zielerreichung zwischen Personen mit und ohne IV feststellen ließen (Borchers et al. 2013: 43). Die Ratsuchenden selbst äußerten sich hingegen überwiegend positiv. Mit der Beratung als solche zeigten sie sich überaus zufrieden, auch die Zielerreichung ihrer Anliegen bewerteten sie sehr positiv. Etwas über die Hälfte der Befragten hatte eine Integrationsvereinbarung abgeschlossen. Davon gaben 56 % an, dass sie das Unterschreiben der Vereinbarung hilfreich fanden; lediglich 8,5 % fühlten sich dadurch unter Druck gesetzt.

### **Ausbau der lokalen Kooperation und Vernetzung**

Die durch die IV angestrebte Verbindlichkeit kann nur gewährleistet werden, wenn funktionierende Kooperationsstrukturen und entsprechende Förderangebote vor Ort gegeben sind und eine Umsetzung der vereinbarten Handlungsschritte ermöglichen. Folglich rückte die Stärkung von Vernetzungsstrukturen der MBE mit lokalen Akteuren in den Fokus des Modellprojekts, was für viele involvierte Beratungsstellen ein entscheidendes Motiv zur Teilnahme darstellte. Zu den zentralen Kooperationspartnern der MBE vor Ort zählen u.a. die Jobcenter, die kommunalen Ausländerbehörden, Integrationskursträger, die Regionalkoordinatoren des Bundesamtes sowie lokale Bildungsträger. Insbesondere in der Zusammenarbeit mit Arbeitsverwaltung und Ausländerbehörden wurde an vielen Modellstandorten im Vorfeld des Projekts Verbesserungspotenzial gesehen. Vielfach wurde eine fehlende Kooperation „auf Augenhöhe“ ver-

misst, welche u.a. auf mangelnde Kenntnisse über Auftrag und Funktion der Beratungsdienste zurückzuführen sei. Im Verlauf des Projekts wurden im Rahmen von Workshops Schwachstellen bestehender Kooperationsstrukturen ausgelotet und Verbesserungsansätze entwickelt. Trotz der sehr heterogenen Ausgangslage der lokalen Netzwerke konnte an allen Modellstandorten eine Intensivierung und teilweise Neuausrichtung der Kooperationsbeziehungen angestoßen werden. Während der Einsatz der IV im Beratungsgeschehen auf ambivalente Reaktionen seitens der Teilnehmenden stieß, wurden diese Impulse für die Weiterentwicklung und Intensivierung der lokalen Netzwerke und Kooperationsbeziehungen vielfach als wesentliche Errungenschaft des Modellprojekts gesehen.

### **Reaktionen auf das Modellprojekt**

Bereits zu Beginn des Modellprojekts wurden von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) Empfehlungen und Muster-Kooperationsvereinbarungen für die Zusammenarbeit zwischen MBE und lokalen Akteuren (Ausländerbehörden, Sprachkursträger und Leistungsträger nach dem SGB II) entwickelt.<sup>22</sup> Dies zeigt einerseits das starke Interesse der Verbände an einer verbindlicheren Regelung der lokalen Zusammenarbeit, zum anderen verdeutlicht es die aus Sicht der Träger notwendigen Merkmale solcher Kooperationsbeziehungen. Besonders betont wird in diesem Zusammenhang die Freiwilligkeit der Beratung. Der Besuch der MBE dürfe demnach keinesfalls als sanktionsbewehrte Auflage im Rahmen von Eingliederungsvereinbarungen oder Aufenthaltsfragen konzipiert werden; auch die Weitergabe personenbezogener Daten dürfe nur bei Vorliegen einer freiwilligen Einverständniserklärung erfolgen. Demgegenüber wurden wünschenswerte Regelungen erarbeitet, wie zum Beispiel die inhaltliche Abgrenzung von Zuständigkeiten und Schnittstellen, die Etablierung verbindlicher gegenseitiger Informationswege, die Benennung fester Ansprechpartner und die Anerkennung der MBE als empfehlungsberechtigte Partner. Entsprechend wurden die Impulse für die

---

22 Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2011): Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) für Kooperationsvereinbarungen, online: [http://www.bagfw.de/uploads/tx\\_twpublikation/BAGFW\\_MBE\\_Muster\\_Rahmenvereinbarung-Koop-Entw-040411\\_Bundesarbeitsgemeinschaft\\_End.pdf](http://www.bagfw.de/uploads/tx_twpublikation/BAGFW_MBE_Muster_Rahmenvereinbarung-Koop-Entw-040411_Bundesarbeitsgemeinschaft_End.pdf). (02.06.2014).

lokale Netzwerkarbeit, welche durch das Modellprojekt an den beteiligten Standorten angestoßen wurden, von der BAGFW ausdrücklich begrüßt.<sup>23</sup> Die damit angelegten Strukturen sollten aufgegriffen und ausgebaut werden. Der Einsatz von Integrationsvereinbarungen wurde von den Verbänden hingegen als redundant erachtet, da die bislang eingesetzten Instrumente und Methoden aus ihrer Sicht ausreichend und erfolgreich seien. Alternativ wurde ein Muster-Förderplan entwickelt, welcher die Elemente der IV abdeckt und den Beratungsstellen zur optionalen Verwendung zur Verfügung gestellt wurde.

## 2.4 Zusammenfassung

Trotz der unterschiedlichen Ziel- und Themensetzung der betrachteten Datenquellen ergibt sich ein erstes Bild der Rahmenbedingungen, innerhalb derer die MBE agiert. Zudem zeichnen sich auch Spannungsfelder ab, die sich in der Beratungspraxis auf tun.

Bis zum Ende des Jahres 2013 wurden insgesamt knapp 240.000 Zuwanderer in der durch das Bundesamt geförderten Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer betreut. Die Betreuungsquote, die angibt, wie viele Beratungsfälle von einer Vollzeitstelle im Jahr betreut werden, ist stetig ansteigend und erreichte im Jahr 2013 einen Höchstwert von 329 Betreuungsfällen pro Vollzeitstelle. Dieser hohe Betreuungsschlüssel wie auch die Ergebnisse der Gespräche mit MBE-Beratern im Rahmen der Vor-Ort-Prüfungen weisen auf die hohe Auslastung der einzelnen Berater hin.

Bei einem Großteil der Beratenen handelt es sich um Frauen und um Zuwanderer aus der Türkei und der Russischen Föderation. Je nach Entstehungsgeschichte der Trägerverbände fällt die Zusammensetzung der Klientel der einzelnen Organisationen nach Herkunftskontext aus. Da knapp zwei Drittel der Beratenen seit mehr als drei Jahren in Deutschland lebt

---

23 Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2013): Stellungnahme zum Projekt "Integration verbindlicher machen - Integrationsvereinbarungen erproben", online: [http://www.bagfw.de/uploads/tx\\_twppublication/2013-04-23\\_Integration\\_verbindlich\\_machen\\_\\_\\_\\_.pdf](http://www.bagfw.de/uploads/tx_twppublication/2013-04-23_Integration_verbindlich_machen____.pdf) (02.06.2014).

und somit nicht mehr als Neuzuwanderer kategorisiert werden können, stimmt die Beratungsrealität nicht mit dem Anspruch der Förderrichtlinien überein, die die MBE vorrangig als Angebot für Neuzuwanderer sieht.

Das Beratungsgeschehen setzt sich zu knapp der Hälfte aus Case Management-Verfahren zusammen, die mit einem Sondierungsgespräch beginnen und durchschnittlich 22 Monate und 8 Beratungsgespräche in Anspruch nehmen. In zwei Drittel der CM-Verfahren wird ein Förderplan erstellt, der Meilensteine im Beratungsprozess festhält. Im Jahr 2013 wurde ein knappes Drittel der bislang laufenden Verfahren abgeschlossen.

Die für Case Management erforderliche Kooperation mit Regeldiensten wird zugleich in fast allen verfügbaren Quellen als eine zentrale Herausforderung in der Beratungspraxis beschrieben. Während die Zusammenarbeit mit lokalen Kooperationspartnern für den Erfolg der Beratung essenziell ist, scheint sie sich vielerorts schwierig zu gestalten. So wird in den Kooperationsbeziehungen vielerorts Verbindlichkeit und fehlende Kooperation „auf Augenhöhe“ vermisst, die auch auf mangelnde Kenntnisse des Mandats der MBE-Beratungsdienste zurückzuführen ist. Als weiteres potenzielles Spannungsfeld, das sich aus den oben genannten Studien herauskristallisiert, ist die Begrenzung der Beratungsdauer auf drei Jahre zu nennen. Zudem sprechen insbesondere die Ergebnisse der Studien des BAMF für einen geringen Bekanntheitsgrad der MBE unter Zuwanderern.

Ergebnisse der BAMF-Heiratsmigrationsstudie sowie des Projekts „Integration verbindlicher machen“ geben erste Hinweise auf eine hohe Zufriedenheit mit der MBE unter ihren Klienten. Eine umfassende Klientenbefragung zur Wahrnehmung der MBE, welche sowohl die Inanspruchnahme der MBE als auch die individuellen Hintergründe der Ratsuchenden detailliert berücksichtigt, steht jedoch noch aus. Ziel der vorliegenden Studie ist demnach, diese Erkenntnislücke zu schließen.

Die anklingenden Spannungsfelder der MBE-Beratung wurden als Thematiken sowohl in der Klientenbefragung als auch in den qualitativen Interviews mit MBE-Beratern aufgenommen und jeweils auf ihr Fortbestehen, ihre Auswirkungen, Gründe und mögliche Lösungsstrategien überprüft.

# 3 Forschungsdesign der BAMF-MBE-Klientenbefragung

Kernelement der wissenschaftlichen Begleitforschung zur Migrationsberatung stellt eine bundesweite quantitative Klientenbefragung dar, die detailliertere Auswertungen zur MBE-Klientel, deren Nutzung und subjektiven Wahrnehmung des Beratungsangebots ermöglicht. Im Folgenden wird zunächst ein Überblick über das Forschungsdesign gegeben. Dabei wird die Auswahl der befragten Personen, die Art und Durchführung der Erhebung sowie die anschließende Gewichtung der Daten beschrieben.

## 3.1 Definition der Zielgruppe

Als Zielgruppe der Befragung wurden Personen in den Blick genommen, die an der Migrationsberatung bei einer der Trägerorganisationen der freien Wohlfahrtspflege oder dem Bund der Vertriebenen teilgenommen haben. Dabei sollten vorrangig Klienten befragt werden, die die MBE letztmalig mindestens im Jahr 2011 aufgesucht hatten. Somit sollte gewährleistet werden, dass die Beratungserfahrung bei den Klienten nicht zu lange zurücklag und eine realistische Bewertung der Beratungserfahrung von diesen vorgenommen werden konnte.

## 3.2 Adressmittlungsverfahren

Dem Bundesamt liegt aus Datenschutzgründen kein Namens- bzw. Adressverzeichnis der MBE-Klienten vor. Ebenfalls aus datenschutzrechtlichen Gründen war es nicht möglich, von den MBE-Beratungsstellen Adressdaten der Klienten aus einem bestimmten Beratungszeitraum

zum Zwecke der Befragung anzufordern. Aus forschungsökonomischen Gesichtspunkten war zudem ein Screeningverfahren in der Gesamtbevölkerung Deutschlands nicht durchführbar, da der gesamtgesellschaftliche Anteil der MBE-Beratenen, der auf Basis der Controllingdaten des vierten Quartals 2012 bemessen wurde,<sup>24</sup> zu gering ist. Aufgrund dieser Einschränkungen wurde als Alternative ein sogenanntes Adressmittlungsverfahren durchgeführt. Im Rahmen dieses Adressmittlungsverfahrens wurden Einladungen zur Studienteilnahme über ausgewählte Beratungsstellen an ihre jeweiligen Klienten verschickt. Die Beratungsstellen wurden dabei gebeten, die vom BAMF vorgefertigten Schreiben an all ihre Klienten der Jahre 2011 und 2012<sup>25</sup> weiterzuleiten. Den Einladungsschreiben lag eine Einwilligungserklärung zur Studienteilnahme sowie eine Datenschutzerklärung bei sowie ein an das Bundesamt adressierter und frankierter Rückumschlag, sodass interessierte MBE-Klienten ihre Kontaktdaten direkt an das Bundesamt übermitteln konnten.

Da es sich bei einem Teil der MBE-Klienten um Neuzuwanderer handelt, konnte nicht zwangsläufig von guten Deutschkenntnissen ausgegangen werden. Um eine Verzerrung der Stichprobe aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse zu vermeiden, wurden das Anschreiben sowie die Datenschutz- und Einwilligungserklärung in die 15 häufigsten Muttersprachen der MBE-Klienten übersetzt. Das Schreiben an die Klienten umfasste das Anschreiben und die Einwilligungs- und Datenschutzerklärungen, welche neben der deutschen Version in den fünf häufigsten Sprachen der MBE-Klienten (Türkisch, Russisch, Arabisch, Serbisch, Englisch) vorlagen. Zudem wurden die Dokumente in zehn weiteren Sprachen (Albanisch, Chinesisch, Farsi, Französisch, Griechisch, Kurdisch, Paschtu, Polnisch, Spanisch, Vietnamesisch) auf der Projekt-Homepage des Bundesamtes zum Download veröffentlicht.

---

24 Die Controllingdaten des vierten Quartals 2012 stellten zum Zeitpunkt der Stichprobenziehung die aktuellsten Daten dar.

25 Im Laufe der Versandaktion regten einige Berater an, die Anschreiben auch an aktuelle Klienten des Jahres 2013 der MBE zu verteilen – beispielsweise weil noch restliche Exemplare übrig waren. Dem wurde vonseiten des BAMF zugestimmt.

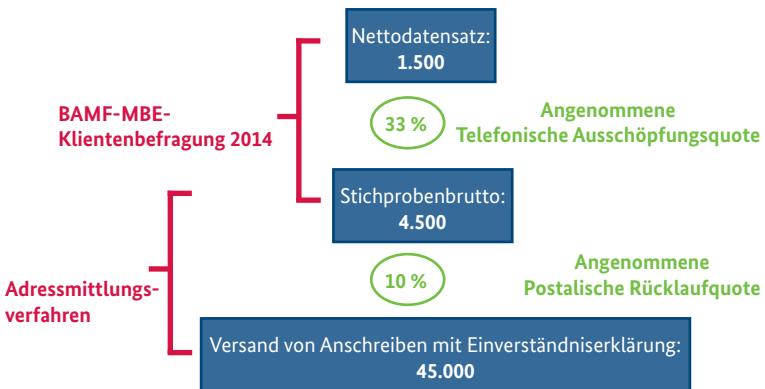


### 3.2.1 Kalkulation von Anschreiben und Rücklaufquoten

Die Berechnung der Anzahl der zu versendenden Anschreiben basiert auf einer Festlegung der notwendigen Größe der Nettostichprobe, die nach der telefonischen Befragung vorliegen soll. Um aussagekräftige Auswertungen nach Herkunftsland und Beratungsorganisation durchführen zu können, wurde ein Nettodatensatz von 1.500 Interviews angestrebt.

In Abbildung 3-1 sind die theoretisch angenommenen Rücklaufquoten und der daraus resultierende Umfang der einzelnen Datensätze im Adressmittlungsverfahren und der sich daran anschließenden Klientenbefragung dargestellt.

Abbildung 3-1: Kalkulation der zu verschickenden Anschreiben



Quelle: Eigene Darstellung.

Ausgehend von einem am Ende der Befragung vorliegenden Nettodatensatz von 1.500 Interviews müsste das Stichprobenbrutto für die telefonische Befragung bei 4.500 gültigen Einverständniserklärungen liegen,

wenn man eine realistische Ausschöpfungsquote von 33 %<sup>26</sup> annimmt. Für das Adressmittlungsverfahren wurde ein angenommener postalischer Rücklauf von 10 % zugrunde gelegt. Um nach der Telefonbefragung 1.500 auswertbare Interviews vorliegen zu haben, mussten daher ca. 45.000 Klienten von den Beratungsstellen angeschrieben werden.

Im Durchschnitt wurden in den Jahren 2011 und 2012 insgesamt 225 Klienten pro MBE-Beratungsstelle betreut. Um ca. 45.000 Klienten zu erreichen, mussten ca. 200 Beratungsstellen aus der Grundgesamtheit von deutschlandweit 569 Beratungsstellen ausgewählt werden. Zur Auswahl der einzelnen Beratungsstellen, die ihre Klienten im Rahmen des Adressmittlungsverfahrens kontaktieren sollten, wurde eine disproportional geschichtete Zufallsstichprobe mit den Schichten Trägerzugehörigkeit und Bundesland gezogen, um auch Aussagen über Trägerorganisationen mit einer geringen Anzahl an Beratungseinrichtungen treffen zu können. Um den Aufwand für alle Beratungsstellen so gering wie möglich zu gestalten, wurde das Probability Proportional to Size-Verfahren angewandt (Schnell et al. 2005: 283). Dieses Verfahren ermöglicht aufgrund einer erhöhten Ziehungswahrscheinlichkeit größerer Beratungsstellen, dass so wenige Beratungsstellen wie möglich in die Auswahl gelangen.

Um bundesweite Aussagen treffen zu können, sollten alle Bundesländer vertreten sein. In einem ersten Schritt wurde auf Basis der Verteilung nach Bundesländern in der Grundgesamtheit festgelegt, wie viele Klienten aus den jeweiligen Bundesländern angeschrieben werden sollten. Zwei Drittel der MBE-Klienten verteilen sich auf die Bundesländer Nordrhein-Westfalen, Bayern, Baden-Württemberg und Hessen (vgl. Kap. 2.1). Innerhalb der Bundesländer wurde zudem die Verteilung der Trägerorganisationen berücksichtigt. Die 569 MBE-Stellen verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Trägerorganisationen (Tab. 3-1).

---

26 In bisherigen Studien des Forschungszentrums (z. B. BAMF-Einbürgerungsstudie 2011 (Weinmann et al. 2012: 67); Integrationspanel (Schuller et al. 2011: 310); Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland“ (RAM 2006/2007) (Babka von Gostomski 2010a: 30); „Muslimisches Leben in Deutschland“ (MLD) (Haug et al. 2009: 45) lagen die Ausschöpfungsquoten von CATI oder CAPI-Befragungen zwischen 31 % und 41 %.

**Tabelle 3-1: Verteilung der Beratungsstellen und Klienten in der Grundgesamtheit nach Trägerorganisation (2012)**

	Beratungsstellen		Klienten	
	Absolut	Prozent	Absolut	Prozent
<b>AWO</b>	89	15,6	44.776	32,7
<b>DCV</b>	215	37,8	40.626	29,6
<b>DW</b>	108	19,0	18.957	13,8
<b>DRK</b>	72	12,7	15.138	11,1
<b>DPWV</b>	64	11,2	13.093	9,6
<b>BdV</b>	13	2,3	3.567	2,6
<b>ZWST</b>	8	1,4	862	0,6
<b>Total</b>	<b>569</b>	<b>100,0</b>	<b>137.019</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF 2013d: 12, 19.

53 Beratungsstellen, die bereits in das Modellprojekt „Integration verbindlicher machen - Integrationsvereinbarungen erproben“ (Borchers et al. 2013), das kurze Zeit vorher von Anfang 2011 bis Ende 2012 durchgeführt wurde, involviert waren, wurden vor der Stichprobenziehung aus der Grundgesamtheit entfernt.<sup>27</sup> Somit umfasst die bereinigte Grundgesamtheit 516 MBE-Beratungsstellen aller Trägerorganisationen in ganz Deutschland. Eine Folge dieses Vorgehens war es, dass Klienten aus den Stadtstaaten Berlin und Hamburg in der Stichprobe unterrepräsentiert sind (vgl. Kap. 3.2.3).

Da die ZWST im gesamten Bundesgebiet lediglich sieben Beratungsstellen unterhält, fließen die Beratungsstellen der ZWST überproportional in die Stichprobe ein. Diese Vollerhebung der ZWST soll dazu beitragen, dass eine auswertbare Anzahl an Interviews im Nettodatensatz vorhanden ist. In der Grundgesamtheit hat die ZWST einen Anteil von 0,6 % aller Klienten, in der Stichprobe der Beratungsstellen ist sie zu 1,6 % vertreten. Durch

<sup>27</sup> Im Quartalsgespräch des BAMF mit den Trägerverbänden der MBE vom 23.01.2013 sprachen sich die Verbände trotz vonseiten des BAMF geäußelter methodischer Bedenken dafür aus, die Beratungsstellen, die bereits Teil des Modellprojektes waren, aus der Stichprobenziehung auszuschließen. So sollte einer Überlastung der Stellen entgegengewirkt werden.

eine Gewichtung des finalen Datensatzes wird der Anteil der ZWST-Beraterinnen an die Verteilung in der Grundgesamtheit angepasst (vgl. Kap. 3.2.2).

### 3.2.2 Stichprobenbeschreibung der Beratungseinrichtungen

Die disproportional nach Träger und Bundesland geschichtete Stichprobe der Beratungseinrichtungen umfasst 44.493 Klienten in 198 Beratungsstellen, die nach Träger und Bundesland proportional zur Grundgesamtheit verteilt sind.<sup>28</sup> Ein Vergleich der prozentualen Verteilung der MBE-Klienten nach Träger in der Stichprobe und in der Grundgesamtheit zeigt – neben dem gewollt erhöhten Anteil an ZWST-Klienten – keine relevanten Abweichungen (Tab. 3-2).

**Tabelle 3-2: Verteilung der Beratungsstellen und Klienten in der Stichprobe und Grundgesamtheit nach Trägerorganisation**

	Beratungsstellen		Klienten	
	Stichprobe	Stichprobe		Grundgesamtheit
	Absolut	Absolut	Prozent	Prozent
<b>AWO</b>	33	14.068	31,6	32,7
<b>DCV</b>	71	13.204	29,7	29,6
<b>DW</b>	38	6.043	13,6	13,8
<b>DRK</b>	22	4.933	11,1	11,1
<b>DPWV</b>	22	4.340	9,8	9,6
<b>BdV</b>	5	1.195	2,7	2,6
<b>ZWST</b>	7	710	1,6	0,6
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>44.493</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quelle: Stichprobe MBE-Beratungsstellen 2013.

<sup>28</sup> Drei Beratungsstellen existierten zum Zeitpunkt des Briefversands im Mai 2013 nicht mehr oder konnten aufgrund personeller Ausfälle nicht teilnehmen. Diese Stellen wurden durch äquivalente Stellen desselben Trägers und im selben Bundesland ersetzt. Einige Stellen meldeten von den Controllingdaten abweichende Klientenzahlen. Diesen Stellen wurden zusätzliche oder weniger Briefe zugestellt.

### 3.2.3 Rücklauf der Einwilligungserklärungen

Im Laufe des Versands der Einwilligungserklärungen durch die ausgewählten Beratungsstellen ging eine Vielzahl von Nachfragen seitens der kontaktierten MBE-Klienten im Bundesamt ein. Der Großteil der Klienten wünschte einen Ansprechpartner in der jeweiligen Muttersprache. Dies konnte nicht immer gewährleistet werden, sodass Familienangehörige oder Freunde der Anrufenden übersetzten. Die Anrufe können grob in zwei Bereiche unterteilt werden: Die eine Hälfte hatte Verständigungsschwierigkeiten in Bezug auf das Anschreiben. Einige der Anrufer konnten sich erst nach detaillierten Erklärungen zur Migrationsberatung an einen Besuch bei einer Beratungsstelle erinnern. Vielen Anrufenden war somit nicht klar, dass sie eine Migrationsberatung aufgesucht hatten, erst nach Nennung der Trägerorganisationen wurde dies den meisten bewusst. Ein weiterer Schwerpunkt der Anrufe lag auf den individuellen Problemlagen, mit denen die Anrufenden in Deutschland konfrontiert sind. Viele hatten sich, ausgelöst durch das Anschreiben, Hilfe in Bezug auf ihr Anliegen von staatlicher Seite erhofft und wandten sich u.a. mit aufenthaltsrechtlichen, gesundheitlichen oder persönlichen Fragen an die Mitarbeiter. Die Vielzahl an Anrufen signalisierte einerseits ein großes Interesse der Beratenen an der Umfrage sowie Wertschätzung dafür, dass sich der Staat für ihre Belange interessiert. Andererseits verdeutlicht es die besondere Relevanz der Arbeit der Migrationsberatung in Deutschland, die sich tagtäglich mit den komplexen Anliegen von Migranten befasst.

Insgesamt wurden den Beratungsstellen 44.493 Briefe zugestellt (Tab. 3-3). Aus Rückfragen der Beratungseinrichtungen zum Versand der Briefe konnte abgeleitet werden, dass die meisten Beratungsstellen nicht alle der ihnen zugestellten Briefe an ihre Klienten verschicken konnten.<sup>29</sup> Es wurde mit den Beratungsstellen vereinbart, dass überschüssige Briefe auch aktuell Beratene ausgeteilt werden konnten. 4.580 unzustellbare Rückläufe

---

<sup>29</sup> Eine Analyse des Rücklaufs verdeutlichte, dass von neun der ausgewählten Beratungseinrichtungen weder unzustellbare noch gültige Einverständniserklärungen zurückgeschickt wurden. Hier liegt die Vermutung nahe, dass diese Beratungseinrichtungen ihren Klienten die Anschreiben nicht übermittelt haben.

wurden durch die Deutsche Post an das Bundesamt zurückgeschickt und im Beisein des Datenschutzbeauftragten vernichtet. Das Ausmaß der unzustellbaren Briefe ist ein Hinweis dafür, dass die in den Beratungsstellen vorliegende Adressqualität der Beratenen gering war. Es scheint sich bei MBE-Klienten um eine mobile Gruppe zu handeln. Ein weiteres Indiz für diese These leitet sich aus der Anzahl von 245 Personen ab, die im Rahmen der telefonischen Befragung trotz zurückgesandter Einwilligungserklärung nicht (mehr) unter der angegebenen Telefonnummer erreichbar waren (Info GmbH 2014: 28).

Bis zum Beginn der Hauptuntersuchung schickten 3.037 Beratene eine Einverständniserklärung zurück. Von diesen waren 279 Einverständniserklärungen ungültig und konnten nicht genutzt werden, da keine Telefonnummer angegeben war oder die Unterschrift fehlte. Insgesamt lagen zu Beginn der Hauptuntersuchung somit 2.758 kontaktierbare Datensätze<sup>30</sup> vor. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 6,2 %. Die angenommene Rücklaufquote an gültigen Einverständniserklärungen von 10 % (vgl. Kap. 3.3.4) konnte somit nicht erreicht werden.

**Tabelle 3-3: Rücklauf der Einwilligungserklärungen**

	absolut	in %
An Beratungsstellen zugestellte Briefe	44.493	100,0
Unzustellbar	4.580	10,3
Erhaltene Einwilligungserklärungen	3.037	6,3
Ungültige Einwilligungserklärungen gesamt	279	0,7
Davon:		
- Ohne Telefonnummer	170	0,4
- Ohne Unterschrift	82	0,2
- Sonstige Gründe	27	0,1
<b>Gültige Einwilligungserklärungen</b>	<b>2.758</b>	<b>6,2</b>
Gesamt Rücklauf	7.617	17,1

Quelle: Info GmbH 2014.

<sup>30</sup> Zwei Einverständniserklärungen wurden im Rahmen der Adressaufbereitung durch das Befragungsinstitut entfernt (Info GmbH 2014: 10).

Von vielen Haushalten kam mehr als eine ausgefüllte und unterschriebene Einverständniserklärung zurück. Meist haben Mann und Frau oder andere Haushaltsmitglieder jeweils eine eigene Einverständniserklärung ausgefüllt, unterschrieben und an das Bundesamt geschickt. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die ausgewählten Beratungsstellen angehalten waren, an jeden einzelnen ihrer Klienten einen Briefumschlag zu verschicken.<sup>31</sup>

82 Einverständniserklärungen konnten aufgrund fehlender Unterschriften nicht in die Adressdatenbank aufgenommen werden. 11 Einverständniserklärungen wurden aus der Adressliste entfernt, da relevante Kontaktinformationen wie Name und Anschrift fehlten. Insgesamt gaben 9 Personen an, kein Telefon zu besitzen, 4 Personen konnten aus gesundheitlichen Gründen wie Schwerhörigkeit oder Folgeschäden eines Schlaganfalls nicht an der Befragung teilnehmen. 3 Duplikate wurden entfernt.

Die Rückläufe entsprechen in groben Zügen der Trägerstruktur in der Grundgesamtheit (Tab. 3-4).<sup>32</sup> Klienten der AWO sind mit einem knappen Viertel deutlich seltener im Rücklauf vertreten als in der Grundgesamtheit, wohingegen Klienten der Caritas überdurchschnittlich häufig geantwortet haben. Auch Beratene der Diakonie sowie des BdV und der ZWST sind überdurchschnittlich im Rücklauf abgebildet.

---

31 Insgesamt befinden sich im Datensatz 172 Einverständniserklärungen von Ehepartnern. Zusätzlich enthält der Datensatz 91 Personen, die im selben Haushalt leben, jedoch nicht denselben Familiennamen haben. Hierbei kann es sich um nicht verheiratete Paare, Paare mit unterschiedlichem Familiennamen sowie Personen in Gemeinschaftsunterkünften handeln.

32 Aus einer pseudonymisierten ID auf den Einwilligungserklärungen können Rückschlüsse über die Trägerzugehörigkeit und regionale Verortung (Bundesland) der aufgesuchten MBE-Beratungsstelle gezogen werden.

**Tabelle 3-4: Verteilung der Klienten in der Grundgesamtheit, Stichprobe und im Rücklauf nach Trägerorganisation (in Prozent)**

	Grundgesamtheit	Stichprobe	Gültiger Rücklauf
<b>AWO</b>	32,7	31,6	23,6
<b>DCV</b>	29,6	29,7	33,4
<b>DW</b>	13,8	13,6	16,0
<b>DRK</b>	11,1	11,1	11,1
<b>DPWV</b>	9,6	9,8	8,8
<b>BdV</b>	2,6	2,7	3,7
<b>ZWST</b>	0,6	1,6	3,4
<b>Klienten Gesamt</b>	<b>137.019</b>	<b>44.493</b>	<b>2.758</b>

Quelle: BAMF 2013d: 19, Bruttodatensatz BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.

Die regionale Verteilung der Rückläufe nach Bundesland ist in Tabelle 3-5 dargestellt. Der Rücklauf aus den Stadtstaaten Berlin und Hamburg ist vergleichsweise niedrig ausgefallen. Eine Erklärung für den vor allem in Berlin sehr geringen Rücklauf könnte darin begründet sein, dass die in den Stadtstaaten ausgewählten MBE-Stellen verhältnismäßig groß, d.h. klientenstarke Beratungsstellen sind, die ggf. mit einem hohen Arbeitspensum zu kämpfen haben und eventuell nicht die Zeit für den Versand der Unterlagen fanden. Die Auswahl der großen Beratungsstellen wurde vor dem Hintergrund getroffen, dass ein großer Teil der Beratungsstellen in den Stadtstaaten bereits am Modellprojekt zur Integrationsvereinbarung teilgenommen hatte. Demgegenüber sind Klienten aus Baden-Württemberg, Bayern sowie Sachsen im Vergleich zur Grundgesamtheit überdurchschnittlich im Rücklauf vertreten.



**Tabelle 3-5: Verteilung der Klienten in der Grundgesamtheit, Stichprobe und im Rücklauf nach Bundesland (in Prozent)**

	Grundgesamtheit	Stichprobe	Gültiger Rücklauf
<b>Baden-Württemberg</b>	13,6	13,8	18,3
<b>Bayern</b>	15,9	18,1	18,7
<b>Berlin</b>	7,7	10,1	1,2
<b>Brandenburg</b>	1,8	1,9	1,8
<b>Bremen</b>	0,9	0,1	0,2
<b>Hamburg</b>	3,9	3,3	1,7
<b>Hessen</b>	11,9	12,9	12,1
<b>Mecklenburg-Vorpommern</b>	1,3	1,6	1,8
<b>Niedersachsen</b>	6,7	6,2	8,3
<b>NRW</b>	21,2	19,1	19,3
<b>Rheinland-Pfalz</b>	4,5	3,6	3,8
<b>Saarland</b>	1,1	0,2	0,7
<b>Sachsen</b>	4,2	5,5	7,8
<b>Sachsen-Anhalt</b>	1,4	0,3	0,2
<b>Schleswig-Holstein</b>	2,1	1,9	2,6
<b>Thüringen</b>	1,5	1,2	1,5
<b>Klienten Gesamt</b>	<b>137.019</b>	<b>44.493</b>	<b>2.758</b>

Quelle: Unveröffentlichte Controllingdaten 2012, Bruttodatensatz BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.

Auf der Einwilligungserklärung wurde neben den Kontaktdaten auch das Herkunftsland abgefragt, um in der telefonischen Befragung gezielt muttersprachliche Interviewer zuweisen zu können. In Tabelle 3-6 sind die zehn häufigsten Herkunftsländer der Beratenen in der Grundgesamtheit sowie die Herkunftsländerverteilung im Rücklauf der Einwilligungserklärungen dargestellt.

**Tabelle 3-6: Verteilung der Klienten in der Grundgesamtheit und im Rücklauf nach den zehn Hauptherkunftsländern (in Prozent)**

	Grundgesamtheit	Gültiger Rücklauf
<b>Russ. Föderation</b>	12,4	15,5
<b>Türkei</b>	16,6	10,2
<b>Ukraine</b>	3,5	7,7
<b>Kasachstan</b>	6,3	6,8
<b>Irak</b>	4,9	5,6
<b>Polen</b>	5,3	3,9
<b>Rumänien</b>	*	2,6
<b>Bulgarien</b>	*	2,3
<b>Afghanistan</b>	2,2	2,1
<b>Iran</b>	1,8	2,1

Quelle: BAMF 2013d: 16, Bruttodatensatz BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.  
Anmerkung: \* Diese Länder sind in den Controllingdaten nicht separat aufgeführt.

Die beiden größten Herkunftslandgruppen stellen sowohl in den Controllingdaten als auch im Rücklauf des Adressmittlungsverfahrens Personen aus der Russischen Föderation und der Türkei dar. Auffällig ist der geringe Anteil an Türkeistämmigen im Rücklauf der Einwilligungserklärungen. Dies ist möglicherweise auf die Unterrepräsentanz von Klienten der AWO zurückzuführen, die hauptsächlich türkeistämmige Personen bedient. Des Weiteren wird ersichtlich, dass Personen aus Rumänien und Bulgarien, die in den Controllingdaten nicht als gesonderte Gruppe aufgeführt werden, mit 2,6 % und 2,3 % im Rücklauf eine relativ große Gruppe bilden.

Zusammenfassend stellt sich die durch das Adressmittlungsverfahren generierte Stichprobe als selektiv dar. Die aufgeführte Analyse des Rücklaufs der Einwilligungserklärungen verdeutlicht die Selektivität der vorliegenden Stichprobe. Es handelt sich somit nicht um eine einfache Zufallsstichprobe, in der alle Personen dieselbe Wahrscheinlichkeit haben, gezogen zu werden, sondern um eine selbst-selektive Stichprobe, deren Auswahl nicht dem Zufall unterworfen ist. So kann davon ausgegangen werden, dass es

sich bei denjenigen MBE-Klienten, die aktiv ihre Einwilligungserklärung zurückgeschickt haben, um gebildetere Migranten<sup>33</sup> handelt, die zudem eine spezifische Meinung zur Migrationsberatung vertreten – sei diese positiv oder negativ. Zudem ist der Ausfall von Beratungseinrichtungen zu berücksichtigen, die bereits am Modellprojekt zu den Integrationsvereinbarungen teilgenommen hatten. Aufgrund einer fehlenden Übersicht über die Grundgesamtheit an allen Beratenen stellte dieser Ansatz zur Stichprobenziehung den einzig möglichen dar.

### 3.3 Telefonische Befragung der MBE-Klienten

Basierend auf dem geschilderten Adressmittlungsverfahren der MBE-Klienten wurde eine telefonische Befragung der Personen mit gültiger Einwilligungserklärung zu Beginn des Jahres 2014 durchgeführt. Das Befragungsinstitut Info GmbH mit Sitz in Berlin erhielt den Zuschlag für die Durchführung von 1.250 Interviews.<sup>34</sup>

#### 3.3.1 Erhebungsmethode

Die große Heterogenität der Zielgruppe in Bezug auf ihre Herkunft sowie die durch die vermutete relativ kurze Aufenthaltsdauer angenommenen geringen Deutschkenntnisse führten zu der Entscheidung für eine telefonische Befragung der MBE-Klienten (Computer Assisted Telephone Interview = CATI). Um einen größtmöglichen Rücklauf zu erzielen und nicht durch die Erhebungsmethode von vornherein bestimmte Personengruppen auszuschließen, wurde der Fragebogen in die 15 häufigsten Sprachen (Türkisch, Russisch, Bulgarisch, Spanisch, Serbokroatisch, Rumänisch, Portugiesisch, Polnisch, Griechisch, Französisch, Englisch, Arabisch, Albanisch, Paschto und Farsi) der Stichprobe übersetzt. Eine vor der

33 Zumindest mussten sie in einer der Sprachen, in der die Einwilligungserklärung verfasst war, alphabetisiert sein.

34 In der Ausschreibung für die telefonische Befragung wurden 500 Basisinterviews und dazu verschiedene Aufstockungsmöglichkeiten von jeweils 250 Interviews angefordert, um den Umfang der Befragung entsprechend des Rücklaufs auslegen zu können. Final konnten die 500 Basisinterviews sowie drei Aufstockungen um jeweils 250 Interviews in der telefonischen Befragung umgesetzt werden.

Kontaktierung erfolgte Zuordnung der Herkunftsländer zu den einzelnen Sprachen ermöglichte eine Kontaktaufnahme durch die entsprechenden bilingualen Interviewer. Mit 87,7 % nutzen fast alle Befragten die Möglichkeit, das Interview in ihrer Muttersprache zu führen (Info GmbH 2014: 22). Diese hohe Nutzungsquote bestätigt die Relevanz von mehrsprachigen Interviews insbesondere für die vorliegende Zielgruppe.

### 3.3.2 Erhebungsinstrument

Für die telefonische Befragung wurde ein standardisierter Fragebogen entwickelt, der in geschlossenen, teiloffenen und offenen Fragestellungen die Zufriedenheit und die Erfahrung mit der Migrationsberatung thematisiert. Auf Basis der Hauptfragestellungen des Projekts ergaben sich folgende Themenschwerpunkte für den Fragebogen:

- Soziodemografische und migrationsbiografische Angaben
- Zugang, Nutzung und Verlauf der Migrationsberatung
- Zufriedenheit mit der Beratung
- Themenfelder und Zielerreichung
- Case Management
- Leben in Deutschland

Der Fragebogenentwurf wurde Experten im Bereich der Migrationsberatung sowie der Methodenforschung zur Beurteilung zugesandt.<sup>35</sup> Zudem erhielten die Trägerverbände der Freien Wohlfahrtspflege sowie der Bund der Vertriebenen die Entwurfsfassung des Erhebungsinstruments mit der Bitte um Kommentare und Verbesserungsvorschläge.<sup>36</sup> Der Fragebogenentwurf wurde unter Berücksichtigung der Anmerkungen überarbeitet und durch das beauftragte Marktforschungsinstitut in eine computergestützte Version umgesetzt.

35 Ein Dank gilt an dieser Stelle Dr. Andreas Borchers (Institut für Entwicklungsplanung und Strukturforschung (ies) GmbH, Hannover), Edda Currle (ehemals efms, Bamberg), Angelika Stiegler (GESIS, Mannheim) sowie Delia Wiest (ehemals efms, Bamberg).

36 An dieser Stelle möchten wir uns bei den Experten und Trägern der freien Wohlfahrtspflege sowie dem Bund der Vertriebenen für die hilfreichen Anmerkungen und Kommentare bedanken.

Die Entwicklung des Fragebogendesigns gestaltete sich aufgrund der Migrationsbiografie der potenziellen Befragten als komplex. Da im Vorfeld nur wenige Informationen zum Bildungshintergrund der MBE-Beraterinnen bekannt waren, musste der Fragebogen in sehr einfacher Sprache gehalten werden, damit bildungsferne Zuwanderer nicht von der Befragung ausgeschlossen wurden. Die im Vorfeld der Befragung durchgeführten qualitativen Interviews mit MBE-Beratern (vgl. Kap. 5), durch welche erste Einblicke in den Beratungsalltag der MBE ermöglicht wurden, trugen dazu bei, den Fragebogen praxisnah und für Klienten verständlich zu gestalten. Zudem wiesen bereits die Anrufe der Klienten im Vorfeld der Untersuchung darauf hin, dass die Gründe für das Aufsuchen der Beratung oftmals vielschichtig sind und nicht selten auch aus belastenden bis traumatischen Erlebnissen im Rahmen der eigenen Migrationsbiografie hervorgingen.<sup>37</sup> Eine weitere Erschwernis ging davon aus, die Migrationsberatung bei der Befragung von anderen Angeboten der Trägerorganisationen abzugrenzen. So hatten die Telefonate mit Klienten wie auch erste qualitative Interviews mit MBE-Beratern (vgl. Kap. 5) im Vorfeld ergeben, dass den Klienten die „Migrationsberatung“/„MBE“ als eigenständiges Angebot oftmals weniger bekannt war als die aufgesuchten Trägerorganisationen selbst. Um dennoch einen eindeutigen Bezugsrahmen der Befragung sicherzustellen, wurde im Rahmen eines vorangestellten Screenings konkret abgefragt, bei welcher der sieben Trägerorganisationen die Klienten die Migrationsberatung in Anspruch genommen haben (s. Fragebogen im Anhang). Zudem wurde durch die Interviewer folgende Erläuterung zur MBE vorgelesen: „Die Migrationsberatung wird von sieben verschiedenen Organisationen wie der Caritas oder der AWO angeboten. Diese Organisationen haben auch andere Hilfsangebote wie z. B. Sozial- oder Familienberatung, Kleiderkammern oder Kurse. Im Folgenden geht es jedoch nur um die **Migrationsberatung**, also auch nicht um Sprach- oder Integrationskurse“.

---

37 So wurde von den Interviewern berichtet, dass seitens der Probanden über den eigentlichen Fragenkatalog hinaus häufig Gesprächsbedarf bezüglich der persönlichen Lebenssituation in Deutschland und der Einreisehistorie bestand (Info GmbH 2014: 23).

Das Erhebungsinstrument wurde in einem Pretest vom 26. bis 28. November 2013 mit 24 Interviews in deutscher, russischer und türkischer Sprache geprüft. Der Test des Fragebogens führte zu deutlichen Kürzungen, um eine durchschnittliche Befragungsdauer von 48 Minuten nicht zu überschreiten. Bereits im Pretest zeigte sich eine hohe Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen.

### 3.3.3 Ausschöpfung der Stichprobe

Die Haupterhebung wurde zwischen dem 31. Januar und dem 26. März 2014 durchgeführt. Das Stichprobenbrutto zu Beginn der Haupterhebung umfasste die 2.758 gültigen Einverständniserklärungen (siehe 3.1.2.3) abzüglich 34 Kontaktdaten, die bereits im Pretest zum Einsatz kamen, sowie 10 zusätzlichen Kontaktdaten, die im Rahmen der Befragung rekrutiert wurden. Somit beträgt das Stichprobenbrutto 2.734 zu kontaktierende Adressdaten. Zum Ende der Hauptuntersuchung wurden durch Info GmbH 1.275 vollständige Befragungen an das BAMF geliefert, was einer Ausschöpfungsquote von 46,6 % entspricht (Info GmbH 2014: 27). Im Rahmen der Datenbereinigung wurden durch das BAMF nachträglich 21 Interviews aus dem Datensatz entfernt, da die von den Befragten angegebene Beratungsstelle keiner Trägerorganisation zugeordnet werden konnte. Insgesamt lagen als endgültige Grundlage für die Auswertungen somit 1.254 vollständig auswertbare Datensätze vor (Tab. 3-7).

**Tabelle 3-7: Ausschöpfung der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014**

	absolut	in %
<b>Stichprobenbrutto</b> (Gültige Einverständniserklärungen)	2.734	100,0
Ausfälle gesamt	1.480	54,1
Davon:		
- Nicht vergebene Telefonnummer	213	7,8
- Nicht erreicht	578	21,1
- Interview wurde durch Kontaktperson verhindert	43	1,6
- Zielperson lebt nicht (mehr) im angerufenen Haushalt	32	1,2
- Interview wurde durch Zielperson abgelehnt	361	13,2
- Verständigungsschwierigkeiten	87	3,2
- Screenout*	104	3,8
- Unvollständiges Interview	31	1,1
- Sonstige Gründe	10	0,4
- Beratungsstelle konnte keinem Träger zugeordnet werden	21	0,7
<b>Vollständig auswertbare Interviews</b>	<b>1.254</b>	<b>45,9</b>

Quelle: Bruttodatensatz BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.

Anmerkung: \*Screeningausfälle umfassen Befragte, die Angaben, trotz ausgefüllter Einverständniserklärung nicht an einer Migrationsberatung teilgenommen zu haben. In diesen Fällen wurde das Interview abgebrochen.

Das Vorliegen der Einwilligungserklärungen zur Teilnahme ermöglichte eine im Vergleich zu Stichproben aus z. B. Telefonregistern hohe Ausschöpfungsquote von 45,9 %. Trotz Vorliegens der Einverständniserklärungen konnte jedoch ein knappes Drittel der potenziellen Befragten unter der angegebenen Nummer nicht kontaktiert werden.<sup>38</sup> Obwohl die Befragung lediglich ein gutes halbes Jahr nach Versand der Einwilligungserklärung durchgeführt wurde, waren bereits einige Angaben wieder veraltet. Dies spricht für die hohe Mobilität dieser Befragtengruppe.

<sup>38</sup> 213 der angegebenen Telefonnummern waren nicht vergeben. Von den 578 Zielpersonen, die nicht erreicht werden konnten, nahmen auch nach durchschnittlich zehn Kontaktversuchen 408 Personen nicht ab, 19 Personen konnten im Befragungszeitraum nicht erreicht werden und weitere 151 Personen wurden vom Befragungsinstitut als Wiedervorlage abgelegt, konnten jedoch nicht mehr final bearbeitet werden (Info GmbH 2014: 28).

Trotz ausgefüllter Einwilligungserklärung zur telefonischen Befragung lehnten 13,2 % die Teilnahme ab. In 1,6 % der Fälle verhinderte bereits die Kontaktperson das Interview mit der Zielperson. Im Gegensatz zu telefonischen Befragungen, die zum Beispiel auf Telefonregistern basieren, ist dies eine sehr geringe Ablehnungsquote.<sup>39</sup> Die hohe Bereitschaft zur Studienteilnahme ist auf die vorherige aktive Zustimmung zur Befragung zurückzuführen. In vereinzelt Fällen wurde die Einwilligungserklärung von den angeschriebenen Migranten wohl nicht korrekt verstanden: 3,8 % der Kontaktierten gaben an, nicht in einer Migrationsberatung gewesen zu sein. Die Anmerkungen der Kontaktierten lassen darauf schließen, dass andere Formen des Angebots der Trägerorganisationen wie zum Beispiel ein Sprachkurs von den Klienten nicht trennscharf von der Migrationsberatung abgegrenzt werden konnten.

Zusammenfassend wird in Abbildung 3-2 der realisierte postalische und telefonische Rücklauf der einzelnen Erhebungsschritte der Klientenbefragung (Adressmittlungsverfahren und Befragung) dargestellt. Dies ermöglicht einen Vergleich zu den ursprünglich angenommenen Rücklaufquoten in Abbildung 3-1 (Kap. 3.2.1).

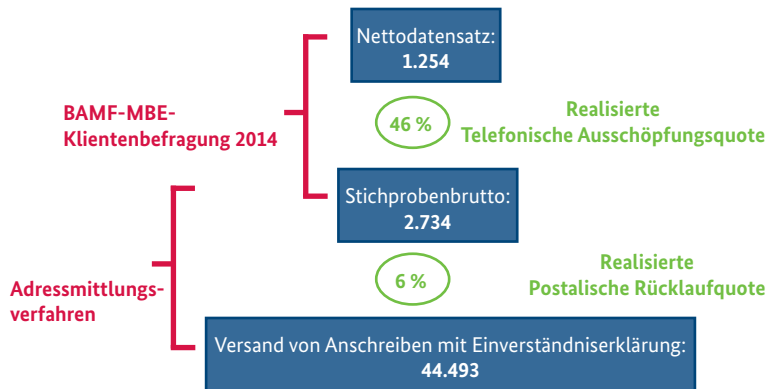
Mit 46 % liegt die Ausschöpfungsquote der telefonischen Interviews deutlich über der angenommenen Quote von 33 %. Dies ist auf die starke Bereitschaft der MBE-Klienten und der vorherigen aktiven Einwilligung in die Studienteilnahme zurückzuführen. Trotz dieser deutlich höheren telefonischen Ausschöpfungsquote als angenommen konnte die angestrebte Anzahl an 1.500 auswertbaren Interviews im Nettodatensatz nicht erreicht werden. Dies ist auf die mit 6 % geringer als erwartet ausgefallene Rücklaufquote der Einwilligungserklärungen zurückzuführen. Somit standen in der Bruttoadressdatei nicht wie erwartet 4.500, sondern lediglich 2.734 Adressen zur Verfügung.

---

39 Die BAMF-Geschlechterrollenstudie 2013, die auf der ADM-Telefonstichprobe basiert, weist zum Beispiel eine Ablehnungsquote von 41,2 % bei Personen mit Migrationshintergrund und 43,3 % bei Personen ohne Migrationshintergrund auf (Zusammenfassung der Kategorien „Verweigerung der Kontaktperson“ und „Verweigerung der Zielperson“) (Becher/El-Menouar 2014: 35).



Abbildung 3-2: Rücklauf der einzelnen Erhebungsschritte



Eigene Darstellung.

### 3.3.4 Gewichtung der Stichprobe

Nach Abschluss der Feldarbeit wurden die vorliegenden Interviews nach relevanten Kriterien wie Herkunftsland oder Trägerorganisation mit der Grundgesamtheit verglichen, um systematische Abweichungen festzustellen. Dabei zeigten sich vor allem zwei Sachverhalte, die auf die Stichprobenziehung und das Adressmittlungsverfahren zurückzuführen sind. Beratene der ZWST – hierbei handelt es sich vorrangig um Personen aus der Ukraine und der Russischen Föderation – sind aufgrund der überproportionalen Berücksichtigung in der Stichprobenziehung deutlich überrepräsentiert. Demgegenüber sind Personen türkischer Herkunft unterrepräsentiert, was auch ein Resultat einer bereits geringen Rücklaufquote der Einwilligungserklärungen von AWO-Beraterinnen im Adressmittlungsverfahren darstellt. Zum Ausgleich dieser Unterschiede zwischen der Grundgesamtheit und dem Nettodatensatz und um den Datensatz in weiteren relevanten Merkmalen der Grundgesamtheit anzupassen, wurde die Stichprobe iterativ nach bewerteter Trägerorganisation<sup>40</sup>, Bundesland

40 Falls ein Befragter mehrere Trägerorganisationen aufgesucht hatte, wurde er dazu aufgefordert, die zuletzt aufgesuchte Trägerorganisation zu bewerten. Die zu bewertende Trägerorganisation wurde während der Befragung wiederholt vom Interviewer genannt (z. B. „Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Migrationsberatung bei Trägerorganisation“), um so einen eindeutigen Bezugsrahmen sicherzustellen.

und Geschlecht gewichtet (Info GmbH 2014: 38). Da im Rahmen des Controllings nicht jedes Land einzeln erfasst wird, sondern bestimmte Länder zu Regionen zusammengefasst sind, konnte anhand des Merkmals „Herkunftsland“ nicht gewichtet werden. Da die Herkunft der Beratenen jedoch zu Teilen mit der Trägerorganisation korreliert, wurde angestrebt, die Herkunftslandverteilung im Rahmen der Gewichtung nach Trägerorganisation in groben Zügen an die Grundgesamtheit anzupassen. Als Datengrundlage für die Gewichtung dienten die kumulierten Controllingdaten des Gesamtjahres 2012, die bereits der Stichprobenziehung im Rahmen des Adressmittlungsverfahrens zugrundelagen.<sup>41</sup>

Tabelle 3-8 veranschaulicht die Abweichungen hinsichtlich der Trägerzugehörigkeit der Klienten zwischen Grundgesamtheit, Rücklauf und dem ungewichteten Nettodatensatz.

**Tabelle 3-8: Verteilung der Klienten nach bewerteter Trägerorganisation (in Prozent)**

	Grund- gesamtheit	Rücklauf	Nettodatensatz ungewichtet	Nettodatensatz gewichtet
<b>AWO</b>	32,7	23,4	21,6	32,7
<b>DCV</b>	29,6	33,7	37,7	29,7
<b>DW</b>	13,8	16,1	20,0	13,8
<b>DRK</b>	11,1	11,0	11,9	11,1
<b>DPWV</b>	9,6	8,5	4,2	9,6
<b>BdV</b>	2,6	3,8	1,7	2,6
<b>ZWST</b>	0,6	3,4	2,7	0,6
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014; BAMF 2013d: 13.

Deutlich werden zunächst die im Rahmen der Stichprobenziehung gewollte Überrepräsentanz von Klienten des ZWST sowie der geringe Rücklauf der Einwilligungserklärungen von AWO-Beratenen und die hiermit

<sup>41</sup> Die Gewichtung wurde auf Basis der bei Beendigung der Feldarbeit vorliegenden 1.275 Interviews durchgeführt. Erst im Nachgang wurden durch das BAMF, wie oben beschrieben, 21 Interviews nachträglich aus dem Datensatz entfernt, da diese keiner Trägerorganisation zugeordnet werden konnten. Hierdurch erklären sich kleine Unterschiede zwischen den Verteilungen nach Trägerorganisation und Bundeslang in der Grundgesamtheit und im finalen gewichteten Datensatz (n=1.254).

einhergehende Unterrepräsentanz dieser Befragten­gruppe. Befragte, die im Telefoninterview angaben, die Migrationsberatung des Paritätischen Wohlfahrtsverbundes (DPWV) oder des Bundes der Vertriebenen (BdV) aufgesucht zu haben, sind zwar nicht im postalischen Rücklauf, dafür aber im Nettodatensatz unterrepräsentiert. Dieser Sachverhalt ist darauf zurückzuführen, dass Befragte, die von Beratungsstellen des Paritätischen oder des Bundes der Vertriebenen eine Einwilligungserklärung zugeschickt bekommen haben, überdurchschnittlich häufig in der telefonischen Befragung nicht angaben, auch tatsächlich bei diesen Organisationen in der Beratung gewesen zu sein (Info GmbH 2014: 32). Dies weist auf einen geringen Wiedererkennungswert der beiden Organisationen in Bezug auf die Migrationsberatung hin. Die komplexe Struktur des Paritätischen als Dachverband für unterschiedlichste Beratungseinrichtungen scheint, trotz des eigenständigen Logos für die Migrationsberatung beim Paritätischen, hierfür ausschlaggebend zu sein. Hingegen kann beim Bund der Vertriebenen vermutet werden, dass die Beratung dort nicht als Migrationsberatung wahrgenommen wird, da sich Spätaussiedler, als Hauptklientengruppe des BdV, nicht als Migranten sondern als Deutsche wahrnehmen.

Die beschriebenen Abweichungen wurden im Rahmen der Gewichtung an die Grundgesamtheit angepasst, wie die rechte Spalte der Tabelle 3-8 verdeutlicht.

Wie bereits oben beschrieben, konnte nach dem Merkmal Herkunft nicht gewichtet werden. Da die Herkunft der Beratenen mit der Trägerorganisation korreliert, passte sich die Herkunftslandverteilung im Rahmen der Gewichtung nach Trägerorganisation jedoch in groben Zügen an die Grundgesamtheit an. Tabelle 3-9 gibt einen Überblick über die Verteilung nach Herkunftsländern in der Grundgesamtheit 2012, im ungewichteten Nettodatensatz sowie im nachträglich gewichteten Nettodatensatz.

**Tabelle 3-9: Herkunftslandverteilung in der Grundgesamtheit, im Rücklauf und im Nettodatensatz (in Prozent)**

	Grund- gesamtheit	Rücklauf	Nettodatensatz ungewichtet	Nettodatensatz gewichtet
<b>Russ. Föderation</b>	12,4	15,7	19,0	18,1
<b>Türkei</b>	16,6	9,7	10,7	14,4
<b>Ukraine</b>	3,5	7,8	8,6	6,9
<b>Kasachstan</b>	6,3	6,8	8,3	8,0
<b>Irak</b>	4,9	5,6	5,8	5,3
<b>Polen</b>	5,3	3,9	4,6	5,0
<b>Rumänien</b>	*	2,6	3,1	2,6
<b>Bulgarien</b>	*	2,2	2,0	2,5
<b>Kosovo</b>	2,1	2,2	1,1	1,0
<b>Griechenland</b>	1,8	2,1	1,0	0,8

Quellen: BAMF 2013d: 16, Bruttodatensatz BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.

Anmerkung: \*Diese Länder sind in den Controllingdaten nicht separat aufgeführt.

Zwar stellen Beratene aus der Russischen Föderation im gewichteten Nettodatensatz mit 18,1 % im Vergleich zur Grundgesamtheit immer noch überproportional viele Befragte. Jedoch wurde durch die Träger-Gewichtung der Anteil russischstämmiger Befragter im gewichteten Datensatz zu Gunsten der Anzahl türkeistämmiger Zuwanderer reduziert. Der Einfluss von Personen aus der Ukraine wurde durch die Gewichtung etwas eingedämmt, doch ist diese Befragtengruppe im Vergleich zur Grundgesamtheit weiterhin überrepräsentiert.

Es kann festgehalten werden, dass durch die Gewichtung nach Trägerorganisation die Herkunftslandstruktur ansatzweise an die Grundgesamtheit angepasst werden konnte. Die zwei größten Beratenengruppen weisen jedoch auch nach der Gewichtung noch Unterschiede zur Grundgesamtheit auf.

Da einzelne Bundesländer im Nettodatensatz durch verhältnismäßig wenige Fälle repräsentiert waren, wurden diese für die Gewichtung teilweise in Cluster zusammengefasst. So sollten hohe, auf zu geringen Fallzahlen basierende, Gewichte vermieden werden: Beispielsweise hätte eine Anpassung des Anteils an Berliner Beratenen, der in der Grundgesamtheit

insgesamt 7,7 % betrug, auf nur 1,1 % der ungewichteten Nettostichprobe (n=14 Personen) beruht. Dementsprechend wurde Berlin für die Gewichtung gemeinsam mit den neuen Bundesländer in Cluster 1 zusammengefasst; Cluster 2 umfasste die nördlichen Bundesländer Bremen, Hamburg, Niedersachsen und Schleswig-Holstein; und Cluster 3 die südwestlichen Bundesländer Rheinland-Pfalz und das Saarland. Einzeln gewichtet wurden dagegen die größeren und klientenstärkeren Bundesländer Bayern, Baden-Württemberg, Hessen, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen. Tabelle 3-10 veranschaulicht die Verteilung nach Bundesländern im gewichteten und ungewichteten Nettodatensatz und im an die Grundgesamtheit 2012 angepassten Nettodatensatz.

**Tabelle 3-10: Verteilung nach Bundesländern im gewichteten und ungewichteten Nettodatensatz (in Prozent)**

	Grundgesamtheit 2012	Nettodatensatz ungewichtet	Nettodatensatz gewichtet
<b>Baden-Württemberg</b>	13,6	18,4	13,6
<b>Bayern</b>	15,9	19,8	16,0
<b>Hessen</b>	11,9	9,7	12,2
<b>Niedersachsen</b>	6,7	8,0	7,6
<b>NRW</b>	21,2	19,4	21,3
<b>Neue Bundesländer inkl. Berlin (Cluster 1)</b>	17,9	15,1	17,5
<b>Nördliche Bundesländer (Cluster 2)</b>	6,9	4,7	5,9
<b>Südwestliche Bundesländer (Cluster 3)</b>	5,6	5,0	6,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quellen: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014.

Zudem wurde im Rahmen der Gewichtung die Geschlechterverteilung der Grundgesamtheit angepasst. Im ungewichteten Nettodatensatz machten, ähnlich wie in der Grundgesamtheit, weibliche Befragte mit 66,1 % den größten Anteil aus. Im Rahmen der Gewichtung wurde dieser auf 60,7 % und damit dem Anteil an weiblichen Befragten in der Grundgesamtheit 2012 angepasst.

# 4 Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung

## 4.1 Soziodemografie und Migrationsbiografie

Im Folgenden werden die Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung dargestellt. Dabei werden zunächst die soziodemografischen und migrationsbiografischen Merkmale der Befragten (Kap. 4.1) sowie Erkenntnisse zu ihrem Leben in Deutschland (Kap. 4.2) beschrieben. Kapitel 4.3 gibt einen Überblick über die Nutzung der MBE durch die befragten Ratsuchenden, bevor in Kapitel 4.4 die Bewertungen der MBE durch die Klienten in den Blick genommen werden.

### 4.1.1 Geschlechts-, Alters- und Herkunftsstruktur

Die Herkunft der Befragten ist als überaus heterogen zu bewerten. So stammen die 1.254 befragten MBE-Klienten aus insgesamt 98 unterschiedlichen Herkunftsländern.<sup>42</sup> Dies entspricht nicht nur der hochdiversen Herkunftsstruktur zugewanderter Personen in Deutschland im Allgemeinen (vgl. BAMF 2014a: 15), sondern zeigt auch, dass das Beratungsangebot der MBE eine Vielzahl unterschiedlicher Zuwanderungsgruppen erreicht. Da die Fallzahlen der einzelnen Herkunftsländer überwiegend sehr klein sind, wurden aus Gründen der Übersichtlichkeit und im Hinblick auf die folgende Datenanalyse fünf übergreifende Herkunftsgruppen gebildet. Dabei wurde angestrebt, nach Möglichkeit Herkunftsländer mit ähnlichen Strukturmerkmalen in sozioökonomischer, geografischer und politischer Hinsicht zusammenzufassen. Tabelle 4-1 veranschaulicht die

<sup>42</sup> „Herkunftsland“ wird im Folgenden definiert als das Land der Geburt des Befragten, oder, im Falle von in Deutschland geborenen Personen (1,4 % der Stichprobe), als das Geburtsland der Eltern bzw. des im Ausland geborenen Elternteils (zum Fragetext siehe v067, v069 und v070 im Anhang).

fünf übergreifenden Herkunftsgruppen, die teils nochmals in differenziertere Untergruppen untergliedert sind. In den weiteren Analysen werden vorwiegend Ergebnisse für die fünf übergreifenden Herkunftsgruppen dargestellt, da diese jeweils mehr als 100 Personen umfassen und somit ausreichend hohe Fallzahlen für tiefere, nach mehreren Merkmalen differenzierende Auswertungen bieten. In Fällen, in denen differenzierte Aufschlüsselungen nach den kleineren Untergruppen relevante Mehrinformationen liefern, sind die Ergebnisse der Analysen jedoch im Anhang des vorliegenden Berichts einsehbar.<sup>43</sup>

**Tabelle 4-1: Herkunftsgruppen der befragten MBE-Klienten (in Prozent)**

Herkunftsland	Absolut	Prozent	davon Männlich	davon Weiblich
<b>Russ. Föderation</b>	<b>237</b>	<b>18,1</b>	<b>28,8</b>	<b>71,2</b>
<b>Türkei</b>	<b>147</b>	<b>15,5</b>	<b>45,9</b>	<b>54,1</b>
<b>GUS (ohne Russ. Föderation)</b>	<b>291</b>	<b>20,4</b>	<b>24,4</b>	<b>75,6</b>
<b>EU (ohne Deutschland)</b>	<b>176</b>	<b>14,2</b>	<b>40,3</b>	<b>59,7</b>
EU-25	111	9,1	44,1	56,0
EU-2	65	5,1	33,6	66,4
<b>Sonst. Drittstaaten</b>	<b>403</b>	<b>31,8</b>	<b>51,0</b>	<b>49,0</b>
Ehem. Jugoslawien + Albanien	57	4,4	43,4	56,6
Vorder-/Zentral-/Südasiens	161	12,3	68,1	31,9
Ost-/Südostasien	24	2,1	44,1	55,9
Afrika (ohne Nordafrika)	71	5,3	44,0	56,1
Nordafrika	29	3,2	44,0	56,0
Mittel-/Südamerika	58	4,4	28,1	72,0
Nordamerika	3	0,2	45,6	54,4
<b>Gesamt</b>	<b>1.254</b>	<b>100,0</b>	<b>39,3</b>	<b>60,7</b>

Quellen: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.  
Anmerkung: Abweichungen zu 100 % sind auf Rundungsfehler zurückzuführen.

Analog zur Grundgesamtheit, in der russische und türkische Personen seit Beginn des Controllings die größten Klientengruppen bilden, stellen die Russische Föderation (18,1 %) und die Türkei (15,5 %) die größten eigenständigen Herkunftsgruppen der Befragten dar. Im Rahmen der weiteren Analysen werden diese daher separat betrachtet und ausgewiesen.

<sup>43</sup> Ausgenommen hiervon ist die Gruppe der Befragten aus Nordamerika, die hierfür zu geringe Fallzahlen aufweist.

In der dritten Gruppe wurden (ehemalige) Mitgliedsstaaten der GUS<sup>44</sup>, also die Nachfolgestaaten der ehemaligen Sowjetunion außer der Russischen Föderation, zusammengefasst. Die Gruppe macht zusammengekommen einen Anteil von 20,4 % der Befragten aus und setzt sich dabei überwiegend aus Personen aus Kasachstan (39,2 %) und aus der Ukraine (33,9 %) zusammen.

Die vierte Gruppe umfasst die Mitgliedsstaaten der EU-27<sup>45</sup> außer Deutschland und stellt insgesamt einen Anteil von 14,2 %. In Bezug auf die EU-Gruppe wurde eine Differenzierung zwischen der EU-25 und den EU-2 (Rumänien und Bulgarien) vorgenommen. So stellen Rumänen und Bulgaren mit 5,1 % nicht nur einen verhältnismäßig bedeutenden Anteil der gesamten Befragtengruppe und repräsentieren mit insgesamt etwa 36 % (Rumänien: 18,4 %, Bulgarien 17,4 %) mehr als ein Drittel aller befragten Personen aus der EU. Darüber hinaus sind die EU-2 als jüngste EU-Mitgliedsstaaten außerdem vor dem Hintergrund anhaltend gesteigener Zuwanderungszahlen nach Deutschland, die durch Inkrafttreten der vollständigen Arbeitnehmerfreizügigkeit im Jahre 2014 nochmals zugenommen haben (BAMF 2014b; IAB 2014), von besonderem Interesse. Die Gruppe der EU-25 besteht zu etwa 55 % aus polnischstämmigen Personen. Danach sind Spanien (9,1 %), Griechenland (8,5 %) und Portugal (6,1 %) am stärksten vertreten.

Letztlich wurden in einer fünften, stark heterogen ausgeprägten Gruppe „sonstige Drittstaaten“ (31,8 %) zusammengefasst, die aufgrund zu geringer Fallzahlen zu keiner übergreifenden Herkunftsregion zusammengefasst werden konnten. Aufgrund der sehr heterogenen Zusammensetzung aus unterschiedlichsten Regionen wurden auch hier nochmals Differenzierungen vorgenommen. Die größte Subgruppe bildet hier Vorder-, Zentral- und Südasiens, in der die meisten Beratenen (43,2 %) aus dem Irak stammen, gefolgt von Personen aus Afghanistan (19,7 %), Iran (12,0 %) und Syrien (13,3 %).

---

44 Befragte aus Georgien (0,8 % der befragten Klienten), dessen Austritt aus der GUS 2009 rechtswirksam wurde, sind dieser Gruppe ebenfalls zugeordnet.

45 Nicht berücksichtigt wird Kroatien, das der EU im Juli 2013 beigetreten ist. Dies ist damit zu begründen, dass Klienten aus Kroatien zum Zeitpunkt der Beratung mit hoher Wahrscheinlichkeit noch keine EU-Bürger waren und daher den Status von Drittstaatsangehörigen hatten.



Insgesamt unterstreicht die Zusammensetzung der befragten Klienten die hohe Diversität der MBE-Klientel im Hinblick auf die regionale Herkunft. Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang auch, dass 1,4 % (=16 Personen) der Befragten bereits in Deutschland geboren wurden und damit der zweiten Zuwanderergeneration angehören. Diese Personen wurden zu Analyse Zwecken jedoch dem Herkunftsland ihrer Eltern bzw. des im Ausland geborenen Elternteils zugeordnet.

Hinsichtlich der Staatsangehörigkeiten der Befragten (Tab. 4-2) zeigt sich ein ähnlich heterogenes, jedoch von der Herkunftslandverteilung abweichendes Bild. Insgesamt werden von den Klienten 120 unterschiedliche Staatsangehörigkeiten genannt.<sup>46</sup> 13,5 % verfügen dabei über eine doppelte Staatsangehörigkeit, wobei eine dieser Staatsangehörigkeiten bei der Mehrheit der betreffenden Personen (85,1 %) die deutsche ist.

Wie Tabelle 4-2 verdeutlicht, verfügt insgesamt etwas mehr als ein Viertel (26,7 %) der Befragten über die deutsche Staatsangehörigkeit. Dies erklärt sich teils durch den hohen Anteil an Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten unter den Befragten, die häufig als Spätaussiedler nach Deutschland gekommen sind und durch diesen Status automatisch die deutsche Staatsangehörigkeit erwerben. Entsprechend geben etwa 61 % der Befragten mit deutschem Pass an, die deutsche Staatsangehörigkeit über den Spätaussiedlerstatus erworben zu haben; mehr als 95 % dieser Personen stammen dabei aus der Russischen Föderation oder den GUS-Staaten, die übrigen aus heute zur EU gehörenden, osteuropäischen Staaten. Rund 31 % haben die deutsche Staatsangehörigkeit jedoch durch Einbürgerung und etwa 8 % durch die Geburt erhalten.

Auffällig ist der mit 2,4 % vergleichsweise hohe Anteil an staatenlosen Personen; unter der Gesamtheit der MBE-Klienten 2013 lag dieser bei nur 0,1 % (BAMF 2014a: 15).

---

<sup>46</sup> Zum Fragetext siehe v064\_x im Anhang.

**Tabelle 4-2: Staatsangehörigkeiten der befragten MBE-Klienten (in Prozent)**

Staatsangehörigkeit/-en	Prozent
<b>Deutsch oder Deutsch und andere</b>	<b>26,7</b>
<b>Russisch oder Russisch und andere</b>	<b>7,3</b>
<b>Türkisch</b>	<b>13,9</b>
<b>aus GUS (ohne Russ. Föd.)</b>	<b>11,6</b>
<b>EU* oder EU und andere</b>	<b>14,8</b>
<b>Sonst. Drittstaaten</b>	<b>23,0</b>
<b>aus Afrika (ohne Nordafrika)</b>	4,0
aus Vorder-/Zentral-/Südasien	8,8
aus ehem. Jugoslawien + Albanien	3,9
aus Nordafrika	2,2
aus Mittel-/Südamerika	2,6
aus Ost-/Südostasien	1,5
aus Nordamerika	0,3
<b>Staatenlos</b>	<b>2,4</b>
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

\* Da einzelne Personen über jeweils eine Staatsangehörigkeit der EU-25 und der EU-2 verfügten, war eine Differenzierung zwischen diesen Gruppen an dieser Stelle nicht möglich.

Mit 60,7 % stellen Frauen den größten Anteil der befragten MBE-Klienten. Mit Ausnahme von Personen aus Vorder-, Zentral- und Südasien, unter denen die Geschlechterverteilung ausgewogen ist, sind Frauen in allen Herkunftsgruppen stärker vertreten (vgl. Tab. 4-1). Überproportional häufig weiblichen Geschlechts sind die Befragten aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten. Hier liegt der Anteil bei jeweils über 70 %. Dabei zeigen sich Parallelen zur Geschlechterverteilung dieser Zuwanderergruppen im Allgemeinen. So ist ein überproportionaler Frauenanteil besonders bei Personen mit russischem und ukrainischem Migrationshintergrund sowie bei Spätaussiedlern zu verzeichnen (BAMF 2014: 141). Ein Vergleich nach Trägerorganisation zeigt, dass der Frauenanteil beim Bund der Vertriebenen (71,5 %) am höchsten liegt, während er bei der Caritas am geringsten ausfällt (55,3 %).

Die befragten Klienten der Migrationsberatung waren zum Zeitpunkt der Befragung im Mittel 46,3 Jahre alt.<sup>47</sup> Dabei zeigt sich eine breite Altersspanne unter den Befragten. So war der jüngste Befragte zum Zeitpunkt der Befragung 19 Jahre, der älteste Befragte bereits 87 Jahre alt. Wie Tabelle 4-3 veranschaulicht, bildet die Altersgruppe der 19- bis 26-Jährigen mit 2,9 % den kleinsten Anteil an allen Befragten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Personen bis einschließlich 27 Jahre grundsätzlich durch die JMD beraten werden. Nur in Fällen, die Problemlagen von Erwachsenen aufweisen, wird die MBE tätig (vgl. Kap. 1.2.2). Die Altersgruppe zwischen 35 und 44 Jahren ist unter den Klienten mit 30,9 % am stärksten vertreten.

**Tabelle 4-3: Altersstruktur der befragten MBE-Klienten (in Prozent)**

Alter in Jahren	Befragte MBE-Klienten
19 bis 26	2,9
27 bis 34	17,3
35 bis 44	30,9
45 bis 54	22,4
55 bis 64	15,2
65 bis 74	8,3
75 und älter	3,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

Ein Vergleich mit der Gesamtbevölkerung Deutschlands im Alter ab 25 Jahren sowie Personen mit Migrationshintergrund und Ausländern (Tab. 4-4) verdeutlicht die Ähnlichkeit der Befragten mit der Altersstruktur der ausländischen Bevölkerung in Deutschland. In der Gesamtbevölkerung bildet die Gruppe der Über-64-Jährigen die größte Altersgruppe.

47 Zum Fragetext siehe v061 bis v063 im Anhang.

**Tabelle 4-4: Altersstruktur der befragten MBE-Klienten im Vergleich zur Gesamtbevölkerung (in Prozent)**

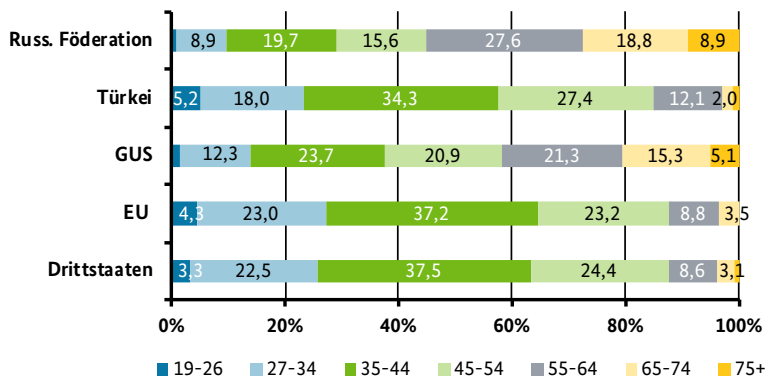
Alter in Jahren	Befragte MBE-Klienten	Bevölkerung in Deutschland		
		Gesamt	Ausländer	mit Migrationshintergrund
25 bis 34	19,0	16,0	25,3	23,8
35 bis 44	31,4	17,6	27,1	24,4
45 bis 54	22,7	21,5	20,0	20,9
55 bis 64	15,4	17,2	15,4	15,8
65 und älter	11,5	27,7	12,3	15,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.229 gewichtet; Destatis 2013c.

Anmerkung: Personen ab 25 Jahren.

Bei einem Vergleich nach Herkunftsgruppen (Abb. 4-1) zeigt sich, dass sich Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten zu vergleichsweise großen Anteilen auf die höheren Altersgruppen verteilen. Insbesondere russischstämmige Personen sind mit rund 28 % überproportional häufig 65 Jahre oder älter und dabei zu 8,9 % bereits älter als 74 Jahre. Entsprechend liegt das Durchschnittsalter bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten mit insgesamt 52,8 Jahren um mehr als zehn Jahre höher als bei den anderen Herkunftsgruppen, die sich in der Altersstruktur ähneln und im Durchschnitt 42,3 Jahre alt sind. Erklären lässt sich dies teils durch den hohen Anteil an Spätaussiedlern in diesen Herkunftsgruppen, deren Durchschnittsalter allgemein leicht über denen der Zuwanderungsbevölkerung und der Bevölkerung ohne Migrationshintergrund liegt (Worbs et al. 2013: 21).

**Abbildung 4-1: Altersstruktur der befragten MBE-Klienten nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

Es ergeben sich darüber hinaus keine signifikanten geschlechtsspezifischen Altersunterschiede bei den befragten MBE-Klienten. Auch unterscheidet sich die Altersstruktur der MBE-Klienten nach aufgesuchter Trägerorganisation nicht signifikant voneinander.

#### 4.1.2 Dauer und Art des Aufenthalts in Deutschland

Vor dem Hintergrund, dass das Angebot der MBE vorrangig auf Neuzuwanderer ausgerichtet ist, weisen die befragten Klienten mit durchschnittlich 11,5 Jahren<sup>48</sup> eine recht hohe Aufenthaltsdauer auf.<sup>49</sup> Dies ist nicht ausschließlich darauf zurückzuführen, dass der Schwerpunkt der MBE de facto auch auf der nachholenden Integration liegt (vgl. Kap. 1.1.2). Vielmehr halten sich die befragten Klienten auch im Vergleich zur Grundgesamtheit 2013 durchschnittlich länger in Deutschland auf. So liegt der An-

<sup>48</sup> Als Referenzwert gilt der Beginn der Klientenbefragung im Januar 2014.

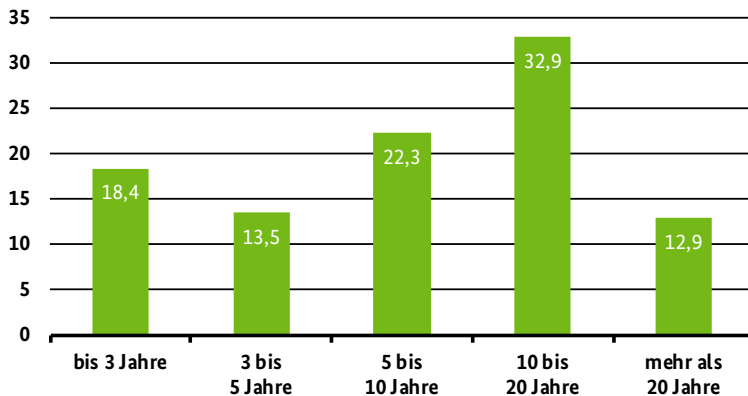
<sup>49</sup> Zum Fragetext siehe v068m und v068j im Anhang.

teil an Neuzuwanderern<sup>50</sup>, also Personen, die erst seit bis zu drei Jahren in Deutschland ansässig sind, unter den befragten MBE-Klienten bei 18,4 % (Abb. 4-2). In der Grundgesamtheit aller MBE-Klienten im Jahre 2013 war ihr Anteil mit 36,5 % etwa doppelt so groß. Auffällig ist zudem der mit etwa 46 % recht hohe Anteil an Personen, die bereits seit länger als zehn Jahren in Deutschland leben (Controlling 2013: ca. 30 %). Die höhere Aufenthaltsdauer der Befragten lässt sich jedoch unter anderem dadurch erklären, dass im Rahmen des Adressmittlungsverfahrens nicht nur aktuelle Klienten angeschrieben wurden, sondern auch Personen, die die MBE im Laufe der letzten Jahre in Anspruch genommen haben und bei denen eine längere Aufenthaltsdauer daher eher wahrscheinlich ist.<sup>51</sup> Zudem bemisst sich die oben dargestellte Aufenthaltsdauer der Klienten am Zeitpunkt der Befragung im Jahr 2014. Nimmt man hingegen die Aufenthaltsdauer zum Zeitpunkt des ersten Aufsuchens einer Migrationsberatungsstelle in den Blick, zeigt sich, dass die überwiegende Mehrheit der Befragten zu diesem Zeitpunkt sehr wohl als Neuzuwanderer gelten kann (vgl. Kap. 4.3.4).

---

50 Die hier verwendete Definition von „Neuzuwanderer“ weicht leicht von der Definition im Controlling ab. Während im Controlling vom Zeitpunkt der Erlangung eines dauerhaften Aufenthaltstitels ausgegangen wird, liegt im Rahmen dieser Studie das Einreisejahr zugrunde, das jedoch meist mit der Erlangung eines auf Dauer angelegten Aufenthaltstitels einhergeht. Im Hinblick auf den Aspekt der Verständlichkeit wurde im Rahmen der Befragung nur das Jahr der auf Dauer angelegten Einreise nach Deutschland abgefragt.

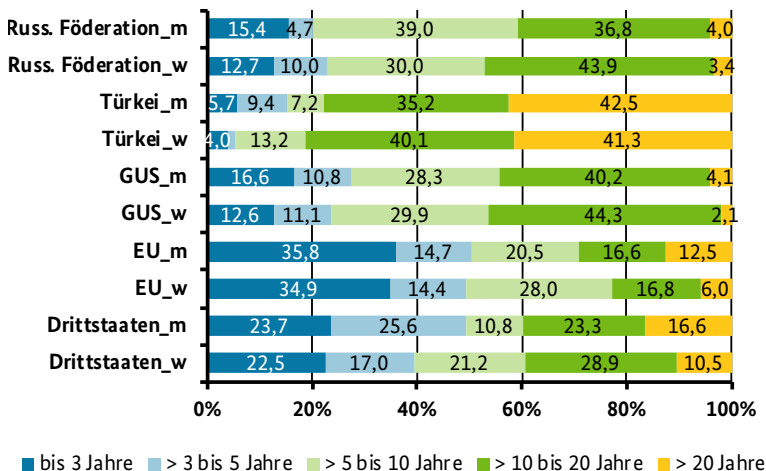
51 Die am Adressmittlungsverfahren beteiligten Beratungsstellen wurden zwar gebeten, die Anschreiben an Klienten zu schicken, die die MBE frühestens ab dem Jahr 2011 in Anspruch genommen haben. Inwiefern dem jedoch nachgekommen wurde bzw. die Adresserfassungssysteme der MBE-Stellen eine Differenzierung nach Beratungsjahren überhaupt zulassen, konnte nicht kontrolliert werden. Bekannt ist zudem, dass sich die angeschriebenen Klienten im Hinblick auf die Studienteilnahme vielfach nochmals bei ihren Beratern rückversicherten. Denkbar wäre vor diesem Hintergrund, dass Klienten, die sich bereits länger in Deutschland aufhalten und ein größeres Vertrauensverhältnis zu ihren Beratern aufgebaut haben, sich eher zur Studienteilnahme bereit erklärt haben.

**Abbildung 4-2: Aufenthaltsdauer der befragten MBE-Klienten (in Prozent)**

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.235, gewichtet.

Ein Vergleich zwischen den Herkunftsgruppen ergibt teils starke Unterschiede hinsichtlich der Länge des Aufenthalts (vgl. Abb. 4-3). Insbesondere sticht die Gruppe der Türkeistämmigen hervor, deren durchschnittliche Aufenthaltsdauer bei 20,3 Jahren liegt: Etwa 78 % der Personen türkischer Herkunft Männer und ca. 80 % der türkeistämmigen Frauen leben schon länger als zehn Jahre in Deutschland, jeweils über 40 % sogar schon seit mehr als 20 Jahren. Der Anteil an Neuzuwanderern unter türkeistämmigen Befragten ist im Vergleich zu den anderen Herkunftsgruppen hingegen sehr gering ausgeprägt (5,7 % der Männer und 4,0 % der Frauen). Unterdurchschnittlich ist die Aufenthaltsdauer hingegen mit etwa acht Jahren bei Zuwanderern aus der EU, unter denen knapp die Hälfte erst vor bis zu fünf Jahren dauerhaft nach Deutschland gezogen ist.

**Abbildung 4-3: Aufenthaltsdauer der befragten MBE-Klienten nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung, n=1.235, gewichtet.

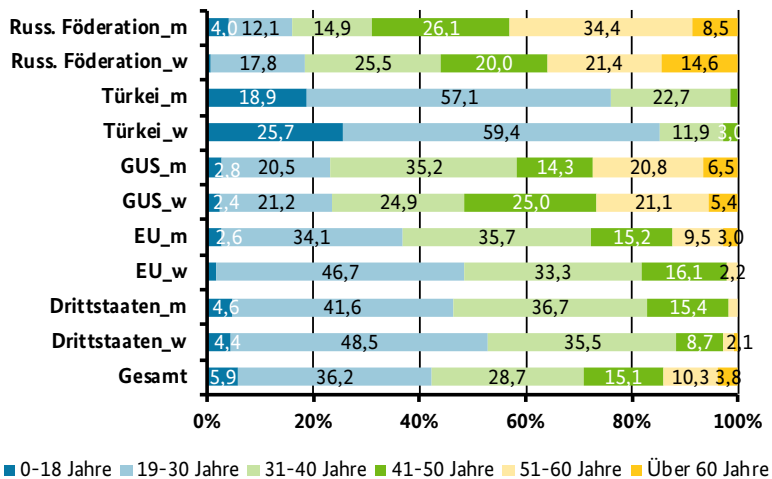
In der Gruppe der sonstigen Drittstaaten (durchschnittliche Aufenthaltsdauer: 10,5 Jahre) ergeben sich an dieser Stelle teils markante Unterschiede. Seit vergleichsweise kurzer Zeit in Deutschland befinden sich durchschnittlich vor allem Personen aus Nordafrika (8,1 Jahre) und Vorder-, Zentral- und Südasien (7,8 Jahre): Hier liegt der Anteil an Personen, die sich unter fünf Jahren in Deutschland aufhalten, bei jeweils 59 % bzw. 55 %. Hingegen setzt sich die Gruppe der Personen aus Ländern des ehemaligen Jugoslawiens (20,4 Jahre) zu 50 % aus Personen zusammen, die bereits länger als 20 Jahre in Deutschland leben. Die überdurchschnittlich lange Aufenthaltsdauer von Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien und der Türkei kann auch darauf zurückgeführt werden, dass es sich hierbei um Personen aus ehemaligen Anwerbestaaten handelt, die auch insgesamt bereits längere Aufenthaltszeiten in Deutschland haben (vgl. Schuller et al. 2011: 71).

Das durchschnittliche Alter der Befragten zum Zeitpunkt der Einreise betrug 35,0 Jahre und ist damit im Vergleich zur gesamten Bevölkerung mit Migrationshintergrund (23,4 Jahre) als hoch einzustufen (Destatis



2014). Jedoch zeigen sich auch an dieser Stelle deutliche Unterschiede zwischen den untersuchten Zuwanderungsgruppen, wie Abbildung 4-4 verdeutlicht:

**Abbildung 4-4: Einreisealter nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.231, gewichtet.

Unterdurchschnittlich jung waren bei der Einreise türkischer Herkunft Personen mit durchschnittlich 23,9 Jahren: Ca. 85 % der Frauen und 76,0 % der Männer aus der Türkei kamen im Alter von bis zu 30 Jahren nach Deutschland. Aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten stammende Personen hingegen waren bei der Einreise bereits deutlich älter: Bei den Befragten aus der Russischen Föderation lag das durchschnittliche Alter bei 44,4, bei Personen aus den GUS-Staaten bei 40,7 Jahren. Wie Abbildung 4-4 verdeutlicht, weisen insbesondere männliche Befragte aus der Russischen Föderation ein vergleichsweise hohes Einreisealter auf:

Knapp 70 % waren bei der Einreise bereits über 40 Jahre alt. Das Einreisealter bei Personen aus EU-Staaten liegt bei durchschnittlich 33,7 Jahren und bei Personen aus sonstigen Drittstaaten bei 31,7 Jahren.

Das von 48 % der Befragten und damit am häufigsten genannte Migrationsmotiv<sup>52</sup> stellt die Familienzusammenführung<sup>53</sup> dar (vgl. Tab. 4-5), die auch bezogen auf das gesamte Zuwanderungsgeschehen den wichtigsten Migrationskanal nach Deutschland ausmacht: Daten des Mikrozensus zufolge waren 44 % der 2008 in Deutschland lebenden, zugewanderten Personen aus familiären Gründen nach Deutschland gekommen (Büttner/Stichs 2014: 30; Destatis 2010: 284f.). Da im Rahmen der Familienzusammenführung nachziehende Ehepartner überdurchschnittlich weiblich sind (2012: 71 %, Büttner/Stichs 2014: 42), erstaunt es nicht, dass unter den weiblichen Befragten mehr Personen (57,0 %) familiäre Gründe als Einreisegrund angegeben haben als unter den männlichen (34,2 %).

**Tabelle 4-5: Migrationsmotiv der befragten MBE-Klienten nach Geschlecht (in Prozent)**

Migrationsmotiv	Gesamt	Männer	Frauen
Familienzusammenführung	48,0	34,2	57,0
Asyl	24,5	36,6	16,6
Spätaussiedlerstatus	17,4	12,8	20,4
Arbeitssuche	15,1	20,7	11,5
Studium, Ausbildung, Akademikeraustausch	2,0	3,0	1,4

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.199 gewichtet.  
Anmerkung: Nur Personen, die nicht in Deutschland geboren wurden.  
Mehrfachnennungen möglich.

52 Die exakte Frage lautete: „Was waren die Gründe für Ihre Zuwanderung nach Deutschland?“. Hierbei waren folgende Antwortmöglichkeiten gegeben: (1) Arbeitssuche; (2) Asyl; (3) Einreise mit Partner oder Familie; (4) Einreise zu Partner oder Familie; (5) Spätaussiedlerstatus; (6) Studium oder Ausbildung (auch Akademikeraustausch); (7) sonstige Gründe (v071\_x im Anhang).

53 Hierzu zählt sowohl die Zusammenführung von bestehenden Familien (z. B. Nachzug von Ehepartnern oder Kindern) als auch die Gründung neuer Familien (z. B. durch Heirat).

Auffällig ist der vergleichsweise hohe Anteil derjenigen, die „Asyl“ (ca. 25 %) als einen Zuzugsgrund angaben.<sup>54</sup> In der Gruppe der männlichen Befragten stellt diese Angabe sogar das am häufigsten genannte Motiv für den Zuzug dar. Es muss jedoch berücksichtigt werden, dass die Klienten nach dem Motiv und nicht nach der rechtlichen Grundlage für ihre Einreise nach Deutschland gefragt wurden. Tatsächlich haben 30 % derjenigen, die „Asyl“ als Zuwanderungsmotiv nannten, keinen Asylantrag in Deutschland gestellt. Das Zuwanderungsmotiv „Asyl“ muss daher etwas breiter gefasst als „Fluchtgründe“ und nicht zwingend als rechtlicher Status bei der Einreise interpretiert werden. Die Gruppe derjenigen, die in Deutschland tatsächlich einen Asylantrag gestellt haben, setzt sich zu mehr als der Hälfte aus Personen aus Vorder-, Zentral- und Südasien (54,3 %) zusammen, die mit Syrien, Afghanistan, Iran und Irak einige der zuzugsstärksten Herkunftsländer von Asylbewerbern umfasst.

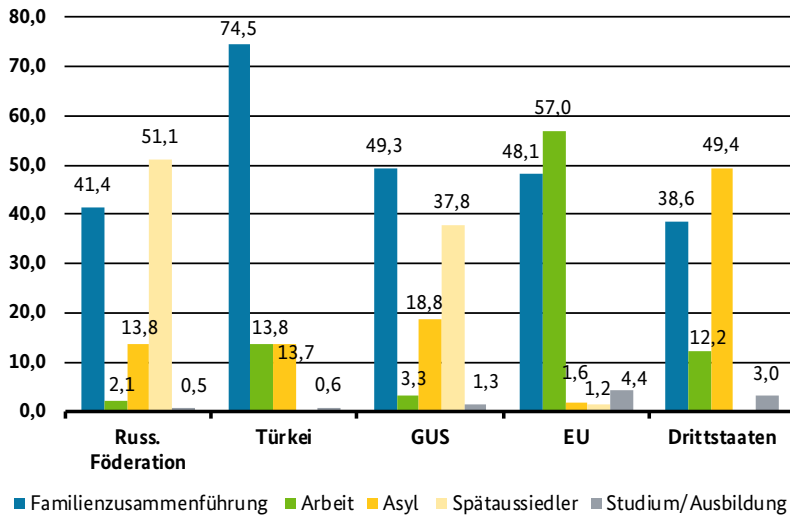
Beim dritthäufigsten Migrationsmotiv, dem Spätaussiedlerstatus, zeigen sich in der tiefergehenden Analyse deutliche Unterschiede nach der Aufenthaltsdauer der Befragten. So geben unter den Neuzuwanderern, die erst seit bis zu drei Jahren in Deutschland leben, nur noch 6,7 % an, als Spätaussiedler eingereist zu sein. Unter den Personen hingegen, die bereits fünf bis zehn bzw. zehn bis 20 Jahre in Deutschland leben, liegt der Anteil mit 24,8 % bzw. 27,2 % bedeutend höher. Hierin spiegelt sich die allgemeine Entwicklung des Zuzugs von Spätaussiedlern wider, der in den 1990er Jahren seinen Höhepunkt erreichte (etwa 2 Mio. Zuzüge), seither jedoch bis auf knapp 500.000 Personen im Zeitraum 2000 bis 2009 sank (Worbs et al. 2013: 35).

<sup>54</sup> Laut Mikrozensus lag der Anteil der Zuwanderungsbevölkerung, die aus humanitären oder politischen Gründen nach Deutschland kam, 2008 bei 13,7 % (Destatis 2010: 284). Auch in der vom BAMF durchgeführten Befragung von Integrationskursteilnehmenden (Schuller et al. 2011: 69), die also eine ähnliche Zielgruppe in den Blick nahm wie die Studie zur MBE (vgl. Einleitung), lag der Anteil an aus Fluchtmotiven nach Deutschland Zugezogenen bei 18,6 % und damit niedriger.

Mit 15,1 % folgt an vierter Stelle die Gruppe der Personen, die berufliche Gründe bzw. Gründe der Arbeitssuche für ihren Zuzug nach Deutschland angeben.

Betrachtet man die Zuwanderungsmotive differenziert nach Herkunftsgruppen, zeigen sich teils prägnante Unterschiede (vgl. Abb. 4-5). Erwartungsgemäß gibt die Mehrheit der Befragten aus der Russischen Föderation (51,0 %) den Spätaussiedlerstatus als Zuzugsgrund an, der gefolgt von Familiennachzug (41,4 %) und Asyl (13,8 %) das am häufigsten genannte Motiv darstellt. Eine ähnliche Struktur zeigt sich in der Gruppe der GUS-Staaten, wobei hier die Familienzusammenführung (49,3 %) noch häufiger als der Spätaussiedlerstatus (37,8 %) als Motiv genannt wird; das Motiv der Arbeitssuche kommt in beiden Gruppen (Russ. Föderation: 2,1 %; GUS: 3,3 %) hingegen verhältnismäßig selten vor. In der Gruppe der Türkeistämmigen stellt die Familienzusammenführung mit 74,5 % das mit Abstand am meisten genannte Zuwanderungsmotiv dar, gefolgt vom Grund der Arbeitssuche (13,8 %). Bei der Gruppe der Zuwanderer aus EU-Ländern ist der Grund der Arbeitssuche hingegen bedeutend prominenter. So gibt hier die Mehrheit aller befragten Personen (57,0 %) an, aus beruflichen Gründen nach Deutschland zugezogen zu sein, 4,4 % kamen zudem aus Studiums- oder Ausbildungsgründen. Knapp die Hälfte der aus EU-Ländern stammenden Personen (49,0 %), die zu Arbeitszwecken nach Deutschland kamen, sind dabei erst vor maximal fünf Jahren nach Deutschland zugezogen (Neuzuwanderer: 32,3 %). Bei den sonstigen Drittstaatsangehörigen werden Asylgründe am häufigsten als Zuwanderungsmotiv genannt (49,4 %), was sich, wie oben erläutert, auch dadurch erklärt, dass die Gruppe einige der bedeutendsten Herkunftsländer von Asylbewerbern umfasst.

Abbildung 4-5: Migrationsmotive nach Herkunftsgruppen (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung, n=1.199, gewichtet.  
Anmerkung: Mehrfachnennungen möglich.

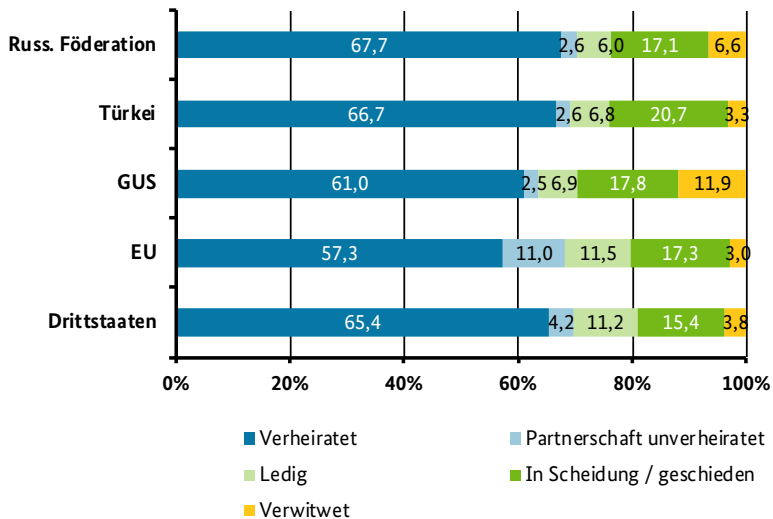
Unter den Personen, die nicht im Besitz der deutschen Staatsangehörigkeit sind (73,8 %), hat die Mehrheit der Befragten mit 62,5 % einen unbefristeten Aufenthaltstitel; 37,0 % verfügen über einen befristeten Aufenthaltstitel und 0,6 % (6 Personen) über eine Duldung. In der Gruppe der russischen und türkischen Migranten sowie in der Gruppe der Personen aus den GUS-Staaten spiegelt sich diese Struktur wider. In der Gruppe der Personen aus Drittstaaten hingegen überwiegt mit 57,0 % der Anteil an befristeten Aufenthaltstiteln; 41,9 % sind im Besitz eines dauerhaften Aufenthaltstitels und 1,1 % haben eine Duldung.

### 4.1.3 Familiäre Lebensverhältnisse

Die überwiegende Mehrheit der Befragten lebte zum Zeitpunkt der Befragung in einer festen Partnerschaft. So geben 64,0 % der MBE-Klienten an, verheiratet in einer Partnerschaft zu leben, zusätzlich leben 4,3 % der Befragten unverheiratet in einer Partnerschaft. Knapp ein Drittel lebt außerhalb einer Partnerschaft und ist dabei entweder ledig (8,8 %), verwitwet

(5,8 %) oder geschieden bzw. in Scheidung lebend (17,3 %).<sup>55</sup> Wie Abbildung 4-6 veranschaulicht, ergeben sich nur geringfügige Unterschiede zwischen den fünf übergreifenden Herkunftsgruppen. Am häufigsten außerhalb einer Partnerschaft leben Personen aus den Staaten der GUS (etwa 37 %), während Zuwanderer aus der EU überdurchschnittlich häufig unverheiratet in einer Partnerschaft sind.

**Abbildung 4-6: Familienstand nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.245, gewichtet.

Bei der überwiegenden Mehrheit stammt der Partner aus demselben Herkunftsland wie die Befragten (Tab. 4-6):<sup>56</sup> So geben insgesamt mehr als zwei Drittel (70,4 %) der Befragten mit Partner an, dass dieser im selben Herkunftsland geboren sei. Bei 12,9 % sind die Partner der Befragten in Deutschland geboren, 16,8 % haben einen Partner, der in einem anderen Herkunftsland als sie selbst geboren ist. Betrachtet man die Herkunftsgruppen im Einzelnen, zeigt sich zunächst, dass türkeistämmige Befragte

<sup>55</sup> Zum Fragetext siehe v077 bis v079 im Anhang.

<sup>56</sup> Zum Fragetext siehe v080 im Anhang.

überproportional häufig (83,3 %) einen Partner aus demselben Herkunftsland haben. Vergleichsweise selten haben Russen (68,8 %) und Personen aus den GUS-Staaten (63,3 %) einen Partner aus demselben Herkunftsland. Jedoch liegt hier der Anteil an Personen mit Partnern aus anderen Herkunftsländern vergleichsweise hoch. Betrachtet man diese Gruppe eingehender, zeigt sich, dass russlandstämmige Personen zu etwa 82 % mit einer Person aus Staaten der GUS liiert sind, während andersherum Personen aus den GUS-Staaten zu 57,6 % einen russischstämmigen Partner und weitere 34,5 % einen Partner aus einem anderen GUS-Staat haben.

Der höchste Anteil an Personen, die einen in Deutschland geborenen Partner haben, findet sich in der Herkunftsgruppe der sonstigen Drittstaatsangehörigen: Hier sind 20,4 % mit einer in Deutschland geborenen Person liiert. Auch unter Personen aus der EU (16,4 %) ist der Anteil vergleichsweise hoch. Bei Russischstämmigen und Personen aus der GUS ist der Anteil an in Deutschland geborenen Partnern mit 6,2 % bzw. 4,5 % am geringsten.

**Tabelle 4-6: Herkunftsland des Partners (in Prozent)**

Deutschland	12,9
Gleiches Geburtsland	70,4
Anderes Geburtsland*	16,8
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=839 gewichtet.

Anmerkung: \* Hierunter fallen auch sechs Personen mit dem Geburtsland Deutschland, die einen Partner aus einem anderen Herkunftsland haben.

Wie Tabelle 4-7 zeigt, hat die überwiegende Mehrheit der Befragten Kinder, nur 17,7 % sind kinderlos.<sup>57</sup> Die Mehrheit der Befragten mit Kindern hat ein Kind (23,2 %) oder zwei Kinder (31,5 %). Etwa 17 % der Eltern haben drei Kinder und 10,0 % sind vier- oder mehrfach Eltern. Differenzierte Analysen nach Herkunftsländern zeigen, dass Personen aus der EU und aus Drittstaaten überdurchschnittlich häufig (24,7 % bzw. 24,5 %) kinderlos sind. Türkeistämmige Personen haben durchschnittlich die meisten Kinder: 20,6 % in dieser Gruppe sind Eltern von vier oder mehr Kindern.

<sup>57</sup> Zum Fragetext siehe v081 und v082 im Anhang.

**Tabelle 4-7: Anzahl der Kinder (in Prozent)**

Kinderlos	17,7
1 Kind	23,2
2 Kinder	31,5
3 Kinder	17,6
4 oder mehr Kinder	10,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.253, gewichtet.

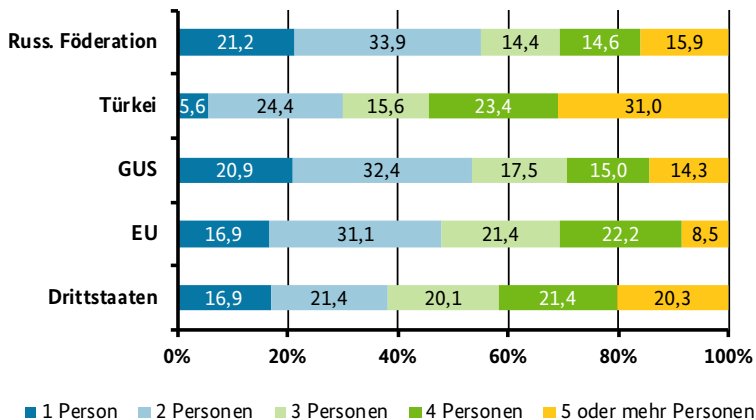
Da Kinder, insbesondere höheren Alters, nicht notwendigerweise bei ihren Eltern wohnen und auch Partner teilweise nicht im selben Haushalt leben, wurde im Rahmen der Befragung auch die Haushaltsgröße bzw. Zusammensetzung des Haushalts erfragt, die über die tägliche Lebenswelt und das direkte familiäre Umfeld der Beratenen Aufschluss geben kann.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten lebt in Mehr-Personen-Haushalten, nur 16,1 % der Probanden leben allein.<sup>58</sup> Durchschnittlich leben die Befragten in einem Drei-Personen-Haushalt. Vergleicht man nach Herkunftsländern, zeigt sich, dass Personen türkischer Herkunft, gefolgt von Personen aus Drittstaaten, mit durchschnittlich 3,7 Personen in den personenstärksten Haushalten leben. Wie Abbildung 4-7 verdeutlicht, wohnt in der Gruppe der Türkeistämmigen mehr als die Hälfte der Befragten in Konstellationen von vier und mehr Personen (54,4 %). Insbesondere der Anteil an Fünf- und mehr-Personen-Haushalten ist mit 31,0 % vergleichsweise hoch; bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten liegt er nur bei etwa der Hälfte.

<sup>58</sup> Zum Fragetext siehe v083 im Anhang.



Abbildung 4-7: Haushaltsgröße nach Herkunftsgruppen (in Prozent)



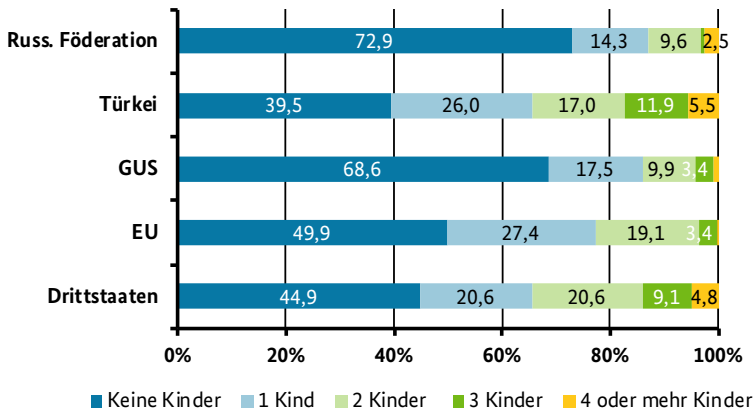
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.209, gewichtet.

Da Eltern mit jüngeren Kindern häufig von spezifischen Fragestellungen betroffen sind, insbesondere im Bereich der Bildung und Ausbildung ihrer Nachkömmlinge (BAMF 2013b: 6), wurde zudem die Anzahl der bis zu 14 Jahre alten Kinder im Haushalt erfragt.<sup>59</sup>

Unter den Befragten wohnt insgesamt mit ca. 45 % etwas weniger als die Hälfte mit unter-14-jährigen Kindern im selben Haushalt zusammen. Die restlichen Befragten wohnen entweder in Ein-Personen-Haushalten (16,1 %) oder in Mehr-Personen-Haushalten ohne Kinder (38,6 %). Differenzierter betrachtet nach Herkunftsländern (Abb. 4-8) zeigt sich, dass besonders Zugewanderte aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten jeweils zu mehr als zwei Dritteln und damit bedeutend häufiger als die anderen Gruppen ohne jüngere Kinder im Haushalt leben. Bei Personen türkischer Herkunft Zuwanderern aus der EU sowie aus Drittstaaten hingegen lebt mehr als die Hälfte mit Kindern unter 14 Jahren zusammen, bei den Türkeistämmigen sind es sogar über 60 %.

<sup>59</sup> Zum Fragetext siehe v084 im Anhang.

**Abbildung 4-8: Anzahl der Unter-14-Jährigen im Haushalt nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.248, gewichtet.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Gruppe der befragten Zuwanderer, die hinsichtlich ihrer Zusammensetzung nach Herkunftsregionen die Grundgesamtheit der MBE-Klienten zu großen Teilen widerspiegelt (vgl. Kap. 2.1), in Bezug auf soziodemografische und migrationsbiografische Faktoren außerordentlich heterogen ausgeprägt ist. Zwischen den fünf vorrangig betrachteten, übergreifenden Herkunftsgruppen offenbaren sich Unterschiede insbesondere bei den Migrationsmotiven und der Aufenthaltsdauer. Die Gruppe der Personen türkischer Herkunft setzt sich überwiegend aus bereits seit länger als zehn Jahren in Deutschland lebenden Personen zusammen, die vorrangig aus Gründen der Familienzusammenführung zugezogen sind. Weitgehend ähnlich sind sich in migrationsbiografischen und soziodemografischen Aspekten die Befragten aus den Staaten der ehemaligen Sowjetunion (Russische Föderation sowie GUS-Staaten). Beide Gruppen setzen sich mehrheitlich aus weiblichen Personen zusammen und kamen meist als Spätaussiedler oder aus familiären Gründen nach Deutschland. Auffällig ist im Vergleich zu den anderen Untersuchungsgruppen zudem das hohe Durchschnittsalter.

MBE-Klienten aus der EU, die mit durchschnittlich ca. acht Jahren die kürzeste Aufenthaltsdauer in Deutschland haben, sind mehrheitlich aus

Arbeitsgründen nach Deutschland zugezogen und unterscheiden sich hierdurch stark von den weiteren Herkunftsgruppen. Die sich aus unterschiedlichsten Herkunftsregionen zusammensetzende Gruppe der „Sonstigen Drittstaaten“ ist geprägt von einem überproportional hohen Anteil an Personen, der Asyl-/Fluchtgründe als Zuwanderungsmotiv angibt, was sich auch durch den hohen Anteil an aus aktuellen Krisenregionen stammenden Personen erklärt.

Insgesamt spricht die Zusammensetzung der Befragtengruppe dafür, dass die MBE sehr unterschiedliche Zuwanderergruppen erreicht, was als positiv zu werten ist. Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass die MBE eine hinsichtlich ihrer Migrationsbiografie „hyper-diverse“ Klientel bei der Integration in Deutschland begleitet. Aufgrund der unterschiedlichen Zuwanderungsgründe, Aufenthaltsbedingungen und Aufenthaltsdauern in Deutschland kann davon ausgegangen werden, dass aufseiten der Berater ein hohes Maß an Flexibilität wie auch ein breit gefächertes Fachwissen gefordert ist.

## 4.2 Leben in Deutschland

Die Integration in eine fremde Aufnahmegesellschaft ist ein vielschichtiger Prozess, dessen Mechanismen und Teilbereiche in enger gegenseitiger Wechselwirkung stehen. In der indikatorengestützten bzw. analytischen Integrationsforschung hat sich eine Differenzierung in die Teilbereiche der kognitiv-kulturellen, strukturellen, sozialen und emotionalen Dimension etabliert (Esser 2006b: 27; Kalter 2008: 20ff.). Im Folgenden werden in Anlehnung an die von Esser unterschiedenen Integrationsdimensionen ausgewählte Indikatoren betrachtet. Damit soll ein möglichst facettenreicher Eindruck von der Lebenssituation der befragten MBE-Klienten in Deutschland ermöglicht werden.

### 4.2.1 Sprachliche Integration

Die Dimension der kognitiven bzw. kulturellen Integration umfasst den Erwerb grundlegender kultureller Kenntnisse und Fertigkeiten wie Sprach- und Normkenntnisse oder das Verständnis von Gestik oder Ge-

bräuchen, welche eine erfolgreiche Interaktion in der Aufnahmegesellschaft ermöglichen. Insbesondere Sprachkenntnisse bilden hierbei einen wesentlichen Aspekt, da sie den Zugang zu weiteren Integrationsdimensionen wie Arbeitsmarkt und sozialen Netzen maßgeblich beeinflussen (Esser 2006b: 26). So wurde ein signifikant positiver Zusammenhang zwischen Sprachkompetenz und Lohnhöhe sowie der Wahrscheinlichkeit, erwerbstätig zu sein, gefunden; gleichzeitig wird das Risiko, unter dem Qualifikationsniveau beschäftigt zu sein, mit steigender Sprachkompetenz erheblich gesenkt (Brücker et al. 2014: 26). Auch im Kontext der Migrationsberatung spielen die Sprachkenntnisse der Klienten eine wichtige Rolle. Zum Einen werden die Effizienz und Tiefe der Beratung maßgeblich durch das gegebene Verständigungsniveau beeinflusst. Trotz des hohen Anteils an Beratern mit eigenem Migrationshintergrund und der generell hohen Mehrsprachigkeit unter den Mitarbeitern der MBE findet ein Großteil der Beratung auf Deutsch statt. Zum Anderen ergeben sich gerade durch die Sprachschwierigkeiten der Klienten im Alltag vielfältige Anlässe, die Beratung in Anspruch zu nehmen (vgl. Kap. 4.3.6.1). Folgerichtig ist davon auszugehen, dass der Grad der Sprachbeherrschung der Klienten potenziellen Einfluss auf Beratungsinhalte, Nutzungsverhalten und -zufriedenheit sowie möglicherweise auf den Erfolg der Migrationsberatung hat.

#### 4.2.1.1 Deutschkenntnisse

Um die Sprachfertigkeit der Befragten zu ermitteln, wurden sie danach gefragt, wie sie ihre Deutschkenntnisse alles in allem einschätzen.<sup>60</sup> Es handelt sich somit um ein subjektives Maß, welches einen Durchschnittswert aus den Alltagserfahrungen der Befragten im Umgang mit der deutschen Sprache abbildet.<sup>61</sup> Über die Herkunftsgruppen hinweg schätzen über

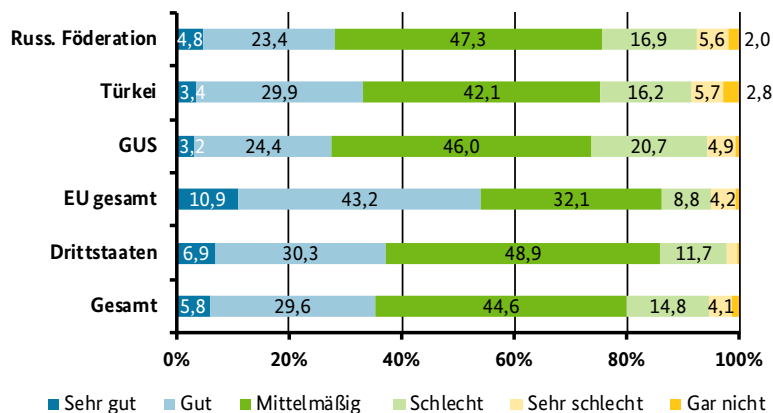
60 Zum Fragetext siehe v109 im Anhang.

61 Um einen Referenzwert zu erhalten, wurden die Interviewer gebeten, am Ende des Interviews die Deutschkenntnisse des Gesprächspartners einzuschätzen. Die Übereinstimmung von Selbst- und Fremdeinschätzung liegt mit einem Korrelationskoeffizienten von .79 (Spearman-Korrelationskoeffizient) außerordentlich hoch. Als Indikator für die Güte der Sprachkenntnisse wird im Folgenden daher auf die individuelle Selbsteinschätzung der Befragten zurückgegriffen.

ein Drittel der Befragten ihre deutschen Sprachkenntnisse als (sehr) gut ein; 44,6 % stufen ihr Sprachniveau als mittelmäßig ein. Nur ein geringer Anteil von 5,3 % bescheinigt sich sehr schlechte bzw. gar keine Deutschkenntnisse (Abb. 4-9).

Die besten Sprachfertigkeiten schreiben sich dabei Klienten aus EU-Ländern zu: Über die Hälfte schätzen ihre Deutschkenntnisse als „sehr gut“ (10,9 %) oder „gut“ (43,2 %) ein. Die weiterführende Analyse zeigt auf, dass dieses positive Ergebnis vor allem durch Personen aus den neuen Mitgliedsstaaten Bulgarien und Rumänien (EU-2) beeinflusst wird, von denen 72,2 % über (sehr) gute Deutschkenntnisse verfügen. Verhaltener fallen die Einschätzungen von Klienten aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten aus: Jeweils knapp ein Drittel schätzen ihre Deutschkenntnisse als (sehr) gut ein, eine Mehrheit von jeweils über 45 % ordnen sich mittelmäßige Kenntnisse zu. Der Anteil derer, die sich schlechte Deutschkenntnisse zuschreiben, ist mit 16,9 % bzw. 20,7 % gut doppelt so hoch wie unter EU-Bürgern.

**Abbildung 4-9: Selbst eingeschätzte Deutschkenntnisse nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**

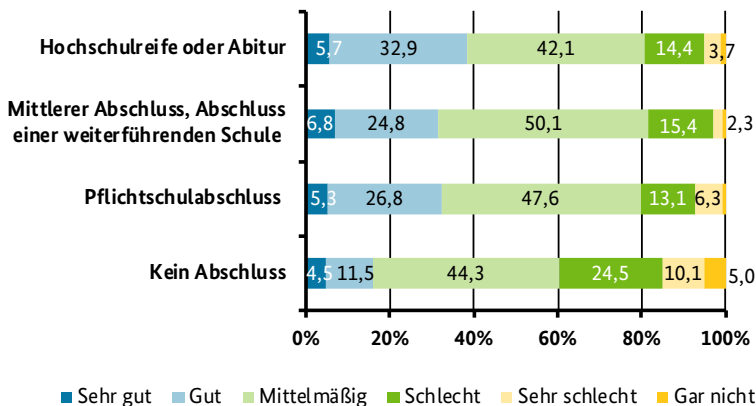


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.251, gewichtet.

Auffällig ist eine hohe Übereinstimmung der selbst zugeschriebenen Sprachkenntnisse von Personen aus der Russischen Föderation und der Türkei. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund des durchschnittlich deutlich höheren Bildungsniveaus der russischstämmigen Klienten (vgl. Abb. 4-13a), welches bessere Sprachkenntnisse vermuten ließe, ist das Ergebnis bemerkenswert. Eine mögliche Erklärung könnte in der vergleichsweise längeren Aufenthaltsdauer der türkischen Befragten und dem höheren Alter der russischen Befragten liegen.

Formale Bildung zählt neben dem Einreisealter zu den stabilsten Prädiktoren für den erfolgreichen Erwerb einer Zweitsprache (Esser 2006b: 23f.). Auch im vorliegenden Datensatz kann ein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Bildungsniveau der Befragten und ihren selbsteingeschätzten Deutschkenntnissen festgestellt werden (Abb. 4-10). Vor allem Personen ohne schulischen Abschluss schätzen ihr Sprachniveau demnach schlechter ein: Über ein Drittel schreibt sich schlechte (24,5 %) bzw. sehr schlechte (10,1 %) Deutschkenntnisse zu; der Anteil derer mit (sehr) guten Sprachkenntnissen beträgt mit rund 16 % nur weniger als die Hälfte des entsprechenden Anteils bei Klienten jedweden Schulabschlusses. Während zwischen Personen mit mittlerem Schulabschluss bzw. Pflichtschulabschluss kaum Unterschiede bezüglich der selbsteingeschätzten Deutschkenntnisse zu erkennen sind, zeigt sich bei Klienten mit Hochschulreife tendenziell ein höherer Anteil an Personen mit (sehr) guten Deutschkenntnissen. Der Gesamtanteil derer mit (sehr) schlechten bzw. keinen Deutschkenntnissen ist hingegen bei Klienten aller Schulabschlüsse mit rund einem Fünftel vergleichbar hoch.

Abbildung 4-10: Selbst eingeschätzte Deutschkenntnisse nach Bildungsniveau (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.251, gewichtet.

#### 4.2.1.2 Sprachnutzung

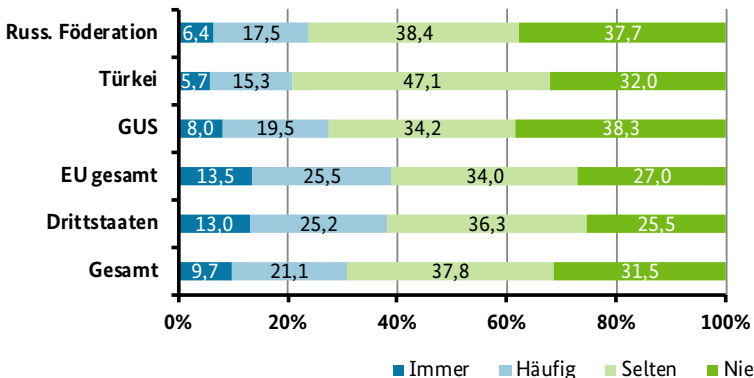
Um einzuschätzen, welchen Stellenwert die deutsche Sprache im Alltag der Befragten einnimmt, wurde nach deren Verwendung in den Lebenskontexten Familie<sup>62</sup> und Arbeitsplatz<sup>63</sup> gefragt. Insbesondere im Familienumfeld ist die Verwendung der deutschen Sprache unter Nicht-Muttersprachlern keine Selbstverständlichkeit (Prenzel 2004; 2013). Unter den MBE-Klienten geben im Schnitt 68,6 % an, zu Hause (auch) Deutsch zu sprechen (Abb. 4-11). Allerdings ist die anteilmäßige Verwendung des Deutschen als Familiensprache vergleichsweise gering. So geben über zwei Drittel (69,3 %) an, zu Hause selten oder nie Deutsch zu sprechen. Dabei zeigen sich deutliche Unterschiede nach Herkunftsländern. Lediglich 21,0 % der Personen aus der Türkei kommunizieren nach eigenen Angaben immer oder häufig mit Familienangehörigen auf Deutsch, was dem niedrigsten Wert aller Herkunftsgruppen entspricht. Dieses Ergebnis steht im Einklang mit früheren Studien, die eine vergleichsweise geringe Ver-

62 Zum Fragetext siehe v115 im Anhang.

63 Zum Fragetext siehe v116 im Anhang.

wendung des Deutschen in den Familien türkeistämmige Personen finden (Babka von Gostomski 2010b: 119). Allerdings liegen die Anteile bei Personen aus der Russischen Föderation (23,9 %) und den GUS-Staaten (27,5 %) nur unwesentlich höher.

**Abbildung 4-11: Verwendung der deutschen Sprache in der Familie nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.051, gewichtet.

Deutlich höhere Anteile finden sich hingegen in den Familien von Personen aus EU-Ländern: Bei fast 40 % der Befragten findet Deutsch als Familiensprache immer oder häufig Verwendung. Dieser Anteil liegt bei Personen aus Drittstaaten ähnlich hoch, wobei sich bei differenzierten Auswertungen starke Schwankungen zeigen. So liegt der Anteil derer, die Deutsch als alleinige Familiensprache verwenden, bei Personen aus (nord-)afrikanischen Ländern, Mittel- und Südamerika sowie Ost-/Südostasien mit jeweils rund 20 % relativ hoch; bei Klienten (nord-)afrikanischer Herkunft wird Deutsch sogar in über 60 % der Fälle immer oder häufig gesprochen, was in dieser Gruppe teilweise durch einen hohen Anteil an Personen erklärt werden kann, deren Partner in Deutschland geboren wurde.

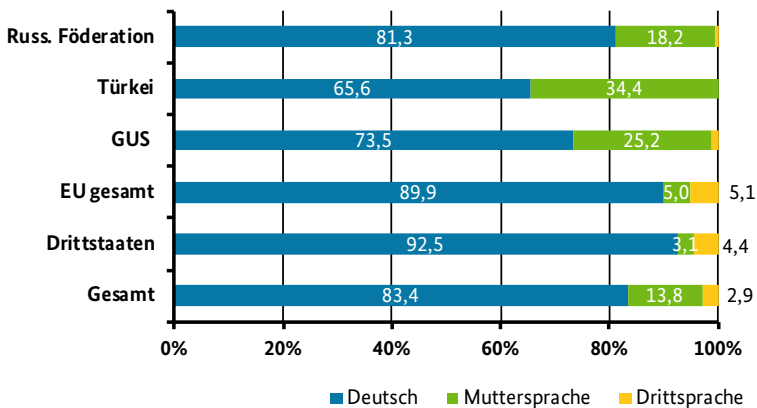
Frauen geben über die Herkunftsländer hinweg häufiger an, im Familienkreis Deutsch zu sprechen als Männer. Dieses Ergebnis trifft insbesondere auf russischstämmige Klienten zu. Während hier fast ein Drittel (31,5 %) der Frauen angibt, immer oder häufig Deutsch in der Familie zu sprechen,



sind es bei den Männern nur 4,7 %. Lediglich bei Befragten aus (nord-)afrikanischen Ländern ist eine deutliche Umkehr des Geschlechtereffekts zu beobachten. Gruppenübergreifend zeigt sich eine häufigere Verwendung des Deutschen in der Familie, wenn im Haushalt Kinder unter 14 Jahren leben.

Erwartungsgemäß ist die Verwendung des Deutschen als Umgangssprache am Arbeitsplatz erheblich höher. Über 80 % der erwerbstätigen Befragten sprechen nach eigenen Angaben überwiegend Deutsch am Arbeitsplatz (Abb. 4-12). Dies trifft insbesondere auf Personen aus EU- und Drittländern zu. Der überwiegende Gebrauch der eigenen Muttersprache am Arbeitsplatz ist hingegen bei türkischsprachigen Personen mit 34,4 % am häufigsten zu beobachten, gefolgt von Personen aus den GUS-Staaten und der Russischen Föderation. Möglicherweise ist innerhalb dieser großen Migrantengruppen eine Beschäftigung im Rahmen wachsender ethnischer Ökonomien eher gegeben (Floeting et al. 2004: 28ff.). Allerdings findet sich ein Großteil dieser Personen in niedrigqualifizierten Bereichen wieder: 68,4 % sind als – fast ausschließlich ungelernte – Arbeiter beschäftigt. Dies könnte auf eine generelle ethnische Segregation des Arbeitsmarktes zurückzuführen sein. Nur 2,9 % der erwerbstätigen Befragten geben an, am Arbeitsplatz überwiegend in einer Drittsprache wie zum Beispiel Englisch zu kommunizieren; diese sind überwiegend als (hoch) qualifizierte Angestellte tätig.

**Abbildung 4-12: Sprachnutzung am Arbeitsplatz nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=442, gewichtet;  
Basis: Erwerbstätige Personen.

Insgesamt schätzen erwerbstätige Personen ihre Deutschkenntnisse signifikant besser ein. Dieser Umstand verdeutlicht die engen Wirkungszusammenhänge zwischen den Integrationsdimensionen: Während Sprachkenntnisse einerseits den Zugang zum Arbeitsmarkt ermöglichen, werden dadurch zugleich wichtige Gelegenheitsstrukturen zum praktischen Sprachgebrauch erschlossen.

#### 4.2.1.3 Teilnahme am Integrationskurs

Integrationskurse bilden zentrale Elemente der neuen Integrationspolitik, welche mit dem am 1. Januar 2005 in Kraft getretenen Zuwanderungsgesetz verfolgt wird. Erstmals übernahm damit der Bund die zentrale politische Verantwortung für eine systematische Integrationsförderung, welche sich insbesondere in einer „Erstförderung nach Einreise und sprachlichen Basisqualifikation“ für Neuzuwanderer und länger in Deutschland lebende Migranten manifestiert (Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration 2005; Schönwälder et al. 2005: 35ff.). Integrationskurse setzen sich aus einem Sprachkurs mit 600 Unterrichtseinheiten sowie einem Orientierungskurs im Umfang von 60 Einheiten zusammen. Ziel ist es, zugewanderte Personen zur sprachlichen Handlungsfähigkeit

im Deutschen zu befähigen, um ihnen wesentliche gesellschaftliche Teilhabechancen, nicht zuletzt auf dem Arbeitsmarkt, zu ermöglichen, und eine soziale Integration zu befördern (BAMF 2013c: 6f., 14). Zudem werden grundlegende Kenntnisse unter anderem über Werte und Kultur, Rechtsordnung und politische Strukturen der Aufnahmegesellschaft vermittelt, um die Orientierung im neuen Lebensumfeld zu erleichtern und Identifikationsmöglichkeiten zu schaffen (BAMF 2013c: 7, 29ff.).

Die Mehrheit der Befragten hat bereits einen Integrationskurs besucht (71,3 %) oder nahm zum Zeitpunkt der Befragung an einem teil (6,0 %) (Tab. 4-8).<sup>64</sup> Diese hohe Teilnahmequote ist dadurch zu erklären, dass die Migrationsberatung konzeptionell eng mit dem Angebot von Integrationskursen verbunden ist. So zählt die sozialpädagogische Betreuung von Zuwanderern im Rahmen der Teilnahme an einem Integrationskurs zu den Kernaufgaben der MBE (BMI 2010). Sowohl die Weiterleitung der Klienten an einen passenden Kurs, als auch die Unterstützung bei der Antragsstellung oder bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten stellen wichtige Ziele der Beratung dar. Besonders häufig haben Personen aus den GUS-Staaten und der Russischen Föderation mit 89,0 % bzw. 80,6 % den Integrationskurs absolviert, während unter türkeistämmigen Befragten nur etwa die Hälfte diesen Kurs besuchte. Auch unter EU-Bürgern ist der Anteil derjenigen, die den Kurs nicht besuchten, mit rund einem Drittel vergleichsweise hoch.

**Tabelle 4-8: Teilnahme am Integrationskurs nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**

	Teilnahme	Aktuelle Teilnahme	Keine Teilnahme
Russ. Föderation	80,6	4,9	14,5
Türkei	49,6	2,4	48,0
GUS	89,0	3,2	7,9
EU gesamt	60,1	8,8	31,1
Drittstaaten	70,3	9,2	20,5
<b>Gesamt</b>	<b>71,3</b>	<b>6,0</b>	<b>22,6</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

<sup>64</sup> Zum Fragetext siehe v110 im Anhang.

Der Integrationskurs wird mit einem Abschlusstest beendet. Um das „Zertifikat Integrationskurs“ zu erhalten, müssen die Teilnehmer den sogenannten Deutschtest für Zuwanderer (DTZ) mit dem Niveau B1 sowie einen inhaltlichen Test zum Orientierungskurs bestehen. Ziel des Integrationskurses ist die Vermittlung ausreichender deutscher Sprachkenntnisse, welche mit dem Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) umschrieben werden.<sup>65</sup>

**Tabelle 4-9a: Erreichtes Sprachniveau am Ende des Integrationskurses der Prüfungsteilnehmenden nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**

	B1	A2	unter A2
Russ. Föderation	65,6	31,0	3,5
Türkei	45,8	46,0	8,2
GUS	67,6	28,4	4,1
EU gesamt	88,1	8,6	3,3
Drittstaaten	84,0	12,0	4,0
<b>Gesamt</b>	<b>73,1</b>	<b>22,8</b>	<b>4,1</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=747, gewichtet;  
Basis: Personen, die am Deutschtest für Zuwanderer (DTZ) teilgenommen haben.

Insgesamt 89,8 % der Personen, die einen Integrationskurs besuchten, nahmen an dieser Prüfung teil.<sup>66</sup> Die Ergebnisse der Befragten liegen in einigen Herkunftsgruppen deutlich über dem Bundesdurchschnitt aller Testteilnehmer. So wurde das Sprachniveau B1 bundesweit von 55,9 % der Prüfungsteilnehmer bis 2012 erreicht (A2: 35,4 %/unter A2: 8,7 %) (BAMF 2013a: 13), während unter den befragten Klienten über 70 % dieses Niveau erlangten (Tab. 4-9a).<sup>67</sup> Überdurchschnittlich gute Deutschkenntnisse konnten dabei Personen aus EU-Mitgliedsstaaten und Drittstaaten nachweisen. Wie bereits bei den selbst eingeschätzten Deutschkenntnissen sind die positiven Ergebnisse unter EU-Bürgern insbesondere auf die

65 Für eine genauere Operationalisierung des Sprachniveaus B1 siehe BAMF 2013c: 25f.

66 Zum Fragetext siehe v112 bis v114 im Anhang.

67 Insgesamt 66 Personen gaben an, den Test bestanden zu haben, konnten sich jedoch nicht an das konkrete Ergebnis erinnern. Da zumindest das Sprachniveau A2 erreicht werden muss, damit der DTZ als bestanden gilt, wurde das Resultat in diesen Fällen auf A2 gesetzt.

Gruppe EU-2 zurückzuführen, von denen 93,4 % das Niveau B1 erreichten (vgl. Tab. 4-9b/Anhang). Die insgesamt positiven Testergebnisse sind mit großer Wahrscheinlichkeit auf das überdurchschnittlich hohe Bildungsniveau innerhalb der Stichprobe zurückzuführen (vgl. Abb. 4-13a). Stärker noch als bei den selbsteingeschätzten Deutschkenntnissen ist bei den Sprachtestergebnissen ein signifikant positiver Zusammenhang mit dem Bildungsniveau der Befragten ersichtlich (Tab. 4-10). Auch die tendenziell schwächeren Testergebnisse der türkeistämmigen Befragten, von denen 45,8 % das Niveau B1 erlangten, sind vor diesem Hintergrund zu lesen.

**Tabelle 4-10: Erreichtes Sprachniveau am Ende des Integrationskurses nach Schulabschluss (in Prozent)**

	B1	A2	unter A2
Kein Abschluss	53,4	27,8	18,8
Pflichtschulabschluss	56,6	33,6	9,9
Mittlerer Abschluss, Abschluss einer weiterführenden Schule	71,4	23,5	5,1
Hochschulreife oder Abitur	76,0	21,2	2,8

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=747, gewichtet;  
Basis: Personen, die am Deutschtest für Zuwanderer (DTZ) teilgenommen haben.

#### 4.2.2 Bildung und Erwerbstätigkeit

Eine essenzielle Bedeutung im Integrationsprozess von Zuwanderern kommt der strukturellen Integration zu, welche die Besetzung von Positionen in gesellschaftlichen Teilsystemen beschreibt. Insbesondere die Integration und Platzierung auf dem Arbeitsmarkt ist mit dem Zugang zu zentralen materiellen und immateriellen Gütern verbunden und besitzt unmittelbaren Einfluss auf die Integration in anderen Teilbereichen: Neben wirtschaftlicher Unabhängigkeit werden wichtige Gestaltungsspielräume und Gelegenheitsstrukturen für soziale Kontakte zur Aufnahmegeellschaft eröffnet, welche einer sprachlichen, sozialen und nicht zuletzt identifikativen Integration zuträglich sind (Esser 2001; Kalter 2008: 21f.). Der Erfolg auf dem Arbeitsmarkt ist besonders in Deutschland in hohem Maße vom Qualifikations- und Bildungsgrad abhängig (Granato/Kalter 2001). Zusätzlich zählt Bildung als wichtiger Einflussfaktor für eine Viel-

zahl weiterer Integrationserfordernisse, wie etwa das erfolgreiche Erlernen einer Zweitsprache (Lochner et al. 2013). Im Folgenden werden daher die schulische und berufliche Qualifikation der befragten MBE-Klienten sowie ihre Teilhabe am Arbeitsmarkt differenziert betrachtet.

#### 4.2.2.1 Schulische Bildung

Wie bereits das durchschnittliche Einreisealter der Befragten von rund 36 Jahren impliziert, hat die überwiegende Mehrheit (97,2 %) der Befragten im Herkunftsland bzw. einem Drittland die Schule besucht. Da die Bildungssysteme der einzelnen Herkunftsländer sehr unterschiedlich sind, musste auf eine grobe Kategorisierung zurückgegriffen werden, um eine annähernde Vergleichbarkeit der Schulabschlüsse zu erreichen. So wurde jeweils der höchste an einer allgemeinbildenden Schule im In- oder Ausland erworbene Abschluss gewertet.<sup>68</sup> In Fällen, in denen sowohl in Deutschland als auch im jeweiligen Herkunftsland bzw. in einem Drittland ein Schulabschluss erworben wurde, wurde der jeweils Höchste ausgewiesen. Personen, die nach eigenen Angaben keine Schule besucht haben (n=19), wurden als „kein Abschluss“ gewertet.

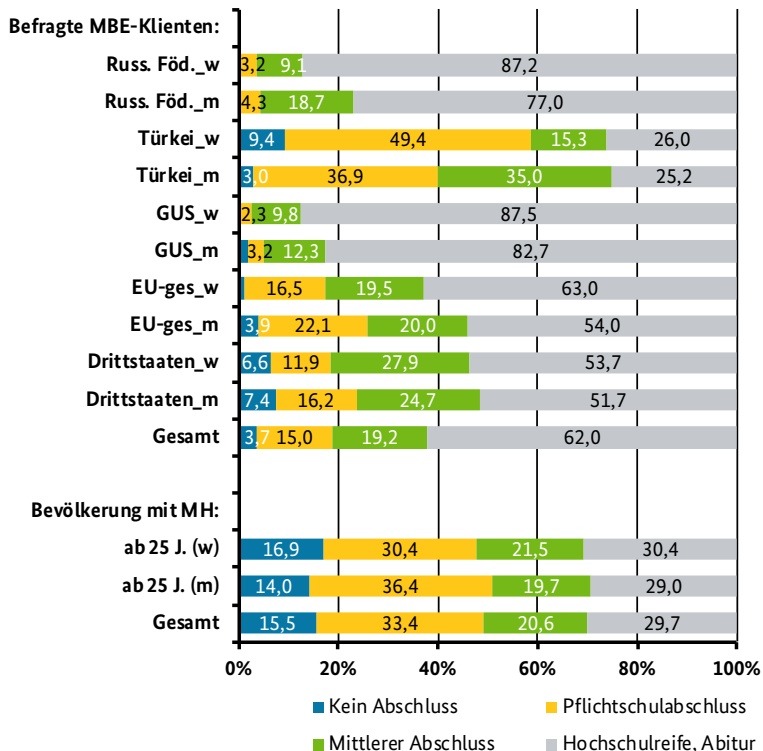
Im Vergleich zur deutschen Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund<sup>69</sup> fällt das überdurchschnittlich hohe Bildungsniveau der Befragten auf: So ist der Anteil derer, die über Hochschulreife verfügen, mit fast zwei Drittel der Stichprobe (62,0 %) mehr als doppelt so hoch als in der Vergleichsgruppe mit 29,7 % (Abb. 4-13a; Destatis 2013c: 139ff.; eigene Berechnung). Auch der Anteil der Befragten ohne schulischen Abschluss ist mit insgesamt 3,7 % deutlich geringer als in der Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund mit 15,5 %. Ein Erklärungsansatz für diese Verzer-

68 Für Vergleichszwecke wurden die Angaben aus dem Mikrozensus sowie derjenigen Personen, die in Deutschland einen Abschluss erworben haben, auf vier Kategorien verteilt. Dabei wurden die Kategorien „Fachabitur/ Fachhochschulreife“ und „Abitur“ unter „Hochschulreife, Abitur“ sowie „polytechnische Oberschule“ und „Realschule o.ä.“ unter „Mittlerer Abschluss“ zusammengefasst (Frageformulierung siehe v086-v089 im Anhang; zu den Originalangaben im Mikrozensus 2012 siehe Destatis 2013c: 139f.).

69 Als Referenz wurde die Gruppe der Personen mit eigener Migrationserfahrung der Alterskategorien 25 bis 65+ des Mikrozensus herangezogen (Destatis 2013c).

rung zugunsten höher gebildeter Personen unter den Befragten könnte darin liegen, dass die Teilnahmebereitschaft an empirischen Studien mit höherer Bildung erfahrungsgemäß steigt.

**Abbildung 4-13a: Höchster allgemeinbildender Schulabschluss nach Herkunftsgruppen und Geschlecht, sowie in Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund in Deutschland (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet; Mikrozensus 2012, eigene Darstellung.

In der vorliegenden Studie wurde die Teilnahmebereitschaft der Probanden zudem durch die aktive Rücksendung einer Willenserklärung bekundet, welche den Klienten zusammen mit Dokumenten zu Hintergrundinformationen der Studie und Informationen zum Datenschutz zugesandt wurde. Es ist durchaus denkbar, dass die Wirkung eines generellen

Bildungs-Bias bei der Zielgruppe der MBE-Klienten noch verstärkt zutage tritt, da bei diesen vermehrt sprachliche Schwierigkeiten und Unsicherheit im Umgang mit Formalitäten angenommen werden können.

Über die Herkunftsgruppen hinweg zeichnen sich jedoch deutliche Unterschiede im Bildungsniveau ab. So sind besonders bei Befragten aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten sehr hohe Anteile von Personen mit Hochschulreife vertreten: 84,3 % bzw. 86,4 % haben den höchsten formalen Schulabschluss erreicht. Frauen sind in diesen Gruppen tendenziell etwas häufiger vertreten. Etwas seltener, im Vergleich zur deutschen Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund jedoch noch immer überdurchschnittlich, können Personen aus EU- und Drittländern eine Hochschulreife vorweisen. Dabei sind auch unter EU-Bürgern Frauen mit rund 10 Prozentpunkten etwas häufiger vertreten. Diesen überaus gut ausgebildeten Befragtengruppen stehen jedoch einzelne Herkunftsgruppen gegenüber, die sich durch ein vergleichsweise niedriges Schulbildungsniveau auszeichnen. Bei türkischen Befragten verfügen 6,4 % über keinen Schulabschluss, wobei hier der Anteil bei türkischen Frauen mit 9,4 % deutlich über demjenigen türkischer Männer mit 3,0 % liegt. Weitere 43,6 % der türkischen Klienten verfügen lediglich über einen Pflichtschulabschluss. Auch bei Personen aus Drittstaaten sind überdurchschnittlich häufig Personen ohne Abschluss vertreten. In dieser Ländergruppe fallen insbesondere Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien auf (16,8 %) (Abb. 4-13b/Anhang).

#### 4.2.2.2 Berufliche Bildung

##### **Berufliche Qualifikation**

Ähnlich wie bei den Schulabschlüssen wurde auch die Mehrheit der beruflichen Abschlüsse im Herkunftsland bzw. in einem Drittland absolviert.<sup>70</sup> Da der Anteil der Personen, die ihren Studienabschluss (8 Personen; 1,8 %) bzw. ihre berufliche Ausbildung (22 Personen; 3,9 %) in Deutschland erlangten, sehr gering ist, werden die in Deutschland oder im Ausland erworbenen Abschlüsse im Folgenden zusammengefasst. Abbildung 4-14a

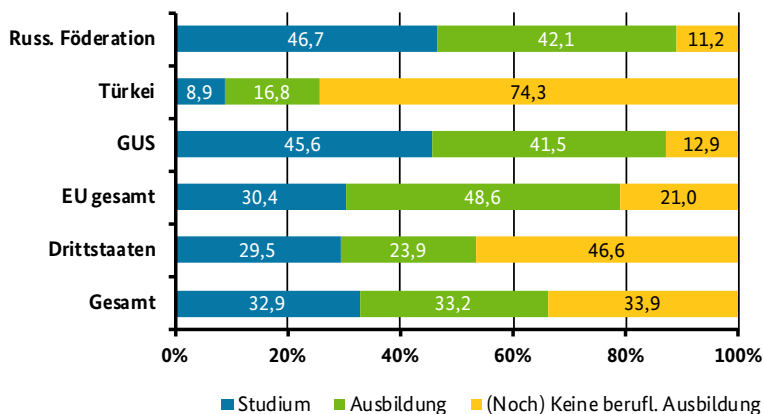
<sup>70</sup> Zum Fragetext siehe v090 und v091\_x sowie v094 und v095\_x im Anhang.



stellt die höchsten beruflichen Bildungsabschlüsse nach Herkunftsgruppen dar.<sup>71</sup> Demnach verfügt rund ein Drittel der Befragten (32,9 %) über ein abgeschlossenes Hochschulstudium, womit ihr Anteil mehr als doppelt so hoch ist wie in der Gesamtbevölkerung mit eigener Migrationserfahrung (Destatis 2013c: 31f.).

Auch bei der beruflichen Qualifikation fällt die heterogene Verteilung über die Herkunftsgruppen auf. Ein ausgesprochen hohes berufliches Bildungsniveau findet sich wiederum bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten: rund 46 % der Befragten dieser beiden Gruppen verfügen über ein abgeschlossenes Studium, 41,5 % bzw. 42,1 % können einen beruflichen Abschluss vorweisen. Etwas geringere Anteile an Hochschulabsolventen mit jeweils etwa 30 % finden sich bei Personen aus EU- und Drittländern. Der Anteil an niedrigqualifizierten Personen ist bei Befragten aus der Türkei am höchsten – fast drei Viertel verfügen über keine formale berufliche Qualifikation; 8,9 % haben ein Studium absolviert. Dieser Anteil wird von Personen aus Ländern des ehemaligen Jugoslawien noch unterschritten (vgl. Abb. 4-14b/Anhang), von denen jedoch 40 % eine Berufsausbildung besitzen.

**Abbildung 4-14a: Höchster beruflicher Bildungsabschluss nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



71 Über ein Drittel der Personen mit Studienabschluss (36,5 %) verfügt darüber hinaus zusätzlich über eine berufliche Ausbildung. In diesen Fällen wurde das Studium als höchster beruflicher Abschluss gewertet.

Differenziert man nach dem Geschlecht der Befragten, fällt auf, dass durchschnittlich mehr Frauen (37,1 %) als Männer (26,4 %) einen Universitätsabschluss erlangt haben. Dies trifft auch auf die Gruppe der türkischen Befragten zu (10,2 % vs. 7,5 %). Allerdings liegt hier der Anteil an Frauen mit einer Berufsausbildung (8,2 %) deutlich unter demjenigen türkischer Männer (26,9 %), weshalb letztlich 81,6 % der türkischen Frauen keine berufliche Qualifikation besitzen. Dieses Muster zeigt sich in abgeschwächter Form auch bei den übrigen Herkunftsgruppen: Während Frauen häufiger einen Hochschulabschluss vorweisen können, verfügen Männer etwas häufiger über eine berufliche Ausbildung; tendenziell haben sie jedoch auch etwas häufiger keine formale Berufsausbildung.

### **Formale Anerkennung ausländischer Abschlüsse**

Das Vorhandensein beruflicher Qualifikationen ist nicht zwangsläufig mit deren erfolgreicher Verwertung auf dem Arbeitsmarkt verbunden. Eine formale Anerkennung von beruflichen Qualifikationen ist für die Ausübung sogenannter reglementierter Berufe<sup>72</sup> notwendig und für andere Berufe in der Regel ein wesentlicher Marktvorteil. Seit dem 1. April 2012 besteht erstmals ein grundsätzlicher Rechtsanspruch auf die Gleichwertigkeitsprüfung: Das „Gesetz zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen“ (Anerkennungsgesetz) verleiht allen Ausländern den Rechtsanspruch auf eine Gleichwertigkeitsprüfung ihrer im Ausland erworbenen Qualifikation, sofern diese in die Regelungskompetenz des Bundes fällt (u.a. sämtliche Ausbildungsberufe des Dualen Systems). Dies war zuvor in der Regel nur für reglementierte Berufe bzw. nur für EU-Bürger oder Spätaussiedler möglich (Heß 2012: 50).

Um die formalen Arbeitsmarktchancen der Befragten einzuschätzen, wurden Personen mit ausländischen Berufs- oder Studienabschlüssen befragt,

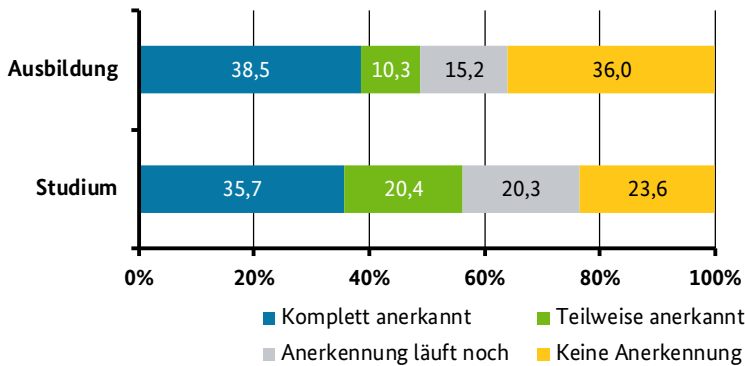
72 Zu den reglementierten Berufen zählen alle Tätigkeiten, deren Ausübung rechtlich an ein Diplom oder andere Befähigungsnachweise gebunden ist. Insbesondere fallen darunter freie Berufe (z. B. Ärzte, Apotheker, Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Psychotherapeuten), Berufe mit gesetzlich geschützten Berufsbezeichnungen (z. B. Architekten, Physio-/Ergotherapeuten) sowie Tätigkeiten im öffentlichen Dienst (z. B. Lehrer an staatlichen Schulen) (Heß 2012: 50). Eine aktuelle Liste dieser Berufe findet sich unter: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/qualifications/regprof/index.cfm](http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/regprof/index.cfm) (Stand 02.09.2014).

ob sie ein Anerkennungsverfahren in Deutschland angestrebt hätten und welches Resultat sie dabei erzielt haben.<sup>73</sup> Von den Personen mit im Ausland erworbenen Hochschulabschlüssen wurde in 49,7 % der Fälle versucht, eine Anerkennung zu erlangen. Deutlich weniger Personen haben hingegen eine Gleichwertigkeitsprüfung für ihren im Ausland erworbenen Berufsabschluss veranlasst (31,8 %).

Abbildung 4-15 stellt die Ergebnisse der beantragten Gleichwertigkeitsverfahren dar. Hinsichtlich der uneingeschränkten Anerkennung unterscheiden sich die Qualifikationsformen nur geringfügig: So wurden jeweils etwas über ein Drittel der gestellten Anträge für im Ausland erworbene Ausbildungen (38,5 %) und Hochschulabschlüsse (35,7 %) komplett anerkannt. Ausländische Berufsausbildungen erfahren jedoch häufiger einen negativen Bescheid (36,0 % vs. 23,6 %) und seltener eine Teilerkennung (10,3 % vs. 20,4 %) als im Ausland erworbene Hochschulabschlüsse.<sup>74</sup> Insgesamt verfügen demnach 17,7 % der Befragten mit ausländischen Hochschulabschlüssen über einen in Deutschland offiziell vollständig anerkannten Abschluss, unabhängig davon, ob ein Gleichwertigkeitsverfahren beantragt wurde. Unter Klienten mit ausländischer Berufsausbildung beträgt dieser Anteil 12,2 %. Auf die Gesamtheit aller Befragten bezogen, können somit lediglich 5,7 % der befragten Klienten einen vollständig anerkannten Hochschulabschluss und 5,0 % eine vollständig anerkannte Berufsausbildung vorweisen.

<sup>73</sup> Zum Fragetext siehe v092 und v093 sowie v096 und v097 im Anhang.

<sup>74</sup> Es ist davon auszugehen, dass es sich dabei um reglementierte Hochschulabschlüsse handelt. Da nicht-reglementierte Hochschulabschlüsse einer Zeugnisbewertung unterliegen und nicht im Gleichwertigkeitsfeststellungsverfahren anerkannt werden, ist in diesen Fällen keine teilweise Anerkennung möglich.

**Abbildung 4-15: Formale Anerkennung ausländischer Qualifikationen (in Prozent)**

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(Ausbildung)=155, n(Studium)=215, gewichtet; Basis: Personen, die für ihre im Ausland erworbene berufliche Qualifikation eine Gleichwertigkeitsprüfung beantragt haben.

Während die Anteile der Personen, die eine Gleichwertigkeitsprüfung anstreben, in etwa denen der IAB-SOEP-Migrationsstichprobe entsprechen, liegen die dort berichteten Quoten für eine vollständige Anerkennung der Berufs- und Hochschulabschlüsse mit jeweils über 50 % über den Anerkennungserfolgen der MBE-Stichprobe (Liebau/Romiti 2014: 17). Die geringen Anerkennungsraten unter den Befragten stehen auch in Widerspruch zu den deutlich höheren Anteilen positiver Bescheide, welche sich in amtlichen Statistiken zum Anerkennungsgeschehen finden (BMBF 2014: 45). Generell muss beachtet werden, dass die Befragten mit ausländischen Berufs- und Hochschulabschlüssen bei Inkrafttreten der Neuregelung durchschnittlich 47 Jahre alt waren und bereits seit über neun Jahren in Deutschland lebten. Dies hat möglicherweise dazu beigetragen, dass viele Klienten auf die Wahrnehmung der Optionen, die sich durch die Neuregelung ergaben, verzichteten. Zudem ist denkbar, dass sich

unter MBE-Klienten ein erhöhter Anteil an Personen mit (noch) nicht-anerkannten Berufsabschlüssen findet, welche die Beratung aus eben diesem Grund aufsuchen.

#### 4.2.2.3 Erwerbsstatus

Im Folgenden wird die tatsächliche Teilhabe der Befragten am Arbeitsmarkt betrachtet (Abb. 4-16a).<sup>75</sup> Personen mit 65 Jahren und älter (11,3 %), die dem Arbeitsmarkt mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht mehr zur Verfügung stehen, wurden in der Darstellung nicht berücksichtigt. Über die Herkunftsgruppen hinweg sind demnach 40,0 % der Befragten erwerbstätig, während 50,4 % angeben, nicht-erwerbstätig zu sein. Personen aus der Russischen Föderation, den GUS-Staaten und Drittstaaten unterscheiden sich dabei nur geringfügig hinsichtlich ihres Erwerbsstatus<sup>76</sup>: jeweils knapp 40 % von ihnen sind erwerbstätig. Deutlich höhere Beschäftigungsquoten sind bei Personen aus EU-Ländern mit insgesamt 52,2 % Erwerbstätigen zu beobachten. Dies ist insbesondere auf Personen aus Rumänien und Bulgarien zurückzuführen, welche mit 64,8 % die höchste Erwerbstätigenquote aller Herkunftsgruppen aufweisen (vgl. Abb. 4-16b/Anhang). Bereits in früheren Studien wurde auf die vergleichsweise hohe Beteiligung dieser Personengruppe am Arbeitsmarkt hingewiesen (Hanganu et al. 2014; Brücker et al. 2013).

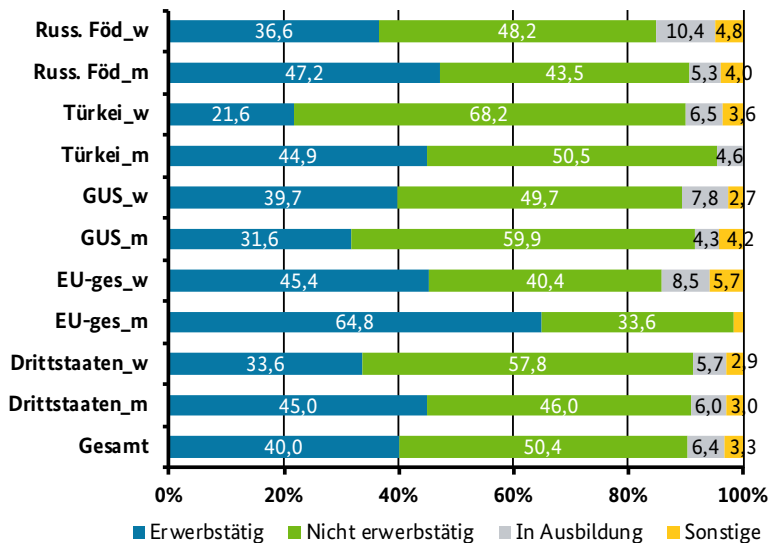
Frauen sind – wie zu erwarten – durchschnittlich signifikant seltener erwerbstätig. Am niedrigsten liegt ihr Anteil unter den türkischen Befragten mit 21,6 %, was etwa der Hälfte des Anteils der erwerbstätigen türkischen Männer (44,9 %) entspricht. Höher, aber jeweils unter dem Anteil männlicher Befragter liegt der Anteil erwerbstätiger Frauen bei Befragten aus der Russischen Föderation (36,6 % vs. 47,2 %), aus EU-Ländern (45,4 % vs. 64,8 %) und Drittstaaten (33,6 % vs. 45,0 %). Untypisch ist hingegen das Muster bei den Befragten aus den GUS-Staaten: Frauen sind in dieser Gruppe mit 39,7 % etwas häufiger erwerbstätig als Männer (31,6 %). Die höchsten Anteile an nicht-erwerbstätigen Personen finden sich somit un-

75 Zum Fragetext siehe v098 im Anhang.

76 Aufgrund der sehr geringen Fallzahl wurden Personen, die sich als „mithelfende Familienangehörige“ einordneten, nicht gesondert ausgewertet, sondern unter Erwerbstätige subsummiert (zum Fragetext siehe v098 im Anhang).

ter Männern aus den GUS-Staaten (59,9 %), türkischen Frauen (68,2 %) und Frauen aus Drittstaaten (57,8 %). Der Anteil an Personen, die sich aktuell in einer Ausbildung befinden, ist mit 6,4 % über die Gruppen hinweg relativ gering und unter Frauen mit durchschnittlich 6,7 % etwas höher als unter Männern (4,1 %).

**Abbildung 4-16a: Erwerbsstatus nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)**

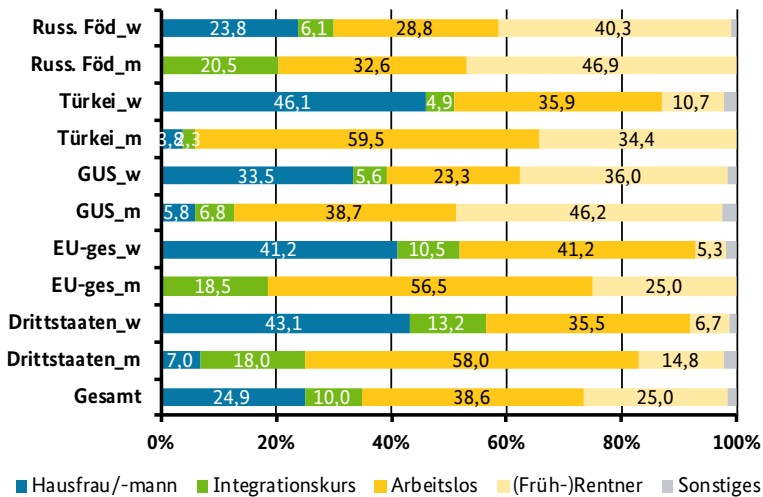


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.094, gewichtet.  
Basis: Personen unter 65 Jahren.

Abbildung 4-17 stellt die Haupttätigkeiten derjenigen Personen dar, die aktuell nicht erwerbstätig sind.<sup>77</sup> Demnach ordnet sich über die Herkunftsgruppen hinweg die Mehrheit der nicht-erwerbstätigen Befragten (38,6 %) als arbeitslos ein. Dies trifft insbesondere auf nicht-erwerbstätige Männer zu, welche sich zu 50,9 % als arbeitslos einstufen (Frauen: 31,5 %), wohingegen nicht-erwerbstätige Frauen zu 36,6 % mehrheitlich angeben, im Haushalt tätig zu sein (Männer: 4,4 %).

<sup>77</sup> Aufgrund der geringen Fallzahlen wurden Personen, die sich in Mutterschutz oder Elternzeit befinden, sowie Personen in einem laufenden Asylverfahren, die über keine Arbeitserlaubnis verfügen, der Kategorie „Sonstiges“ zugeteilt (zum Fragetext siehe v099 im Anhang).

Abbildung 4-17: Haupttätigkeit Nicht-Erwerbstätiger nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=696, gewichtet;  
Basis: Nicht-erwerbstätige Personen.

Eine Ausnahme bilden Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten, deren Nicht-Erwerbstätigkeit mehrheitlich darauf zurückzuführen ist, dass sich die Befragten bereits in (Früh-)Rente befinden, was aufgrund der deutlich höheren Altersstruktur dieser Personengruppen zu erwarten war (vgl. Abb. 4-1). Ein Zehntel der nicht-erwerbstätigen Personen gibt zudem an, gegenwärtig an einem Sprach- bzw. Integrationskurs teilzunehmen, wobei dies auf Männer häufiger zutrifft als auf Frauen. So liegt der Anteil an Kursteilnehmern unter nicht-erwerbstätigen Männern aus der Russischen Föderation, EU- und Drittstaaten zwischen 18,0 % und 20,5 %, während über die Herkunftsgruppen hinweg 7,0 % der nicht-erwerbstätigen Frauen zum Zeitpunkt der Befragung an einem Integrationskurs teilnahmen.

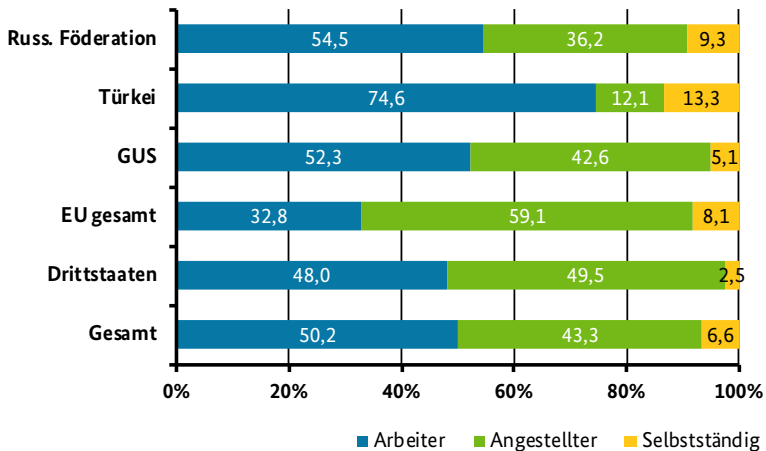
#### 4.2.2.4 Erwerbstätigkeit und berufliche Stellung in Deutschland

##### Art der Erwerbstätigkeit

Um Erkenntnisse über die Form der Beschäftigung zu gewinnen, wurden die MBE-Klienten zunächst danach befragt, ob sie sich als Arbeiter oder

Angestellte in einem abhängigen Arbeitsverhältnis befinden oder selbstständig tätig sind (Abb. 4-18a).<sup>78</sup> Insgesamt ordnet sich eine Mehrheit von 50,2 % als Arbeiter ein, während 43,4 % als Angestellte beschäftigt sind. 6,6 % der befragten Klienten sind selbstständig beschäftigt. Am weitaus häufigsten geben dabei Personen aus der Türkei (74,6 %) an, als Arbeiter beschäftigt zu sein, was angesichts des vergleichsweise niedrigen formalen Qualifikationsniveaus der Gruppe ein zu erwartendes Ergebnis darstellt. Allerdings sind auch in den Gruppen mit den höchsten Akademikerquoten, der Russischen Föderation und den GUS-Staaten, mehr als die Hälfte der Befragten als Arbeiter beschäftigt. Lediglich Klienten aus EU-Ländern arbeiten zu 59,1 % überwiegend als Angestellte, bei Personen aus Drittstaaten beträgt dieser Anteil 49,5 %. Der höchste Anteil an Selbständigen findet sich hingegen unter türkischen Befragten, was erneut auf eine vergleichsweise stark ausgebildete ethnische Nischenökonomie in dieser Gruppe hindeuten könnte (vgl. Kap. 4.2.1.2).

**Abbildung 4-18a: Art der Erwerbstätigkeit nach Herkunft (in Prozent)**



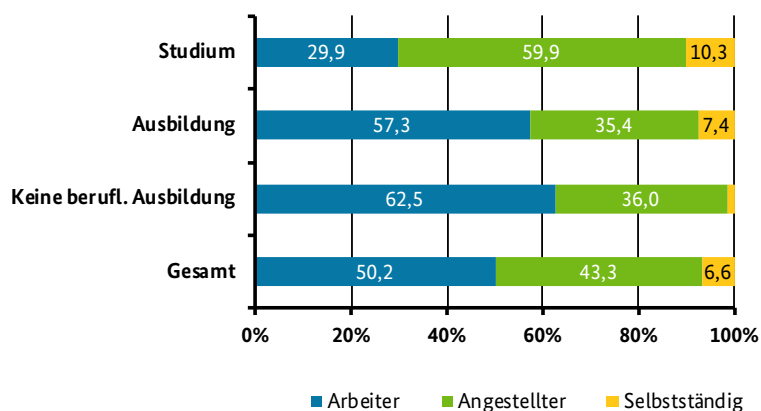
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=443, gewichtet;  
Basis: Erwerbstätige Personen.

<sup>78</sup> Aufgrund der sehr geringen Fallzahl wurden Personen, die sich als „Beamte“ einordneten, der Gruppe „Angestellte“ zugeordnet (zum Fragetext siehe v101 im Anhang).



Abbildung 4-19 stellt die Art der Beschäftigung in Abhängigkeit des beruflichen Bildungsniveaus dar. Erwartungsgemäß ist der Anteil derjenigen, die als Arbeiter beschäftigt sind, unter Personen ohne berufliche Ausbildung mit 62,5 % am höchsten. Allerdings ist er unter Personen mit beruflicher Ausbildung ähnlich hoch (57,3 %). Der Anteil an Angestellten unter Personen ohne berufliche Ausbildung liegt bei ihnen mit 36,0 % etwas über dem entsprechenden Anteil bei Personen mit Berufsausbildung (35,4 %). Hochschulabsolventen sind mehrheitlich als Angestellte beschäftigt. Unter ihnen findet sich zudem auch der höchste Anteil an Selbständigen. Auffällig ist dabei, dass Personen mit Doppelqualifikation<sup>79</sup> mit 13,6 % fast doppelt so häufig selbständig arbeiten wie Personen, die entweder nur über einen Hochschul- oder einen Berufsabschluss verfügen (7,6 % bzw. 7,4 %). Ein weiteres Indiz für eine erschwerte Verwertung formaler Bildungsabschlüsse lässt sich aus dem hohen Anteil an Akademikern herauslesen, die als Arbeiter tätig sind: Knapp ein Drittel (29,9 %) ist als Arbeiter beschäftigt, davon arbeiten 90,0 % als ungelernete Kräfte.

**Abbildung 4-19: Art der Erwerbstätigkeit nach beruflichem Bildungsabschluss (in Prozent)**



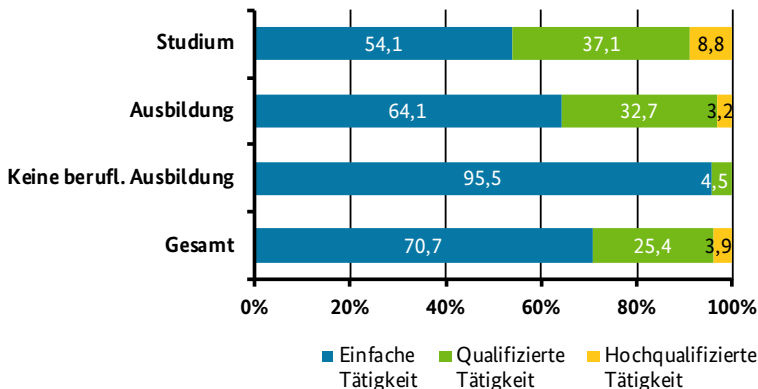
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=443, gewichtet;  
Basis: Erwerbstätige Personen.

<sup>79</sup> Gemeint sind Personen, die zusätzlich zu ihrem Hochschulabschluss über eine abgeschlossene Berufsausbildung verfügen (36,5 % aller Akademiker). Da der höchste Bildungsabschluss gewertet wurde, sind sie nicht gesondert ausgewiesen.

## Tätigkeitsprofil

Um den Zusammenhang zwischen der formalen Berufsqualifikation der Befragten und ihrer aktuellen beruflichen Stellung genauer darzustellen, wurden die abhängig Beschäftigten nach dem Tätigkeitsprofil ihrer Arbeit befragt.<sup>80</sup> Wie Abbildung 4-20 veranschaulicht, gehen über 70 % aller Befragten einer einfachen Tätigkeit nach. Der Anteil ist bei Personen ohne jegliche Berufsausbildung mit 95,5 % erwartungsgemäß am höchsten. Allerdings arbeiten auch Personen mit Berufsqualifikation mehrheitlich un- oder angelernt: Bei Befragten mit beruflicher Ausbildung trifft dies auf 64,1 %, bei Hochschulabsolventen auf 54,1 % zu. Auffällig ist wiederum, dass Personen mit Doppelqualifikation weniger häufig als reine Akademiker einer einfachen Tätigkeit nachgehen und deutlich häufiger als Personen mit lediglich Hochschul- oder Ausbildungsabschluss in einer qualifizierten Tätigkeit beschäftigt sind. Nichtsdestotrotz sind die hohen Anteile (hoch)qualifizierter Personen in einfachen Tätigkeiten ein deutlicher Hinweis auf eine mangelnde Passung zwischen der formalen Berufsbildung der Befragten und ihrer aktuellen Stellung im Beruf.

Abbildung 4-20: Art der Erwerbstätigkeit nach beruflichem Bildungsabschluss (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=415, gewichtet;  
Basis: Erwerbstätige Personen, die abhängig beschäftigt sind (Arbeiter oder Angestellte).

<sup>80</sup> Um eine Vergleichbarkeit über die Beschäftigtenformen hinweg zu erreichen, wurden drei grobe Kategorien („einfache“, „qualifizierte“ und „hochqualifizierte Tätigkeit“) gebildet. Arbeiter, die sich als Vorarbeiter oder Kolonnenführer einordneten, wurden der Kategorie „qualifizierte Tätigkeit“ zugeordnet. Angestellte mit Leitungsfunktion wurden der Kategorie „Hochqualifizierte Tätigkeit“ zugewiesen (zum Fragetext siehe v102 und v103 im Anhang).

Die Beobachtung der geringen Nutzung vorhandener beruflicher Potenziale wird auch durch die Aussage der Befragten gestützt, die mehrheitlich angeben, nicht in ihrem erlernten Beruf tätig zu sein.<sup>81</sup> Die Anteile liegen bei Personen mit Berufsausbildung etwas höher als bei Akademikern (74,2 % vs. 68,1 %). Dass es offensichtlich nicht nur bezüglich des allgemeinen Anforderungsniveaus, sondern auch bezüglich der Tätigkeitsinhalte schwierig ist, in eine ausbildungsadäquate Beschäftigung zu gelangen, zeigen die Aussagen von Personen mit beruflicher Qualifikation, die in (hoch)qualifizierten Tätigkeiten beschäftigt sind. Auch hier geben jeweils rund 47 % der Akademiker und Personen mit Berufsausbildung an, nicht im erlernten Beruf tätig zu sein. Prinzipiell ist denkbar, dass sich unter MBE-Klienten vermehrt Personen finden, die nicht in ihrem erlernten Beruf tätig sind, was deren hohe Anteile teilweise erklären könnte.

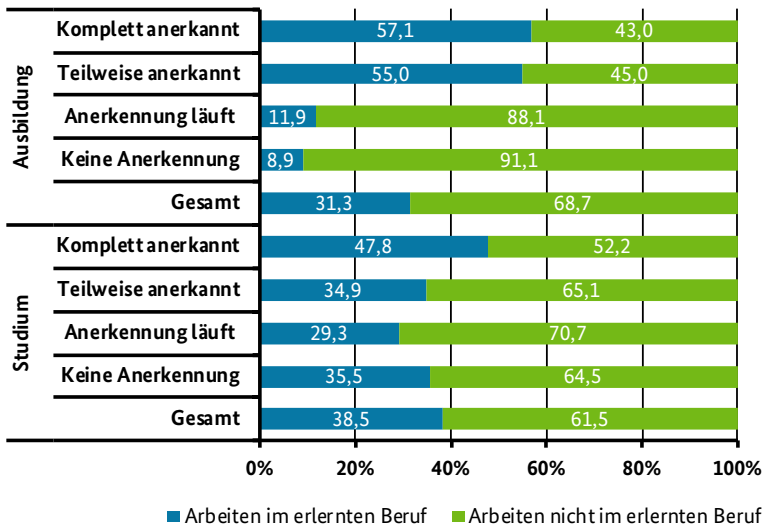
Dass die formale Anerkennung von beruflichen Abschlüssen einen wichtigen Faktor für deren erfolgreiche Verwertung auf dem Arbeitsmarkt darstellt, zeigt Abbildung 4-21. Hier ist erkennbar, dass die (wenngleich in diesem Fall subjektiv eingeschätzte) Passung von beruflicher Qualifikation und aktueller Tätigkeit bei erfolgreicher Anerkennung deutlich höher ausfällt: So geben 47,8 % der Akademiker und sogar 57,1 % der Personen mit Berufsabschluss, deren Abschluss komplett anerkannt wurde, an, im erlernten Beruf tätig zu sein. Insbesondere im Bereich beruflicher Ausbildungen scheint die formale Anerkennung von entscheidender Bedeutung zu sein – nur 27,9 % der Personen mit Berufsausbildung, die keine Anerkennung beantragt haben, arbeiten im erlernten Beruf (Akademiker: 39,1 %). Diese Befunde stehen in Einklang mit den aktuellen Ergebnissen der IAB-SOEP-Migrationsstichprobe, der zufolge die vollständige Anerkennung beruflicher Abschlüsse das Risiko, unterwertig beschäftigt zu sein, signifikant um knapp 32 Prozentpunkte senkt (Vergleichsgruppe:

---

81 Zum Fragetext siehe v107 im Anhang.

Personen, die keinen Anerkennungsantrag gestellt haben) (Brücker et al. 2014: 27).

**Abbildung 4-21: Anteile der im erlernten Beruf Beschäftigten nach Anerkennungsstatus ihres beruflichen Bildungsabschlusses (in Prozent)**



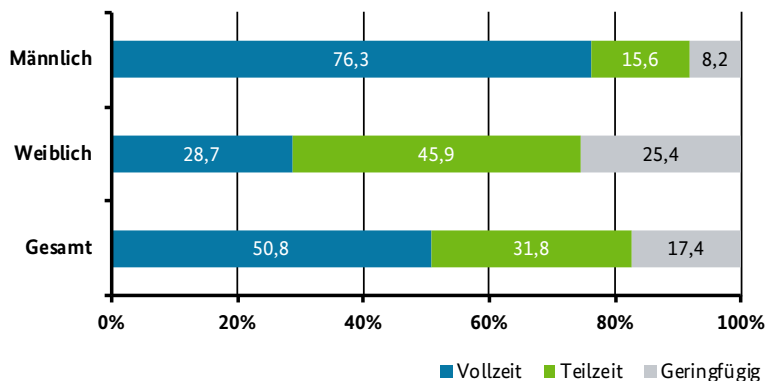
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(Ausbildung)=80, n(Studium)=85, gewichtet;

Basis: Erwerbstätige Personen, die eine Anerkennung ihres Berufsabschlusses veranlasst haben.

Die eingangs aufgezeigten Erwerbstätigenquoten über die Herkunftsgruppen sind auch vor dem Hintergrund der jeweiligen Beschäftigungsform zu betrachten. Wie aus Abbildung 4-22 ersichtlich, ist lediglich die Hälfte der erwerbstätigen Befragten in Vollzeit beschäftigt.<sup>82</sup>

<sup>82</sup> Zum Fragetext siehe v100 im Anhang.

Abbildung 4-22: Arbeitszeitmodell nach Geschlecht (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=438, gewichtet;  
Basis: Erwerbstätige Personen unter 65 Jahren.

Während über 75 % der Männer in Vollzeit beschäftigt sind, trifft dies lediglich auf rund 28,7 % der Frauen zu. Aufgrund der zu geringen Fallzahlen ist eine Aufschlüsselung nach Herkunftsgruppen an dieser Stelle nicht aussagekräftig.

#### 4.2.2.5 Erwerbsstatus im Herkunftsland

Die Mehrheit der befragten MBE-Klienten war im jeweiligen Herkunftsland bereits erwerbstätig:<sup>83</sup> 78,9 % gingen vor ihrer Einreise nach Deutschland einer Beschäftigung im Herkunftsland nach (Tab. 4-11a). Auf Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten trifft dies mit jeweils über 90 % in besonderem Maße zu. Der vergleichsweise geringe Anteil unter türkischen Befragten ist auf die geringe Beschäftigtenquote der Frauen vor ihrer Einreise zurückzuführen: Lediglich 26,4 % waren im Herkunftsland erwerbstätig, unter türkischen Männern beträgt der An-

<sup>83</sup> Zwar ist durchaus denkbar, dass Personen auch parallel im jeweiligen Herkunftsland einer Beschäftigung nachgehen. Die Fallzahl derjenigen, die angeblich, aktuell im Herkunftsland erwerbstätig zu sein (n=5), war jedoch zu gering, um gesondert ausgewiesen zu werden und wird der Gruppe der vormalig im Herkunftsland Erwerbstätigen zugeordnet (zum Fragetext siehe v106 im Anhang).

teil 70,1 % (vgl. Tab. 4-11b/Anhang). Bei den übrigen Herkunftsgruppen tritt der Geschlechtereffekt weniger deutlich zutage; so beträgt etwa die Beschäftigtenquote im Herkunftsland unter Frauen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten ebenfalls jeweils über 90 %. Insgesamt waren 75,7 % der Frauen im Herkunftsland erwerbstätig (Männer: 83,8 %). Ein entscheidender Erklärungsansatz könnte dabei im Einreisalter der Befragten zu finden sein: So waren türkische Frauen bei ihrer Ankunft in Deutschland durchschnittlich 22,7 Jahre alt, während Frauen aus der Russischen Föderation bzw. den GUS-Staaten bei ihrer Einreise mit 43,9 bzw. 40,9 Jahren fast doppelt so alt waren und entsprechend vermehrt Möglichkeiten hatten, bereits im Berufsleben zu stehen.

**Tabelle 4-11a: Erwerbsstatus im Herkunftsland nach Herkunft (in Prozent)**

	Erwerbstätig	Nicht erwerbstätig
Russ. Föderation	95,4	4,6
Türkei	46,5	53,5
GUS	93,2	6,8
EU gesamt	88,2	11,8
Drittstaaten	71,8	28,2
Gesamt	78,9	21,2

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

Verglichen mit dem aktuellen Erwerbsstatus der Befragten fällt auf, dass mit 50,6 % die Hälfte der im Heimatland erwerbstätigen Personen ihre Erwerbsbiografie in Deutschland nicht fortgeführt hat (Tab. 4-12). Dieser Bruch zeigt sich bei Männern und Frauen vergleichbar stark; der Wechsel von der Nicht-Erwerbstätigkeit im Herkunftsland zur Erwerbstätigkeit in Deutschland ist hingegen bei Männern positiv ausgeprägt: 55,6 % der im Herkunftsland nicht-erwerbstätigen Männer gingen zum Befragungszeitpunkt einer Beschäftigung nach, bei Frauen beträgt dieser Anteil 30,8 %.

**Tabelle 4-12: Erwerbsstatus vor der Einreise und aktueller Erwerbsstatus (in Prozent)**

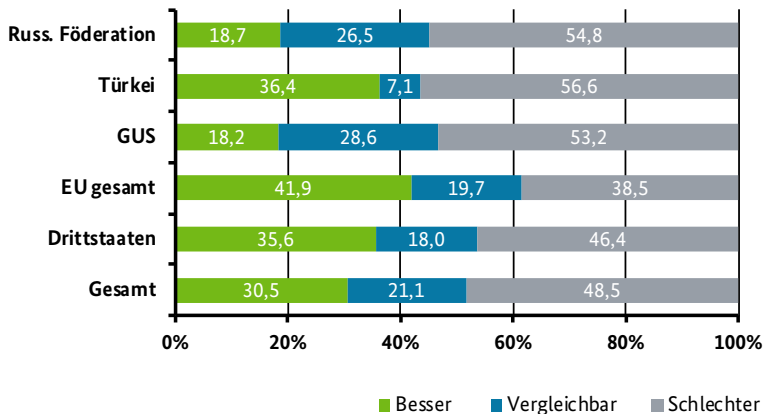
		Aktueller Erwerbsstatus				Gesamt
		Erwerbs-tätig	Nicht-erwerbstätig	In Aus-bildung	Sonstiges	
Erwerbs-status vor Einreise	Erwerbstätig	40,5	50,6	5,8	3,1	100,0
	Nicht erwerbstätig	38,2	49,8	8,3	3,7	100,0
	Gesamt	40,0	50,4	6,4	3,3	100,0

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.094, gewichtet.  
Basis: Personen unter 65 Jahren.

Um die berufliche Entwicklung derjenigen zu verfolgen, die auf dem deutschen Arbeitsmarkt Fuß gefasst haben, wurden Personen, die sowohl in Deutschland als auch vormals im Herkunftsland beschäftigt sind bzw. waren, gefragt, ob sie sich nach eigener Einschätzung beruflich verbessert oder verschlechtert hätten. Die Frage zielte dabei explizit auf das Tätigkeitsprofil und nicht auf die Höhe des Einkommens ab.<sup>84</sup> Wie die bereits mehrfach skizzierte Diskrepanz zwischen vorhandenen beruflichen Potenzialen und deren mangelnder Verwertbarkeit vermuten lässt, nimmt ein großer Teil der Befragten die aktuelle Beschäftigung als berufliche Verschlechterung wahr. Besonders häufig ist dies in Herkunftsgruppen mit einem guten beruflichen Qualifikationsniveau zu beobachten: Über die Hälfte der Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten sieht sich beruflich in einer schlechteren Position (Abb. 4-23).

<sup>84</sup> Zum Fragetext siehe v108 im Anhang.

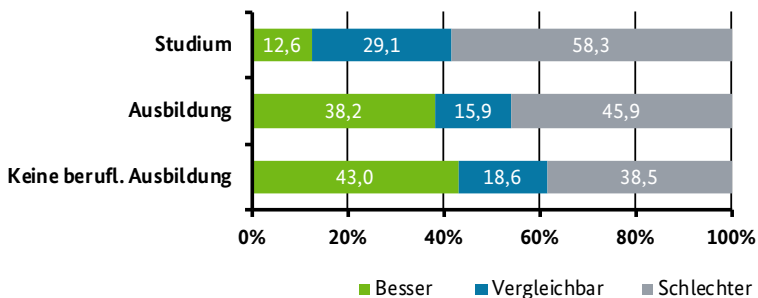
**Abbildung 4-23: Vergleich des Tätigkeitsprofils vor und nach der Einreise nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=341, gewichtet;  
Basis: Personen, die im Herkunftsland erwerbstätig waren und aktuell in Deutschland erwerbstätig sind.

Der Zusammenhang zwischen formaler beruflicher Bildung und der subjektiven Einschätzung der beruflichen Entwicklung wird in Abbildung 4-24 noch deutlicher. Nur 12,6 % der Personen mit akademischem Abschluss sieht sich beruflich verbessert.

**Abbildung 4-24: Vergleich des Tätigkeitsprofils vor und nach der Einreise nach beruflicher Bildung (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=341, gewichtet;  
Basis: Personen, die im Herkunftsland erwerbstätig waren und aktuell in Deutschland erwerbstätig sind.



#### 4.2.2.6 Einkommen

Im Zusammenhang mit der strukturellen Integration in den Arbeitsmarkt und der beruflichen Positionierung stellt das zur Verfügung stehende Einkommen einen wesentlichen Einflussfaktor für die individuellen Handlungsspielräume der Befragten dar. Als Richtwert wurde das monatliche Haushaltsnettoeinkommen erfragt, das heißt die Summe aller Einkommen bzw. Einkommensarten (z. B. staatliche Unterstützungsleistungen), die den Haushaltsmitgliedern nach Abzug von Steuern und sonstigen Pflichtbeiträgen (z. B. Krankenkassenbeiträge) monatlich zur Verfügung steht.<sup>85</sup> Einkommensbezogene Angaben werden von den Befragten erfahrungsgemäß als sehr sensible Informationen wahrgenommen. In der vorliegenden Studie liegt die Ausfallrate bei dieser Frage mit 6,0 % vergleichsweise niedrig. Um zusätzlich zur tatsächlichen Höhe des Haushaltseinkommens einen subjektiven Referenzwert zu erhalten, wurden die Teilnehmer außerdem danach gefragt, inwieweit sie mit dem zur Verfügung stehenden Budget auskommen.<sup>86</sup>

Um eine Einschätzung des verfügbaren Einkommens zu gewinnen, konnten sich die Klienten in vorgegebene Einkommenskategorien einordnen. Abbildung 4-25 zeigt die Verteilung der Nettohaushaltseinkommen nach Berechnung von Durchschnittswerten. Es fällt auf, dass sich im Vergleich zu den Haushalten der Bevölkerung mit eigener Migrationserfahrung in Deutschland große Teile der Befragten in Niedriglohnkategorien einordnen. So geben 17,2 % der Haushalte an, von einem Monatseinkommen von unter 500 € zu leben; in der Vergleichsgruppe trifft dies nur auf 2,6 % der Haushalte zu.<sup>87</sup> Über zwei Drittel der Haushalte der Befragten (68,0 %) wirtschaften mit einem Einkommen bis max. 1.500 €, während dies in Deutschland lediglich auf 40,3 % der Haushalte von Personen mit eigener Migrationserfahrung und auf 34,3 % der Gesamtheit aller Privathaushalte zutrifft. Im Durchschnitt stehen den Haushalten der Befragten 1.275 €

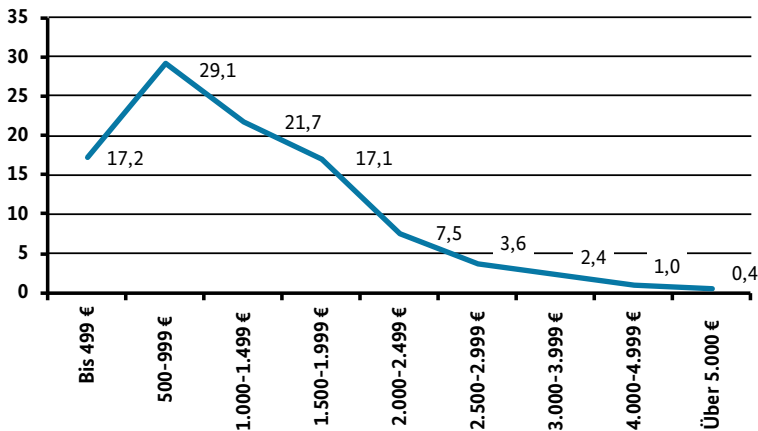
<sup>85</sup> Zum Fragetext siehe v121 im Anhang.

<sup>86</sup> Ausfallrate: 0,9 %; zum Fragetext siehe v120 im Anhang.

<sup>87</sup> Eigene Berechnung, Originalangaben im Mikrozensus 2012 siehe Destatis 2013c: 204.

monatlich als Nettoeinkommen zur Verfügung. Aufgrund der inhaltlichen Komplexität der Fragestellung sowie der rechnerischen Mittelung über Einkommenskategorien und -ränder ist dieser Betrag als Näherungswert zu lesen. Er unterschreitet jedoch deutlich das durchschnittliche Haushaltsnettoeinkommen aller Privathaushalte in Deutschland, welches 2011 bei 2.988 € lag (Destatis 2013d: 143). Es ist demnach von einem vergleichsweise geringen verfügbaren Einkommen der befragten MBE-Klienten auszugehen.

**Abbildung 4-25: Verteilung der Nettohaushaltseinkommen (in Prozent)**

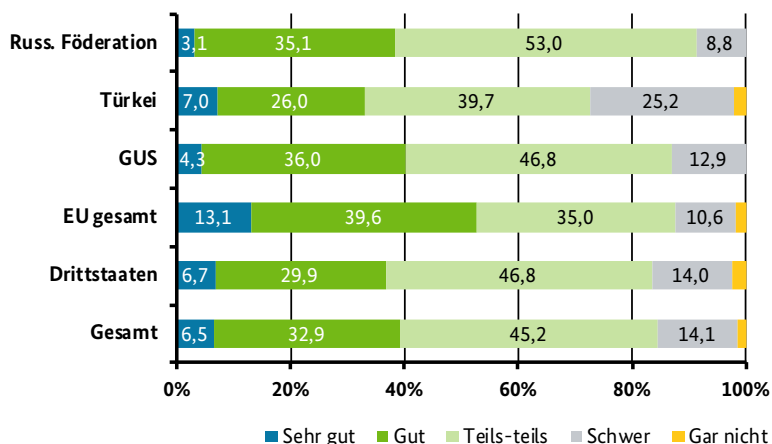


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n= 1.184, gewichtet.

Um vergleichbare Aussagen über die Einkommensverteilung nach Herkunftsgruppen zu treffen, wurden für die folgende Analyse nur Haushalte mit zwei bzw. drei Personen ausgewählt (Abb. 4-26/Anhang). Demnach verfügen türkische Zwei- bzw. Dreipersonenhaushalte mit durchschnittlich 1.482 € über mehr Nettohaushaltseinkommen als insbesondere Haushalte von Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten (979 € bzw. 897 €) und auch über mehr als die Gesamtheit aller befragten Zwei- bzw. Dreipersonenhaushalte (1.240 €). Das durchschnittlich höchste Einkommen findet sich bei Haushalten von Drittstaatsangehörigen mit 1.518 €.

Eine subjektive Einschätzung der gegenwärtigen finanziellen Situation ist in Abbildung 4-27 dargestellt. Insgesamt geben rund 40 % der Befragten an, mit dem vorhandenen Haushaltseinkommen gut bzw. sehr gut zurechtzukommen.<sup>88</sup> Insbesondere EU-Bürger sind mit ihrer finanziellen Situation zufrieden: 52,7 % kommen mit dem vorhandenen Budget (sehr) gut zurecht, was sich unter anderem dadurch erklären lässt, dass sich diese Gruppe durch den höchsten Anteil an Erwerbstätigen auszeichnet (vgl. Abb. 4-16a). Vergleichsweise schlechter schätzen türkische Klienten ihre finanzielle Lage ein: 27,4 % geben an, nur schwer oder gar nicht mit den vorhandenen Mitteln zurecht zu kommen.

**Abbildung 4-27: Zurechtkommen des Haushalts mit dem gegenwärtigen Einkommen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.245, gewichtet.

### 4.2.3 Soziale Kontakte

Die Einbindung in soziale Netzwerke und der damit verbundene Zuwachs an sozialem Kapital, also dem Zugang zu Ressourcen wie etwa Informationen oder Unterstützungsleistungen sozialer oder materieller Art, stellen

<sup>88</sup> Zum Fragetext siehe v120 im Anhang.

wichtige Bereiche des Integrationsprozesses dar und sind eng mit anderen Dimensionen der Integration verbunden. So finden mit etwa 55 % die meisten Zuwanderer ihre erste Arbeitsstelle über soziale Netzwerke, das heißt über Familienangehörige, Freunde oder Bekannte (Brücker et al. 2014: 24). Dabei kann zwischen herkunfts- und aufnahmelandsspezifischem Sozialkapital unterschieden werden (Haug 2000: 113ff.). Ersteres ist entscheidend für eine stabile Binnenintegration, welche beispielsweise erste Orientierung, Solidaritätsempfinden, den Zugang zu Arbeitsstellen in der ethnischen Nischenökonomie oder, im Rahmen engerer Sozialstrukturen, alltägliche Unterstützungsleistungen sichert (Farwick 2009: 192ff.). Eine zu einseitige Konzentration auf intraethnische Netzwerke kann jedoch auch zu Einschränkungen führen, welche die Integration in die Aufnahmegesellschaft letztlich behindern und zu ethnischer Segmentation führen können (Portes 1998: 15ff.; Esser 2001: 41). Aufnahmelandsspezifisches Sozialkapital erwächst hingegen aus Kontakten zur Mehrheitsgesellschaft. Selbst bei nur schwacher Ausprägung, wie etwa bei Gelegenheitskontakten, bieten diese gemäß der „Weak-Tie“-These Zugriff auf erweiterte Netzwerke und somit potenziell zu neuartigen Informationen und generalisierbaren Ressourcen, welche nicht an die „ethnic community“ gebunden sind (Granovetter 1973). Der Nutzen für die Integration in die Aufnahmegesellschaft wird demnach als höher eingestuft, weshalb der Zugang zu aufnahmelandsspezifischem Sozialkapital als Indikator für die soziale Integration gelten kann (Haug 2010: 15). Häufige Kontakte zu intra- oder interethnischen Gruppen schließen sich jedoch gegenseitig nicht aus. Vielmehr finden sich in zahlreichen Studien Hinweise darauf, dass der Lebensalltag vieler Migranten von Mehrfachkontakten geprägt ist (vgl. Haug 2010: 27).

#### 4.2.3.1 Wohnort und soziales Umfeld

Die Zusammensetzung der Bevölkerung im Wohngebiet wird als wichtiger Einflussfaktor der sozialen Integration betrachtet (Friedrich 2008: 13). Die direkte Nachbarschaft stellt eine entscheidende Gelegenheitsstruktur für soziale Kontakte zwischen Migranten und autochthonen Deutschen dar, wenngleich die tatsächliche interethnische Kontakthäufigkeit von einer Vielzahl weiterer Faktoren, allen voran deutschen Sprachkenntnissen (Babka von Gostomski/Stichs 2008: 291), abhängig ist. Zwar ergeben sich

auch aus dem Vorhandensein einer ethnischen Community am Wohnort manche Ressourcen, die von den Betroffenen genutzt werden können (Friedrich 2008: 55). Langfristig wird in Wohngebieten mit höheren Anteilen der Mehrheitsgesellschaft jedoch insbesondere das Knüpfen loser Kontakte („weak ties“) begünstigt, was die Reichweite und Flexibilität intraethnischer Netzwerke sowie den Zugriff auf aufnahmelandsspezifisches Sozialkapital erhöht. Zudem ergeben sich hierbei vermehrt Gelegenheiten, deutsche Sprachkenntnisse auch im Alltag zu praktizieren.

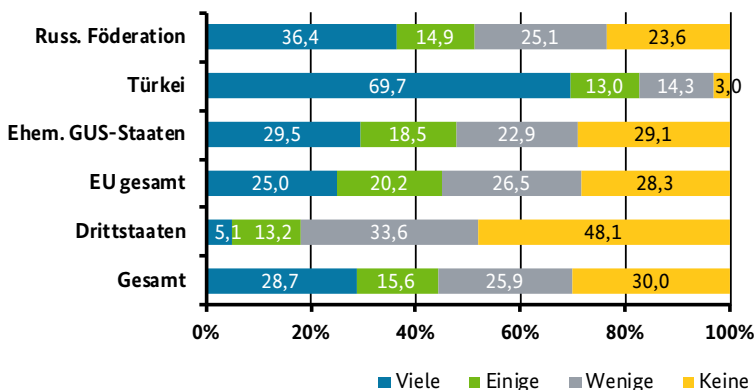
Da ethnische Segregation in Wohngebieten häufig eng mit sozialer Segregation verknüpft und durch strukturelle Mechanismen des Wohnungsmarkts bedingt ist (Friedrichs/Triemer 2009: 109ff.; Häußermann/Siebel 2001: 28ff.), kann bei Vorliegen erhöhter ethnischer Konzentration im Wohngebiet nicht zwangsläufig auf Abschottungstendenzen einer Gruppe geschlossen werden. Nichtsdestotrotz verringern sich dadurch die Möglichkeiten zu interethnischen Kontakten, insbesondere zur Aufnahmegesellschaft. Zudem kann sie aufgrund der Verquickung von ethnischer und sozialer Segregation als Hinweis auf eine sozial schwächere Wohnsituation gedeutet werden, wodurch weitere soziale Mechanismen greifen können (Schönwälder 2007: 102ff.). Daher wird ein geringer Anteil an ausländischen Personen als Indikator für höhere Integrationschancen gewertet. Gleiches gilt für die Konzentration an Personen aus demselben Herkunftsland im Wohngebiet. Stärker noch als bei generell hohen Ausländeranteilen wird hier ein Rückgriff auf die „ethnic community“ begünstigt und die Kontakthäufigkeit zur Aufnahmegesellschaft verringert.

Um die Wohnverhältnisse der Befragten einzuschätzen, wurden sie nach dem Anteil in der Nachbarschaft lebender Personen aus dem eigenen Herkunftsland befragt.<sup>89</sup> Dabei zeichnet sich über die Herkunftsgruppen hinweg ein recht ausgewogenes Bild. Während 44,3 % aller Befragten davon ausgehen, dass viele oder einige Personen aus dem eigenen Herkunftsland in der näheren Umgebung leben, gibt ein etwas größerer Teil an, dort nur wenige oder keine Landsleute zu verorten (Abb. 4-28).

---

89 Zum Fragetext siehe v085 im Anhang.

**Abbildung 4-28: Bewohner gleicher Herkunft im Wohngebiet nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.241, gewichtet.

Bei der Betrachtung einzelner Herkunftsgruppen zeigen sich jedoch deutliche Unterschiede. So ist die Wahrscheinlichkeit, in einem Wohngebiet mit hohen Anteilen an Landsleuten zu leben, bei großen Einwanderungsgruppen erwartungsgemäß erhöht. Eine vergleichsweise starke ethnische Konzentration lässt sich bei türkischen Befragten ableiten, von denen fast 70 % angeben, dass viele Landsleute in der Nachbarschaft leben. Dieser Befund steht im Einklang mit früheren Studien (Friedrich 2008: 50; Janßen/Schroedter 2007). Bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten gibt ebenfalls rund jeder zweite Befragte an, in einem Wohngebiet mit vielen bzw. einigen Landsleuten zu leben, allerdings lebt ein beträchtlicher Teil auch in Wohngebieten ohne (aktiv wahrgenommene) „ethnic community“. Ein ähnliches Muster zeigt sich bei EU-Bürgern. Den weitaus geringsten Anteil an Landsleuten im Wohnumfeld berichten Personen aus Drittstaaten: fast die Hälfte (48,1 %) gibt keine Landsleute in der Nachbarschaft an, was jedoch aufgrund der vergleichsweise kleineren Migrantengruppen kaum überrascht.

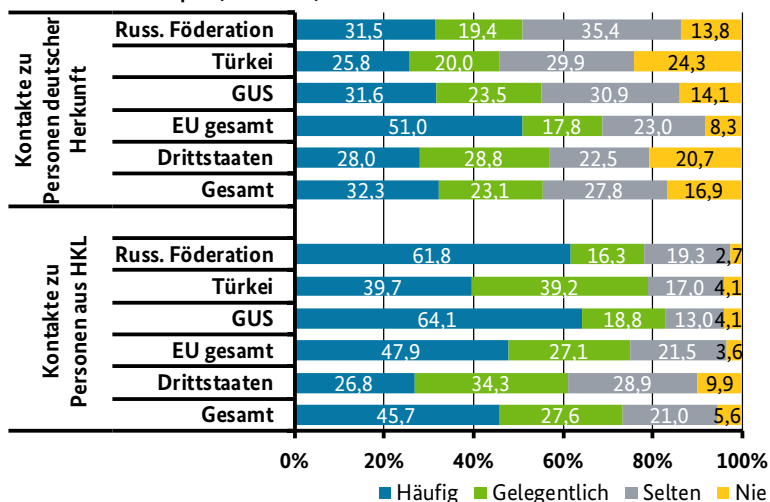
Die Wahrscheinlichkeit, in höher segregierten Wohngebieten zu leben, ist in hohem Maße von der Familienzusammensetzung abhängig. So geben Personen mit Partnern, die im selben Herkunftsland geboren wurden, zu 50,5 % an, in einer Nachbarschaft mit vielen bzw. einigen Landsleuten zu

leben, während dieser Anteil bei Personen mit einem in Deutschland geborenen Partner lediglich 23,8 % beträgt.

#### 4.2.3.2 Soziale Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis

Um Einblick in die tatsächlich praktizierte Kontaktstruktur der MBE-Klienten in ihrem privaten Umfeld zu bekommen, wurden sie nach Kontakthäufigkeiten zu Deutschen bzw. zu Landsleuten in ihrer Freizeit befragt.<sup>90</sup> Anders als bei Kontakten am Arbeitsplatz oder in der Nachbarschaft, welche stark von vorhandenen Gelegenheitsstrukturen abhängig sind (Haug 2010: 16f.), sind Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis stärker selbstgewählt.

Abbildung 4-29: Kontakthäufigkeit zu Personen deutscher Herkunft und Landsleuten im Freundes- und Bekanntenkreis nach Herkunftsgruppen (in Prozent)



Insgesamt ist die Kontakthäufigkeit zu Landsleuten im privaten Rahmen etwas höher ausgeprägt als zu Personen deutscher Herkunft. So geben 45,7 % der Befragten an, häufige Kontakte zu Personen gleicher Herkunft

90 Zum Fragetext siehe v117 und v118 im Anhang.

zu pflegen, während 32,3 % der Befragten häufige Kontakte zu deutschstämmigen Personen unterhalten (Abb. 4-29). Besonders stark ausgeprägte intraethnische Kontakte finden sich bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten: Jeweils über 60 % geben häufige Kontakte zu Landsleuten an. Bei Personen aus EU- und Drittländern hingegen übersteigt die Kontakthäufigkeit zu Personen der Aufnahmegesellschaft diejenige zu Personen aus dem eigenen Herkunftsland geringfügig. Personen aus EU-Staaten geben zudem mit 51,0 % am häufigsten an, häufige Kontakte zu Deutschen im Bekannten- und Freundeskreis zu unterhalten. Die geringste Kontakthäufigkeit zu Personen deutscher Herkunft findet sich unter türkischen Befragten: Knapp ein Viertel von ihnen (24,3 %) gibt an, keine diesbezüglichen Kontakte in der Freizeit zu pflegen.

Auffällig ist weiter, dass die Kontakthäufigkeit zu Personen deutscher Herkunft im Bekanntenkreis unter Frauen in allen Herkunftsgruppen signifikant höher ist als unter Männern. Dieser Befund unterscheidet sich deutlich von früheren Studien, in denen tendenziell geringere interethnische Kontakthäufigkeiten unter zugewanderten Frauen gefunden wurden (Babka von Gostomski 2010a: 156ff.). Ein Erklärungsansatz könnte in einer Selektivität der Befragten gesehen werden. Da es sich bei MBE-Klientinnen um Migrantinnen handelt, die bereits aktiv professionelle Unterstützung in Anspruch genommen haben, könnten sich darunter vermehrt Personen mit vergleichsweise höherer Selbständigkeit, einer stärkeren Einbindung im öffentlichen Leben oder guten kommunikativen Fähigkeiten finden.

Auch türkische Frauen geben signifikant häufiger eine hohe Kontaktfrequenz zu Deutschstämmigen an. Allerdings zeigt sich hier eine hohe Heterogenität innerhalb der Gruppe: So haben mehr als doppelt so viele türkische Frauen wie Männer (32,5 % vs. 14,4 %) überhaupt keine Kontakte zu Deutschstämmigen im Freundes- und Bekanntenkreis. Diese Diskrepanz verringert sich auch nur geringfügig, wenn lediglich hochqualifizierte türkische Männer und Frauen betrachtet werden. Über die Gruppen hinweg hat das Bildungsniveau der Befragten jedoch einen signifikanten Einfluss auf die interethnischen Beziehungsmuster: Während 59,2 % der Personen mit Hochschulreife häufige bzw. gelegentliche Kontakte zu Deutschstämmigen berichten, gibt fast ein ebenso hoher Anteil (59,4 %) der Personen mit Pflichtschulabschluss an, überhaupt keine privaten Kontakte zu Deut-



schen zu unterhalten. Unter Personen ohne Schulabschluss steigt dieser Anteil sogar auf 71,4 %. Wie bereits in früheren Studien differenziert dargestellt wurde, ist der weitaus größte Einfluss auf die Beziehungsmuster jedoch auf die jeweiligen Sprachkenntnisse der Befragten zurückzuführen (Babka von Gostomski/Stichs 2008). So unterhalten gut drei Viertel der Befragten (75,9 %), die ihre Sprachkenntnisse als gut oder sehr gut einstufen, häufige bzw. gelegentliche Kontakte zu Deutschstämmigen, während Personen mit schlechten oder keinen Deutschkenntnissen zu 91,5 % über seltene oder keine interethnischen Kontakte im Bekanntenkreis verfügen.

Der aus der Forschung bekannte Befund, dass häufige Kontakte zu intra- bzw. interethnischen Gruppen sich gegenseitig nicht ausschließen (Salentin 2004: 114), bestätigt sich auch im Kontaktverhalten der Befragten. In Abbildung 4-13a werden ihre Kontaktmuster der von Esser vorgeschlagenen Typologie zugeordnet, welche aus der Kombination von Zugehörigkeiten zur Aufnahmegesellschaft bzw. zur „ethnic community“ verschiedene Formen der individuellen Sozialintegration ableitet. Während „Marginalität“ die Exklusion aus beiden Sozialsystemen bezeichnet, wird mit „Segmentation“ der Einschluss in die „ethnic community“ bei gleichzeitigem Ausschluss aus der Aufnahmegesellschaft beschrieben; eine entsprechend einseitige Integration in die Aufnahmegesellschaft entspricht der „Assimilation“. Eine Beteiligung in beiden Systemen wird als „Mehrfachintegration“ bzw. „multiple Inklusion“ gewertet. Letztgenannter Kategorie ist der größte Anteil der befragten MBE-Klienten zuzuordnen: Die Mehrheit von ihnen gibt an, in ihrer Freizeit sowohl zu Personen deutscher Herkunft als auch zu Landsleuten häufige Kontakte zu unterhalten (Tab. 4-13a).<sup>91</sup> Mit 41,0 % liegt dieser Anteil über dem Anteil der Personen,

91 Für die Berechnung wurden jeweils häufige und gelegentliche sowie seltene und keine Kontakte mit einer Personengruppe zusammengefasst (Personen, die der segmentierten Gruppe zugeordnet sind, haben demnach häufige bzw. gelegentliche Kontakte zu Landsleuten, jedoch seltene bzw. keine Kontakte zu Personen deutscher Herkunft etc.). Fasst man die Kategorien strenger, indem man tatsächlich ausschließliche Kontakte zu Landsleuten bzw. deutschstämmigen Personen erfasst, verringert sich der Anteil der Personen, die der segmentierten Gruppe zugeordnet werden, auf 15,3 %. Auch hier findet sich unter Türken mit 23,4 % der vergleichsweise höchste Anteil an Segmentation. Eine Auswertung nach restriktiver gebildeten Sozialintegrationskategorien findet sich in Tabelle 4-13b im Anhang.

die nach eigenen Angaben vorwiegend Kontakte zu Personen gleicher Herkunft pflegen (32,3 %). Lediglich in der Gruppe der türkischen Befragten kehrt sich dieses Verhältnis um: Hier ist der Anteil an Personen mit überwiegend intraethnischen Kontakten größer als derjenigen mit Mehrfachkontakten (44,2 % vs. 34,6 %).

**Tabelle 4-13a: Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis und Sozialintegration nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**

Art der Sozialintegration	Russ. Föderation	Türkei	GUS	EU gesamt	Drittstaaten	Gesamt
Kaum Kontakte (Marginalisierung)	12,0	10,0	8,6	4,0	19,6	12,3
Vorwiegend Kontakte zu Personen aus HKL (Segmentation)	37,1	44,2	36,3	27,2	23,6	32,3
Vorwiegend Kontakte zu Personen deutscher Herkunft (Assimilation)	9,9	11,2	8,5	21,0	19,3	14,4
Mehrfachkontakte (Mehrfachintegration)	40,9	34,6	46,6	47,8	37,5	41,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.251, gewichtet.

Dass häufige Kontakte zu Landsleuten jedoch nicht vorschnell als Abschottungstendenz ausgelegt werden können, zeigt das Beispiel von Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten, welche mit jeweils über 60 % besonders häufig intraethnische Kontakte pflegen. Bei beiden Gruppen liegt jedoch der Anteil der Personen mit Mehrfachkontakten höher als der Anteil der segmentierten Gruppe. Auch der Anteil an Personen mit ausschließlichen Kontakten zu Landsleuten liegt in beiden Herkunftsgruppen unter dem Durchschnitt (Russ. Föderation: 13,5 %, GUS-Staaten: 12,1 %). Besonders hohe Anteile an Personen, die generell wenige Kontakte pflegen und damit als marginalisiert betrachtet werden können, finden sich unter Befragten aus Drittstaaten, deren Anteil mit 19,6 % fast doppelt so hoch liegt wie der Durchschnitt (12,3 %).

Eine Differenzierung der Sozialintegrationsdimensionen nach Geschlecht zeigt, dass der Anteil unter Frauen sowohl in der Gruppe der als margi-

nalisiert geltenden Personen als auch derjenigen mit vorrangig intraethnischen Kontakten geringer ausfällt als unter Männern. So stellen sich beispielsweise 18,0 % der Männer aus den GUS-Staaten als kontaktarm dar, während dies nur auf 5,6 % der Frauen derselben Herkunftsgruppe zutrifft. Auch unter türkischen Befragten finden sich mehr Männer mit vorwiegend intraethnischen Kontakten (48,7 %) als Frauen (40,0 %), was sich von den Ergebnissen früherer Studien unterscheidet, jedoch mit dem oben bereits genannten Befund der generell höheren Kontakthäufigkeit türkischer Frauen zu Deutschstämmigen korrespondiert. Offensichtlich gelingt es den MBE-Klientinnen in dieser Stichprobe vergleichsweise gut, sowohl auf Netzwerkstrukturen der eigenen Community als auch der Aufnahmegesellschaft zurückzugreifen.

#### 4.2.4 Identifikative Integration

Die zuvor betrachteten Lebensbereiche geben Anhaltspunkte darüber, inwieweit es den befragten MBE-Klienten gelungen ist, ihre Sprachkenntnisse aufzubauen und anzuwenden sowie Zugang zum Arbeitsmarkt und zu sozialen Netzen der Aufnahmegesellschaft zu erlangen. Neben diesen vergleichsweise objektiv messbaren Integrationsdimensionen wird in der Forschung auch der Aspekt der emotionalen Integration diskutiert, das heißt einer gedanklichen und gefühlsmäßigen Identifikation mit dem Aufnahmeland (Esser 2001: 22). Dieses Zugehörigkeitsempfinden ist maßgeblich von den übrigen Dimensionen, insbesondere der sozialen Integration, abhängig. In der vorliegenden Studie wurde über eine globale Zufriedenheitseinschätzung mit dem gegenwärtigen Leben in Deutschland sowie über die subjektive Bleibeperspektive der Befragten versucht, einen Eindruck ihrer identifikativen bzw. emotionalen Integration zu zeichnen.

##### 4.2.4.1 Zufriedenheit

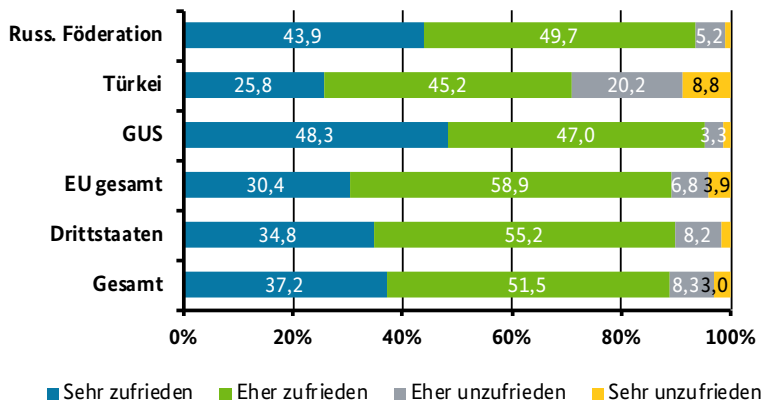
Im Anschluss an die Frage nach ihren sozialen Kontakten wurden die Personen nach ihrer allgemeinen Zufriedenheit mit ihrem gegenwärtigen Leben in Deutschland befragt.<sup>92</sup> Wie Abbildung 4-30 verdeutlicht, schätzt

---

<sup>92</sup> Zum Fragetext siehe v0119 im Anhang.

die überwiegende Mehrheit der Befragten ihre aktuelle Lebenssituation positiv ein: 88,7 % geben an, sehr oder eher zufrieden zu sein. Bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten trifft dies sogar auf 93,6 % bzw. 95,3 % der Befragten zu; unter ihnen finden sich auch die höchsten Anteile an sehr zufriedenen Personen. Auffällig geringere Zufriedenheitswerte zeigen sich hingegen bei türkischen Befragten: Knapp ein Drittel (29,0 %) ist mit der gegenwärtigen Situation eher oder sogar sehr unzufrieden, auch der Anteil sehr zufriedener Personen liegt deutlich unter dem Durchschnitt.

**Abbildung 4-30: Zufriedenheit mit dem gegenwärtigen Leben in Deutschland nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

Die allgemeine Lebenszufriedenheit ist nicht vom Geschlecht der Befragten abhängig. Zwar finden sich insbesondere unter türkischen Befragten deutlich mehr Frauen als Männer, die sehr zufrieden sind (31,7 % vs. 18,9 %); dieser Effekt ist jedoch in keiner der Herkunftsgruppen signifikant. Ein (hoch)signifikanter Effekt findet sich hingegen, wenn man die Zufriedenheitswerte vor dem Hintergrund der in Kapitel 4.2.3.2 diskutierten Sozialintegration betrachtet. So weisen Personen mit Mehrfachintegration die höchsten Zufriedenheitswerte auf, während marginalisierte Personen, also Menschen mit generell wenigen sozialen Kontakten, deutlich unzufriedener sind. Die negativsten Werte finden sich jedoch

bei Personen, die vorrangig Kontakte zur eigenen Herkunftsgruppe unterhalten (Segmentation). Dieser Befund kann die vergleichsweise hohen Zufriedenheitswerte unter Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten sowie türkischen Frauen teilweise erklären: Bei allen finden sich hohe Anteile an mehrfachintegrierten Personen (vgl. Kap. 4.2.3.2). Auch die Sprachkenntnisse der Befragten wirken sich signifikant auf ihre Zufriedenheit aus. Während Personen mit schlechten bzw. keinen Deutschkenntnissen geringere Zufriedenheitswerte aufweisen, sind Befragte mit guten und mittleren Sprachkenntnissen häufiger zufrieden. Schulbildung und Erwerbstätigkeit haben hingegen keinen bzw. nur geringen Einfluss auf die Zufriedenheit der Befragten. Offensichtlich ist es für das Wohlbefinden der Befragten in Deutschland von entscheidender Wichtigkeit, in vielfältige soziale Beziehungen eingebettet und in der Lage zu sein, sich sprachlich frei ausdrücken zu können, während strukturelle Aspekte weniger stark ins Gewicht fallen.

#### 4.2.4.2 Bleibeabsicht

Die Entscheidung, sich dauerhaft in einem Land niederzulassen, kann nicht nur als aussagekräftiger Indikator für eine emotionale Integration angenommen werden, sondern wird auch als Schlüsselgröße für den gesamten Eingliederungsverlauf betrachtet (Diehl/Preisendörfer 2007: 6). Obgleich sich subjektive Rückkehrerwartungen von der tatsächlichen Aufenthaltsdauer im Aufnahmeland oftmals stark unterscheiden können, haben sie dennoch erwiesenermaßen Einfluss auf die Lebensgestaltung im Aufnahmeland. So werden entscheidende integrative Anstrengungen wie etwa das Knüpfen von Kontakten oder der Spracherwerb maßgeblich dadurch beeinflusst: „Ein nicht-terminierter längerfristiger Aufenthalt ist daher die erste Bedingung für jedes nachhaltige Investitionsverhalten (etwa im Bildungsbereich oder bei der Aufnahme interethnischer Beziehungen) und damit für jede nachhaltige soziale Integration in die Aufnahmegesellschaft“ (Esser 2001: 27).

**Tabelle 4-14a: Bleibeabsicht nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**

	Dauerhafte Bleibeabsicht	Keine dauerhafte Bleibeabsicht	Unentschlossen
<b>Russ. Föderation</b>	89,2	1,9	8,9
<b>Türkei</b>	58,0	17,6	24,5
<b>GUS</b>	91,4	0,8	7,8
<b>EU gesamt</b>	71,2	11,7	17,2
<b>Drittstaaten</b>	66,2	13,4	20,4
<b>Gesamt</b>	<b>75,0</b>	<b>9,1</b>	<b>15,9</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

Von den befragten MBE-Klienten möchten nach eigenen Angaben rund drei Viertel für immer in Deutschland bleiben (Tab. 4-14a).<sup>93</sup> Dies trifft für Personen mit unbefristetem Aufenthaltsstatus im selben Maße zu wie auf Personen mit einer Befristung oder Duldung.<sup>94</sup> Am weitaus häufigsten sehen Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten ihren Lebensmittelpunkt langfristig in Deutschland: Jeweils rund 90 % der Befragten geben an, für immer in Deutschland leben zu wollen. Obgleich ein geringer Anteil an Personen noch unschlüssig ist, werden konkrete Rückkehrpläne in diesen Gruppen praktisch nicht genannt. Dieser Befund deckt sich mit aktuellen Ergebnissen der IAB-SOEP-Migrationsstichprobe (Brücker et al. 2014: 10). Mögliche Erklärungsansätze sind der hohe Anteil an Spätaussiedlern in beiden Gruppen, welche über die deutsche Staatsangehörigkeit verfügen, sowie die vergleichsweise hohe Altersstruktur (vgl. Abb. 3-3). Auch über zwei Drittel der Personen aus EU- und Drittländern wollen in Deutschland bleiben, allerdings finden sich unter ihnen mehr als doppelt so viele Personen, die noch keine endgültige Entscheidung bezüglich ihres Aufenthalts in Deutschland getroffen haben. Die mit Abstand geringste Bleibeabsicht findet sich unter türkischen Befragten: Nur 58,0 % möchten ihren Lebensabend in Deutschland verbringen, fast ein

93 Zum Fragetext siehe v074 im Anhang.

94 Um eine valide Erfassung der subjektiven Bleibeabsicht sicherzustellen, wurden Personen, die über keinen unbefristeten Status verfügen, explizit danach gefragt, welche Aufenthaltsdauer sie sich unabhängig von ihrem aufenthaltsrechtlichen Status persönlich wünschen würden.

Viertel von ihnen ist noch unentschlossen. Dieser Befund ist insbesondere vor dem Hintergrund beachtlich, dass türkische Befragte auf die weitaus längste Aufenthaltsdauer zurückblicken: Knapp 80 % von ihnen lebt seit mehr als zehn Jahren in Deutschland, die Hälfte davon sogar seit über 20 Jahren (vgl. Abb. 4-3). Noch höhere Anteile an Personen mit konkreten Rückkehrplänen finden sich bei differenzierter Analyse unter den Drittländern (vgl. Tab. 4-14b/Anhang): Jeweils etwa ein Fünftel der Personen aus Staaten des ehemaligen Jugoslawien (22,1 %), Afrika (20,3 %) oder Mittel- und Südamerika (19,4 %) möchte nicht dauerhaft in Deutschland leben.

Die subjektive Aufenthaltsperspektive ist unter anderem abhängig vom Geschlecht: Mit Ausnahme der Befragten aus Drittländern äußern Frauen in allen Gruppen häufiger den Wunsch, für immer in Deutschland zu leben als Männer (77,8 % vs. 70,5 %). Zudem zeigt sich erwartungsgemäß ein starker positiver Zusammenhang mit der zuvor erhobenen Zufriedenheit in Deutschland (vgl. Brücker et al. 2014: 11). Auch die Aufenthaltsdauer hat einen signifikanten Einfluss auf die individuelle Bleibeabsicht: So nimmt der Anteil derjenigen, die in Deutschland bleiben möchten, zwar zunächst mit zunehmender Aufenthaltsdauer zu – bei Personen, die erst seit Kurzem (bis 3 Jahre) oder bereits besonders lange (mehr als 20 Jahre) in Deutschland leben, bricht dieser Wert jedoch ein. Während Neuzuwanderer vermehrt angeben, noch unschlussig zu sein, finden sich unter den Langansässigen die höchsten Anteile an rückkehrwilligen bzw. unentschlossenen Personen. Möglicherweise konkretisieren sich zuvor latent bestehende Pläne, den Lebensabend im Herkunftsland zu verbringen, wenn dieser Lebensabschnitt in greifbare Nähe rückt. Dies könnte den hohen Anteil an Rückkehrwilligen unter türkischen Befragten zum Teil erklären.

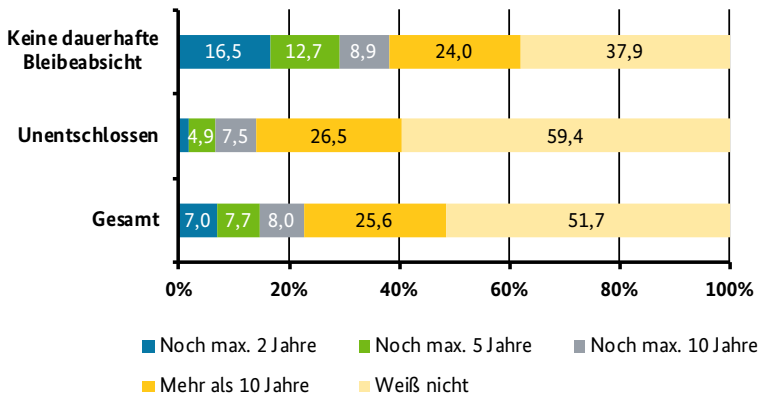
Allerdings zeigt eine Auswertung über die geplante Aufenthaltsdauer derjenigen, die nicht für immer in Deutschland leben möchten, dass ein vergleichsweise hoher Anteil davon ausgeht, ihren Lebensmittelpunkt noch für längere Zeit hier zu halten.<sup>95</sup> So geben jeweils rund ein Viertel

---

95 Zum Fragetext siehe v076 im Anhang.

derjenigen, die keine Bleibeabsicht hegen bzw. sich diesbezüglich noch nicht entschieden haben, an, noch länger als zehn Jahre in Deutschland leben zu wollen (Abb. 4-31).

**Abbildung 4-31: Bleibeabsicht in Jahren (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=292, gewichtet;  
Basis: Personen, die keine Bleibeabsicht hegen bzw. sich dessen unsicher sind.

Insbesondere unentschlossene Personen tendieren dazu, in längeren Zeiträumen zu planen, während Klienten mit definitiver Rückkehrabsicht auch vermehrt kürzere Zeiträume von maximal zwei bzw. maximal fünf Jahren angeben. Dennoch finden sich auch in dieser Gruppe rund 38 %, die keinen festen Zeitrahmen für ihren geplanten Aufenthalt in Deutschland angeben können. Insgesamt sind über die Hälfte (51,7 %) der Personen ohne (definitive) Bleibeabsicht bezüglich der Länge ihres Aufenthalts in Deutschland noch unschlüssig.

### 4.3 Nutzung der MBE

Bevor die Klienten zu ihren Erfahrungen mit der MBE und ihrer Wahrnehmung und Bewertung derselben befragt wurden, wurden zunächst Eckdaten zur Nutzung der MBE durch die Klienten erhoben. Auf diese Weise sollte vor allem der Referenzrahmen abgesteckt werden, auf den

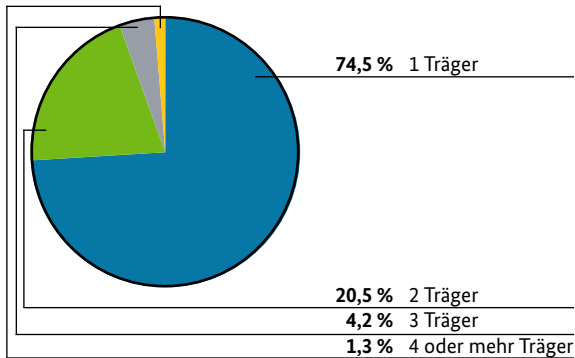


sich die Bewertungen der Klienten beziehen: Wie kurz bzw. lang zurückliegend und damit gedanklich präsent ist die Beratungserfahrung? Wie lange wurde die Beratung in Anspruch genommen und wie häufig wurde die entsprechende Stelle aufgesucht? Um welche Themen ging es in der Beratung und auf welchen Sprachen wurde hierbei kommuniziert? Zudem werden die im Controlling erhobenen Daten zum Nutzungsverhalten der Klienten ergänzt. Beispielsweise existieren bislang keine Erkenntnisse dazu, wie viele Träger der MBE im Regelfall von den Klienten aufgesucht werden.

#### 4.3.1 Anzahl aufgesuchter Trägerorganisationen

Bereits im Vorfeld der Befragung war durch die für die Umsetzung der MBE verantwortlichen Verbände darauf hingewiesen worden, dass, Erfahrungen aus der Beratungspraxis zufolge, das Aufsuchen mehrerer Beratungsträger unter den MBE-Klienten nicht unüblich sei. Im Rahmen der Befragung musste jedoch sichergestellt werden, dass die Klienten ihre Bewertung der MBE auf eine konkrete Beratungserfahrung beziehen, um einen einheitlichen Bezugsrahmen zu gewährleisten. Zudem sollten die Klienten möglichst ihre aktuellste Beratungserfahrung bewerten, sodass eine möglichst geringe zeitliche Distanz zwischen Beratung und Befragung und damit eine hohe Qualität der Daten zur Beratungserfahrung sichergestellt werden konnte. Vor diesem Hintergrund wurden die Klienten nach den von ihnen insgesamt aufgesuchten Trägerorganisationen sowie der hierunter zuletzt aufgesuchten Organisation befragt.<sup>96</sup> Hierbei zeigte sich, dass die Mehrheit der Klienten (74,1 %) seit Beginn ihres Aufenthalts in Deutschland nur eine der sieben MBE-Trägerorganisationen aufgesucht hatte (vgl. Abb. 4-32). Immerhin suchte jedoch insgesamt rund ein Viertel der Befragten mehrere Träger auf, womit das Aufsuchen verschiedener Trägerorganisationen der MBE sich in der Tat als gängig darstellt.

<sup>96</sup> Zum Fragetext siehe v002\_x im Anhang.

**Abbildung 4-32: Anzahl der aufgesuchten Trägerorganisationen**

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

Falls die befragten Klienten mehrere MBE-Träger besucht bzw. beim selben Träger unterschiedliche MBE-Beratungsstellen aufgesucht haben, wurden die Befragten darum gebeten, im Rahmen der Befragung die letzte von ihnen aufgesuchte Beratungsstelle zu bewerten.<sup>97</sup>

#### 4.3.2 Aktueller Beratungsstatus

Die Mehrheit der Beratenen (83,0 %) nahm die MBE letztmalig 2013 oder 2014 in Anspruch (vgl. Tab. 4-15).<sup>98</sup> Der größte Anteil der Probanden (42,7 %) hat sich dabei 2014 letztmalig bei der MBE beraten lassen. Da die Befragung im März 2014 bereits abgeschlossen wurde, lag die letzte Beratungserfahrung bei diesen Befragten somit maximal drei Monate zurück.

<sup>97</sup> Zunächst wurde im telefonischen Interview erfragt, welche MBE-Träger während des Aufenthalts in Deutschland besucht wurden und vereinbart, dass die zuletzt aufgesuchte Trägerorganisation im weiteren Verlauf des Interviews bewertet werden sollte. Alle Personen, die diese zu bewertende Trägerorganisation mehr als einmal aufgesucht hatten (n=1.133), wurden zusätzlich gefragt, ob sie innerhalb dieser Organisation verschiedene MBE-Stellen aufgesucht haben, was bei 11,3 % zutraf. In diesen Fällen wurden die Klienten gebeten, die zuletzt besuchte MBE-Stelle zu bewerten (zum Fragetext siehe v012 im Anhang).

<sup>98</sup> Zum Fragetext siehe v014m und v014j im Anhang.

Weitere 40,3 % der Befragten haben die MBE im Jahre 2013 zum letzten Mal aufgesucht. Während knapp 10 % im Jahr 2012 letztmalig beraten wurden, fand der letzte Besuch in der MBE bei nur einer Minderheit von 7,1 % im Jahr 2011 oder noch früher statt. Dass der letzte Zeitpunkt des Aufsuchens der zu bewertenden MBE-Stelle bei der überwiegenden Mehrheit der Klienten zum Befragungszeitpunkt sehr kurz zurücklag, ist als positiv hinsichtlich der Datenqualität zu werten. So kann davon ausgegangen werden, dass den Probanden die Beratungserfahrung zum Zeitpunkt der Befragung gedanklich noch sehr gegenwärtig war.

**Tabelle 4-15: Jahr der letzten Inanspruchnahme der MBE (in Prozent)**

Jahr	Anteil
2014	42,7
2013	40,3
2012	9,9
2011 oder früher	7,1
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.114 gewichtet.

Der letzte Beratungstermin gibt zwar Einblick in die Aktualität der Beratungserfahrung, jedoch keine sichere Auskunft darüber, ob die Beratung bereits abgeschlossen ist oder die Inanspruchnahme der MBE-Beratung noch andauert. Um einen konkreteren Einblick in das aktuelle Nutzungsverhalten der MBE-Klienten zu gewinnen, wurden die Klienten daher zusätzlich gefragt, ob sie die Beratung aktuell „regelmäßig“ oder „nur bei Bedarf“ nutzen oder die Beratung aktuell nicht mehr in Anspruch nehmen.<sup>99</sup> Hierbei zeigt sich, dass die Mehrheit der Klienten (70,8 %) die Beratung als noch nicht abgeschlossen betrachtet (vgl. Tab. 4-16). Unter diesen Personen geben vergleichsweise geringe 15,3 % an, die MBE „regelmäßig“ in Anspruch zu nehmen. Die Mehrheit (55,5 %) hingegen sucht die betreffende MBE-Stelle „nur bei Bedarf“ auf. Knapp ein Drittel der Befragten (29,2 %) gibt an, die MBE nicht mehr, also weder „regelmäßig“ noch „bei Bedarf“, in Anspruch zu nehmen – in diesen Fällen kann davon ausgegangen werden, dass der Beratungsprozess praktisch wie auch in der subjektiven Wahrnehmung der Klienten abgeschlossen ist.

<sup>99</sup> Zum Fragetext siehe v015 im Anhang.

**Tabelle 4-16: Aktuelle Nutzung der bewerteten Beratungsstelle (in Prozent)**

Status	Anteil
Regelmäßige Nutzung	15,3
Nutzung bei Bedarf	55,5
Keine aktuelle Nutzung	29,2
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.253, gewichtet.

Der Beratungsstatus korreliert erwartungsgemäß stark mit dem Zeitpunkt des letzten Aufsuchens der MBE: Unter den Klienten, die 2014 noch in der Beratung waren, geben 98,5 % an, die MBE noch in Anspruch zu nehmen. Fand der letzte Beratungsbesuch 2013 statt, geben noch 79,6 % der betreffenden Personen an, dass die Beratung noch nicht abgeschlossen sei. Unter den MBE-Klienten, die die MBE letztmalig 2012 aufsuchten, gibt immerhin noch rund ein Drittel (33,9 %) an, die Beratung noch „bei Bedarf“ wahrzunehmen. Abgeschlossen ist die Beratung bei allen Befragten, die 2011 oder früher letztmalig bei der MBE waren.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass die Beratung bei der MBE der überwiegenden Mehrheit der Klienten nicht lange zurückliegt und zudem noch in Anspruch genommen wird. Gleichzeitig wird deutlich, dass die MBE von einem Großteil der Klienten eher im konkreten Bedarfsfall genutzt wird und hingegen weniger als regelmäßige Anlaufstelle zu dienen scheint.

### 4.3.3 Dauer der Inanspruchnahme und Häufigkeit der Nutzung

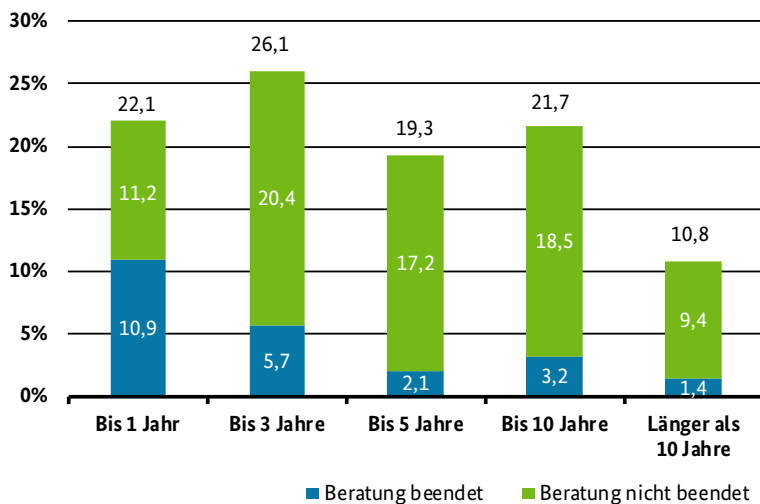
Die Gesamtdauer der Inanspruchnahme der MBE wurde auf Basis der von den Klienten angegebenen Zeitpunkte des ersten und des letzten Besuchs bei der bewerteten MBE-Stelle errechnet.<sup>100</sup> Die so bemessene Beratungsdauer der befragten Ratsuchenden liegt im Vergleich zu den im Controlling erhobenen Daten hoch. So belief sich die durchschnittliche Beratungsdauer aller abgeschlossenen Fälle im Controlling des Jahres 2013

<sup>100</sup> Dies war bei 906 Klienten möglich, die jeweils eine Monats- und eine Jahresangabe zum ersten und letzten Besuch bei der MBE machen konnten und die mehr als einmal in der Beratungsstelle waren. Die weiteren Auswertungen beziehen sich daher ausschließlich auf diese Befragtengruppe.

auf 22,2 Monate innerhalb des Case Managements und auf 15,4 Monate außerhalb des Case Managements (BAMF 2014a: 20f.). Bei der Gesamtheit der im Rahmen der vorliegenden Studie befragten Klienten liegt der Zeitraum der Inanspruchnahme der MBE dagegen im Mittel bei 53,1 Monaten (4,4 Jahre) und somit oberhalb der zeitlichen Nutzungsbeschränkung der MBE von drei Jahren. Hierbei muss zudem berücksichtigt werden, dass ein Großteil der Verfahren, wie weiter oben erläutert, zumindest aus Sicht der Klienten noch nicht endgültig abgeschlossen ist.

Immerhin bei fast der Hälfte der Befragten (48,2 %) lag die Beratungsdauer zum Zeitpunkt der Befragung bei bis zu drei Jahren und damit im vorgegebenen Beratungszeitraum (vgl. Abb. 4-33). 22,1 % der Befragten waren dabei sogar nur bis zu einem Jahr in Beratung. Bei der anderen Hälfte der Klienten übersteigt die Dauer der Inanspruchnahme hingegen die Nutzungsgrenze von drei Jahren: 19,3 % waren bis zu fünf Jahre bei der MBE, 21,7 % bis zu zehn Jahre und bei einem relativ geringen Anteil von 10,8 % liegen zwischen erstem und letztem Aufsuchen der MBE bereits mehr als zehn Jahre.

**Abbildung 4-33: Dauer der Beratung nach Beratungsstatus (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=906, gewichtet.

Durch die vergleichsweise lange Nutzung der MBE ist auch die Tatsache bedingt, dass ein nicht geringer Anteil von 17,8 % die bewertete Stelle bereits vor dem Jahre 2005 und damit vor der Neukonzeptionierung der MBE aufgesucht hat. Diese Klienten haben die Migrationsberatung zu Anfang entsprechend unter „anderen Vorzeichen“ erlebt, zumindest im Sinne von den heutigen Vorgaben abweichenden Zielsetzungen und institutionellen Rahmenbedingungen der MBE, was bei der Interpretation der Ergebnisse dieser Studie berücksichtigt werden muss.

Die von den Controllingdaten nach oben abweichenden Beratungszeiten können teils methodisch bedingt sein. Einerseits kann die vergleichsweise lange Dauer der Inanspruchnahme der MBE mit der Selektivität der Stichprobe zusammenhängen. So kann es als wahrscheinlich gelten, dass Klienten, die das Beratungsangebot über einen langen Zeitraum nutzen bzw. genutzt haben, eher eine explizite Meinung zur MBE vertreten und daher mit höherer Wahrscheinlichkeit zur Studienteilnahme eingewilligt haben.

Andererseits unterscheidet sich die Bemessung der Dauer eines Beratungsverfahrens im Rahmen dieser Studie von jener im Controllingsystem. So wird die Beendigung eines Beratungsprozesses im Controlling vonseiten des geschulten Beratungspersonals nach festgelegten inhaltlichen Kriterien erfasst. Laut Glossar des Controllingsystems gilt ein Fall im Case Management als beendet, wenn die verschiedenen Schritte des Verfahrens durchlaufen worden sind und ein Abschlussgespräch geführt wurde.<sup>101</sup> Ein Fall außerhalb des Case Managements ist abgeschlossen, „wenn der Berater ausdrücklich feststellt, dass der aktuelle Beratungsbedarf gedeckt ist (...) und ein weiterführender Beratungsbedarf nicht besteht“ (BAMF 2014a: 35). Vielmehr als der tatsächliche Zeitpunkt des letzten Aufsuchens der Beratungsstelle determiniert also das Erreichen eines bestimmten Beratungsstatus` die Beendigung des Verfahrens. Den im Vorfeld der Befragung interviewten MBE-Beratern zufolge ist das Aufsuchen der Beratungsstelle nach Beendigung des Beratungsprozesses jedoch nicht unüblich, wenn sich seitens des Klienten weitere Nachfragen

---

<sup>101</sup> Zudem kann ein Fall als beendet gelten, wenn das Case Management abgebrochen wurde.

punktuellem Natur ergeben.<sup>102</sup> In derartigen Fällen kann der Zeitpunkt des letzten Aufsuchens der Stelle also erheblich später angesiedelt sein als der Zeitpunkt des Abschlusses der „Hauptberatung“ und würde die Beratungsdauer im Rahmen dieser Studie länger erscheinen lassen als die im Controlling erfasste.

Vor diesem Hintergrund stellt es sich als wichtig dar, die Nutzungsdauer im Kontext mit der tatsächlichen Anzahl der Besuche in der MBE zu betrachten. Tabelle 4-17 veranschaulicht zunächst die Häufigkeit des Aufsuchens der bewerteten MBE-Stelle bezogen auf die Gesamtheit aller befragten Klienten. 10,0 % geben dabei an, die Beratungsstelle nur ein einziges Mal besucht zu haben. Der größte Anteil suchte die bewertete Stelle häufiger als 25 Mal auf (32,9 %).<sup>103</sup>

**Tabelle 4-17: Anzahl der Beratungsbesuche (in Prozent)**

1 Mal	10,0
2-5 Mal	26,2
6-10 Mal	16,1
11-25 Mal	14,8
Mehr als 25 Mal	32,9
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=906, gewichtet.

Betrachtet man die Häufigkeit des Aufsuchens der Beratungsstelle in Kombination mit der Dauer der Nutzung, zeigt sich erwartungsgemäß eine Zunahme der Besuche mit steigender Beratungsdauer (Abb. 4-34). Gleichzeitig wird aber auch deutlich, dass eine lange Beratungsdauer nicht bei allen Klienten mit einer hohen Frequenz der Beratungstermine einhergeht. Beispielsweise hat in der Gruppe der Klienten, die die MBE zwischen fünf und zehn Jahren genutzt haben, jeder zweite die MBE nicht häufiger als 25 Mal frequentiert: 15,2 % der Klienten haben die Stelle innerhalb dieses Zeitraums sogar nur zwei bis fünf Mal aufgesucht, 14,5 % der Befragten kamen sechs bis zehn Mal und weitere 18,6 % zwischen elf

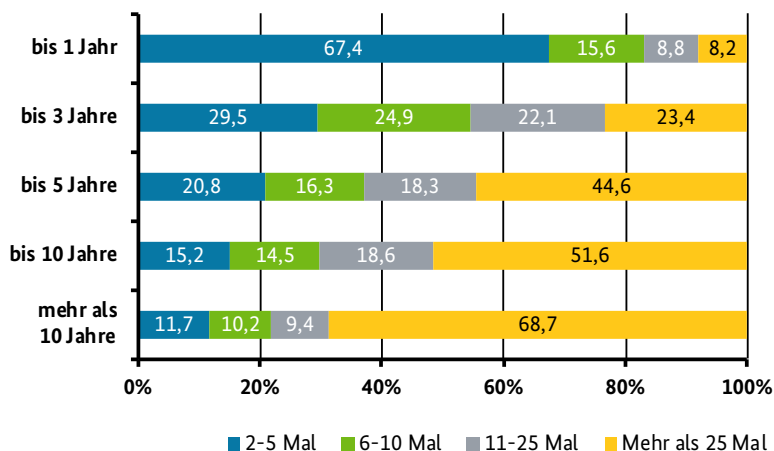
<sup>102</sup> Im Controlling werden derartige Fälle als neue Beratungsprozesse erfasst.

<sup>103</sup> Zum Fragetext siehe v004\_x im Anhang.

und 25 Mal (vgl. Abb. 4-34). Dieses Ergebnis lässt den Schluss zu, dass langjährige Beratungsdauern nicht notwendigerweise mit einer regelmäßigen und häufigen Inanspruchnahme der MBE einhergehen, sondern auch ein Zurückgreifen auf die Hilfe der Beratungsstelle in unregelmäßigen Abständen bedeuten können, beispielsweise in besonders herausfordernden oder sich verändernden Lebenssituationen. Dieses Ergebnis deckt sich auch mit dem Befund, dass die überwiegende Mehrheit der Klienten angibt, die MBE nicht regelmäßig, sondern lediglich „bei Bedarf“ wahrzunehmen.

Darüber hinaus verdeutlicht die Grafik generell, dass es unter den Klienten eine Vielzahl unterschiedlicher „Nutzungstypen“ zu geben scheint. Während einige Klienten die MBE innerhalb nur eines Beratungsjahres sehr intensiv in Anspruch nehmen – 8,2 % der Beratenden mit Beratungsdauer von einem Jahr besuchten die MBE bereits mehr als 25 Mal – gibt es gleichzeitig Personen, die das Hilfsangebot der MBE über sehr lange Zeiträume offenbar nur sehr sporadisch in Anspruch genommen haben. Es zeichnet sich vor diesem Hintergrund ein sehr diverses und nach individuellen Bedürfnissen ausgeprägtes Nutzungsverhalten der befragten Klienten ab.

**Abbildung 4-34: Häufigkeit der MBE-Besuche nach Dauer der Beratung (in Prozent)**

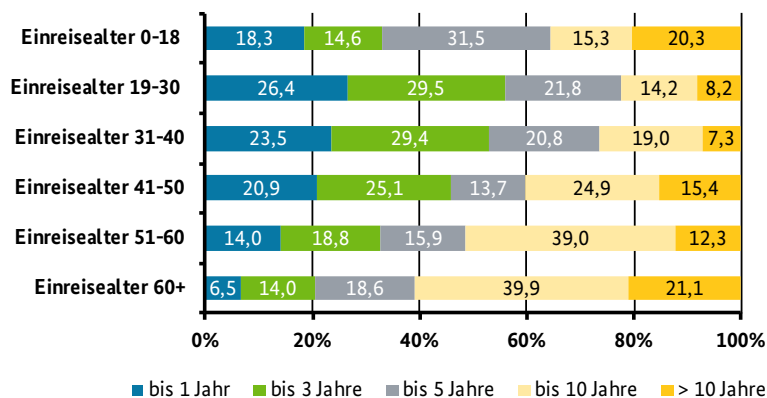


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=906, gewichtet.



Betrachtet man die Inanspruchnahme der MBE differenziert nach verschiedenen Merkmalen der Klienten, zeigen sich vor allem nach migrationsbiografischen Einflussgrößen Unterschiede. Deutlich wird unter anderem, dass die Beratungsdauer mit höherem Einreisealter in der Tendenz steigt. So zeigt sich zum Beispiel, dass Personen, die bei ihrem Zuzug zwischen 51 und 60 Jahren alt waren, die MBE zu knapp 70 % für einen längeren Zeitraum als drei Jahre in Anspruch genommen haben (Abb. 4-35). Bei Personen, die bereits mit 19 bis 30 Jahren zugereist sind, liegt dieser Anteil nur bei 44,2 %. Der Befund längerer Beratungsdauern bei in späteren Lebensabschnitten zugezogenen Personen kann auf spezifische Hürden im Integrationsprozess für diese Personengruppe zurückgeführt werden. In der Migrationsforschung ist zahlreich belegt worden, dass sich ein höheres Einreisealter vor allem negativ auf den Spracherwerb auswirkt, der seinerseits eine Schlüsselfunktion für soziale und strukturelle Integration im Zielland spielt (Esser 2006 b: 103). Das Ergebnis deckt sich zudem mit den Einschätzungen der befragten MBE-Berater, die bei vergleichsweise spät zugereisten Personen erschwerte Integrationsbedingungen insbesondere im sprachlichen und beruflichen Bereich feststellten und den Beratungsbedarf dieser Personengruppe daher tendenziell als höher einschätzten. Zudem wiesen die Berater darauf hin, dass ältere Zuwanderer – unabhängig vom Migrationshintergrund – grundsätzlich häufiger auf soziale Unterstützungsangebote angewiesen seien und auch die MBE daher über längere Zeiträume aufsuchten als andere Migranten (vgl. Kap. 5.7.2.2).

Abbildung 4-35: Dauer der Beratung nach Einreisealter (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=890, gewichtet.

Leichte Unterschiede in der Beratungsdauer zeigen sich auch bei einer Differenzierung nach den Deutschkenntnissen der Befragten. So steigt die Dauer der Inanspruchnahme der Beratung von durchschnittlich 3,9 Jahren bei „sehr guten“ Deutschkenntnissen auf 4,6 Jahre bei „schlechten“ bis „gar nicht“ vorhandenen Deutschkenntnissen.<sup>104</sup> Auch dieses Ergebnis spiegelt sich in den Ansichten der Berater, die fehlende bzw. schlechte Sprachkenntnisse als einen Hauptgrund für Schwierigkeiten bei der strukturellen Integration und damit für stärkeren und längeren Unterstützungsbedarf durch die MBE betrachten (vgl. Kap. 5.7.2.1).

Auch die Herkunft der Befragten hat auf den ersten Blick einen zentralen Einfluss auf die Beratungsdauer. So zeigt sich, dass die Dauer der Beratungsverfahren insbesondere bei EU-Zuwanderern bedeutend kürzer ist als bei den anderen Befragtengruppen: Die durchschnittliche Beratungsdauer liegt hier bei 2,1 Jahren. Durchschnittlich am längsten hingegen dauert die Beratung mit 6,1 Jahren bei russischen Personen, gefolgt von Personen aus der ehemaligen Sowjetunion (5,3 Jahre), türkischen Zuwanderern (5,2 Jahre) und Personen aus weiteren Drittstaaten (3,5 Jahre). Dieser Befund muss allerdings vor dem Hintergrund voneinander abweichender Einreisezeitpunkte und damit zusammenhängend unterschiedlichen Zeitpunkten der Erstberatung betrachtet werden: Länger in Deutschland lebende Personen haben die MBE wahrscheinlich zu einem früheren Zeitpunkt in Anspruch genommen und damit eine höhere Wahrscheinlichkeit für lange Beratungsdauern. Tatsächlich zeigt sich, dass sich die Unterschiede bei der Annahme eines gleichen Zeitpunkts der Erstberatung weitgehend auflösen. Ausschließlich bei der Gruppe türkischer Ratsuchender zeichnet sich unter Berücksichtigung des Zeitpunkts des Erstbesuchs im Vergleich zu den anderen Gruppen nach wie vor eine etwas längere Beratungsdauer ab.

Unterschiede in der Beratungsdauer zeigen sich zudem je nach sprachlicher Verständigungsbasis zwischen Berater und Klient. Hierbei wurde unterschieden zwischen Personen, die in der Beratung (1) ausschließlich

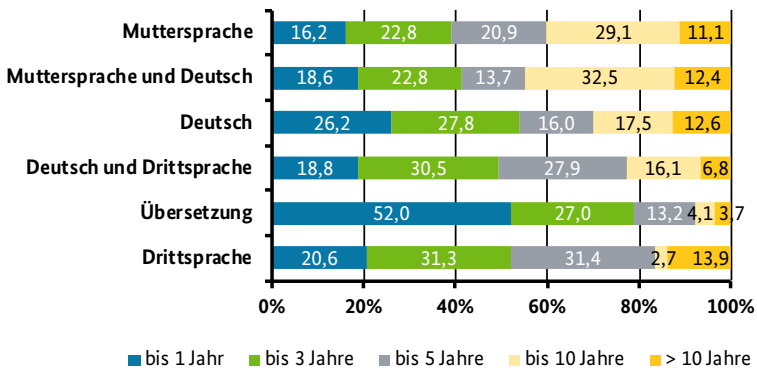
---

<sup>104</sup> Die Ausprägungen „schlechte“, „sehr schlechte“ und „gar keine“ Deutschkenntnisse wurden aufgrund zu geringer Fallzahlen an dieser Stelle zu einer Kategorie zusammengefasst.

in ihrer Muttersprache, (2) in ihrer Muttersprache und auf Deutsch, (3) ausschließlich auf Deutsch, (4) auf Deutsch und einer Drittsprache<sup>105</sup>, (5) ausschließlich mithilfe eines Übersetzers und (6) ausschließlich in einer Drittsprache beraten wurden.<sup>106</sup> Auffällig ist, dass die Beratungsdauer umso länger ausfällt, je „einfacher“ sich die Verständigungsbasis zwischen Berater und Klient darstellt (vgl. Abb. 4-36). So liegt die durchschnittliche Beratungsdauer bei Personen am höchsten, die sich mit dem Berater in ihrer Muttersprache verständigen (5,0 Jahre) oder mit ihrem Berater sowohl in ihrer Muttersprache als auch auf Deutsch kommunizieren (5,2 Jahre). Personen, die mit ihrem Berater nur Deutsch bzw. Deutsch und eine dritte Sprache verwenden, sind mit 4,2 Jahren im Schnitt ein Jahr weniger in Beratung. Wurde eine dritte Sprache oder eine dritte Sprache in Kombination mit Deutsch gesprochen, dauerte die Beratung im Schnitt 3,6 bzw. 3,8 Jahre. Mit großem Abstand am niedrigsten ist die Beratungsdauer, wenn zwischen Berater und Klient übersetzt wurde (2,2 Jahre). Obgleich eine solche Verständigungsbasis für den Beratenen bedeutet, dass die Aussagen des Beraters in seine Muttersprache übersetzt werden, kann dennoch davon ausgegangen werden, dass die Beratungsarbeit mit einer dolmetschenden Person die Qualität der Verständigung negativ beeinträchtigt (von Wogau 2004: 100). So fehlt selbst geschulten Übersetzern oftmals das nötige Fachvokabular für die treffende Übersetzung in die Zielsprache. Wie zu zeigen sein wird, stehen den MBE-Klienten zumeist ungeschulte Übersetzer aus dem Freundes- oder Bekanntenkreis zur Seite, was den Schwierigkeitsgrad der Kommunikation nochmals erhöht (vgl. Kap. 4.3.5).

105 Als Drittsprache wird eine Sprache verstanden, die weder die Muttersprache des Klienten noch Deutsch ist.

106 Zum Fragetext siehe v025 bis v028 im Anhang.

**Abbildung 4-36: Dauer der Beratung nach Verständigungsbasis (in Prozent)**

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=905, gewichtet.

Die Analysen zu Dauer und Häufigkeit der Beratung zeigen insgesamt, dass unterschiedliche Faktoren die Länge des Beratungsverfahrens beeinflussen. Die Beobachtungen der Berater werden dahingehend bestätigt, dass generell erschwerende Einflüsse auf den Integrationsprozess, wie das Alter der Ratsuchenden zum Zeitpunkt des auf Dauer angelegten Zuzugs nach Deutschland oder die Deutschkenntnisse, sich verlängernd auf die Beratungsdauer auswirken können.

Darüber hinaus wird deutlich, dass die MBE hinsichtlich Beratungslänge und Häufigkeit der Frequentierung durchaus unterschiedlich genutzt wird, was auf eine individuelle, den Bedürfnissen des Ratsuchenden angepasste Nutzung des Angebots schließen lässt. Für einen nicht geringen Anteil der Befragten scheint die MBE zudem weniger als regelmäßig frequentiertes, zeitlich begrenztes Unterstützungsangebot genutzt zu werden, sondern vielmehr als Anlaufstelle, die zwar teils über längere Zeiträume, dafür aber eher im konkreten Bedarfsfall aufgesucht wird. Dass die MBE somit weniger den Charakter eines regelmäßig aufgesuchten „Kurses“ hat, der zu Beginn des Aufenthalts in Deutschland einmalig als Orientierungshilfe dient, erschließt sich auch vor dem Hintergrund, dass Integrationsprozesse zumeist keinen linearen Verlauf aufweisen, sondern vielmehr einen „langwierige[n] Prozess mit Annäherungen, Veränderungen und Brüchen“ darstellen (Buchholt 2008: 587). Wie auch die qualitativ

befragten Berater beobachten, kann dies zu unregelmäßigem und zeitversetzt auftretendem Beratungsbedarf führen.

#### 4.3.4 Zugang zur MBE

Die Mehrheit der befragten Klienten hat als Neuzuwanderer Zugang zur bewerteten MBE-Stelle gefunden.<sup>107</sup> Wie in Tabelle 4-18 dargestellt, befanden sich knapp zwei Drittel (62,3 %) der Befragten zu Beginn der Beratung in der bewerteten Stelle erst seit bis zu drei Jahren in Deutschland und galten somit zu Beginn der Beratung als Neuzuwanderer. 46,3 % nahmen die MBE dabei bereits im ersten Jahr nach der Einreise in Anspruch. Der Zugang der Befragten erfolgte im Vergleich zur Klientengesamtheit, welche in den Controllingdaten abgebildet wird, außergewöhnlich früh. Laut diesen wird die MBE mehrheitlich von Altzuwanderern aufgesucht, nur etwa ein Drittel der Klienten findet innerhalb der ersten drei Jahre ihres Aufenthalts in die Beratung. Diese Diskrepanz ist u.a. auf die unterschiedliche Zählweise zurückzuführen: Während die Befragten den Zeitpunkt des tatsächlichen Erstkontakts zur Migrationsberatung angaben, erfasst das Controlling einzelne Beratungseinheiten jeweils neu. Die Zeitspanne zum Einreisezeitpunkt fällt bei einer erneuten Inanspruchnahme der MBE von denselben Klienten somit entsprechend länger aus. Darüber hinaus ist denkbar, dass die spezifische Zusammensetzung der Befragten Einfluss auf deren Zugangsmuster hat. Sowohl der hohe Anteil an Spätaussiedlern, welche auf vergleichsweise gut ausgebaute Integrationsangebote zurückgreifen konnten, als auch das überdurchschnittlich hohe Bildungsniveau der Befragten können die frühere Inanspruchnahme von professionellen Beratungsangeboten begünstigen.

<sup>107</sup> Berücksichtigt wurden nur Personen, die lediglich eine Trägerorganisation aufgesucht haben. Bei Personen, die sich bei mehreren Trägern in der MBE beraten lassen, kann der erste Beratungszeitpunkt weiter zurückliegen als jener des ersten Aufsuchens der bewerteten Beratungsstelle.

**Tabelle 4-18: Aufenthaltsdauer zu Beginn der Beratung (in Prozent)**

	Bewertete MBE-Stelle
<b>bis 1 Jahre</b>	<b>46,3</b>
<b>bis 3 Jahre</b>	<b>16,0</b>
bis 5 Jahre	6,5
bis 10 Jahre	13,2
> 10 Jahre	18,0
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=719, gewichtet.

Anmerkung: Klienten, bei denen die bewertete Beratungsstelle zugleich den Erstkontakt mit der MBE darstellt.

Nicht unbedeutend ist dagegen auch der Anteil jener Probanden, die die bewertete MBE-Stelle als bereits länger in Deutschland lebende Zuwanderer erstmals in Anspruch genommen haben (37,7 %). Der Anteil an Ratsuchenden, die sich beim erstmaligen Aufsuchen der bewerteten Stelle bereits seit länger als zehn Jahren in Deutschland aufhielten, macht dabei sogar 18,0 % aus.

Mit der Neueinführung der MBE 2005 scheint sich der Zugang zur MBE für Neuzuwanderer insgesamt erleichtert zu haben. Betrachtet man ausschließlich Personen, die ab 2005 zugewandert sind, zeigt sich, dass hier insgesamt 89,2 % die MBE innerhalb der ersten drei Aufenthaltsjahre aufgesucht haben. Der Anteil an Personen, die erst nach mehr als fünf Jahren Zugang zur MBE fanden, ist mit 3,5 % sehr gering (vgl. Tab. 4-19).

**Tabelle 4-19: Aufenthaltsdauer zu Beginn der Beratung, ab 2005 Zugewanderte (in Prozent)**

	Bewertete MBE-Stelle
<b>bis 1 Jahre</b>	<b>64,7</b>
<b>bis 3 Jahre</b>	<b>24,5</b>
bis 5 Jahre	7,4
bis 10 Jahre	3,5
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=406, gewichtet.

Anmerkung: Klienten, bei denen die bewertete Beratungsstelle zugleich den Erstkontakt mit der MBE darstellt und die ab 2005 nach Deutschland kamen.

Besonders lang stellt sich der Zeitraum zwischen Einreise und Erstbesuch bei der bewerteten MBE-Stelle mit durchschnittlich 10,9 Jahren bei den befragten Personen türkischer Herkunft dar. Unter diesen suchten 45,9 % die MBE erst nach 10-jährigem Aufenthalt auf, wohingegen ein geringer Anteil von 24,8 % innerhalb der ersten drei Jahre in die Beratung kam. Ein Erklärungsansatz liegt darin begründet, dass die Befragtengruppe türkischer Herkunft im Mittel bedeutend früher nach Deutschland zugezogen ist als die restlichen Befragtengruppen: Während die Einreise der türkeistämmigen Befragten im Mittel 1993 stattfand, liegt der mittlere Einreisezeitpunkt bei Personen aus der ehemaligen Sowjetunion sowie bei Personen aus Drittstaaten im Jahre 2003, bei EU-Zuwanderern im Jahre 2005. Da ein gesetzlich verankertes Integrationsprogramm in Deutschland erst im Jahre 2005 eingeführt wurde, kann davon ausgegangen werden, dass der Zugang zu Integrations- und Beratungsangeboten für die Befragtengruppe der Türkeistämmigen sich ungleich schwerer gestaltet hat.

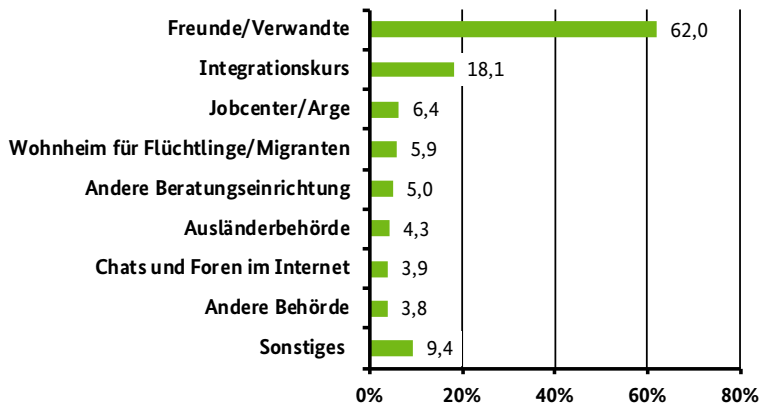
Ein konträres Bild zeichnet sich bei Personen aus der Russischen Föderation und den GUS-Staaten ab, die nach unterdurchschnittlich kurzer Aufenthaltsdauer (2,9 bzw. 2,8 Jahre) Zugang zur Beratung fanden. Umgekehrt kann hier als ein Erklärungsfaktor unter anderem ein bereits früh institutionalisiertes Integrationsprogramm für Spätaussiedler dienen, das den Zugang zu Sozialberatungsangeboten für diese Personengruppe potenziell vereinfachte.

Die überwiegende Mehrheit der Klienten hat über informelle Informationskanäle vom Angebot der MBE erfahren (vgl. Abb. 4-37).<sup>108</sup> So geben knapp zwei Drittel (62,0 %) der Befragten an, Informationen zum Beratungsangebot über Freunde bzw. Verwandte erhalten zu haben. Erst mit großem Abstand folgen formelle Zugangskanäle: Als wichtigster unter diesen ist der Integrationskurs einzuordnen, durch welchen 18,1 % der Klienten von der Möglichkeit der migrationspezifischen Beratung erfahren. Auffällig ist, dass sehr geringe Anteile durch behördliche Regeldienste wie dem Jobcenter bzw. der Arbeitsagentur (6,4 %), der Ausländerbehörde (4,3 %) oder sonstigen Behörden (3,8 %) auf die MBE aufmerksam wurden. So ist in den Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der

<sup>108</sup> Zum Fragetext siehe v008\_x im Anhang.

Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) für Kooperationsvereinbarungen mit Regeldiensten (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) 2011) ausdrücklich festgehalten, dass Jobcenter und Ausländerbehörden systematisch über das Beratungsangebot der MBE informieren und an diese verweisen sollen.

**Abbildung 4-37: Zugangswege zur MBE (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=911, gewichtet.  
Anmerkung: Mehrfachangaben möglich.

Das Ergebnis deckt sich in der Tendenz mit Erkenntnissen aus der projektbegleitenden Erfolgskontrolle des BAMF sowie vorangehenden Forschungsprojekten (vgl. Kap. 2.3), die hinsichtlich der Zugangswege zur MBE ebenfalls auf einen hohen Stellenwert von „Mund-zu-Mund-Propaganda“ schließen lassen. Im Rahmen der im Controlling durchgeführten Vor-Ort-Befragungen schätzten die befragten MBE-Berater Empfehlungen über die Familie und die Community als wichtigste Zugangswege ein, gefolgt vom Jobcenter und von den Integrationskursträgern. Unter den befragten Klienten im Modellprojekt „Integration verbindlicher machen - Integrationsvereinbarungen erproben“ stellten Informationen über die MBE durch Freunde, Bekannte oder Verwandte ebenfalls den wichtigsten Zugangsweg dar (47,7 %), gefolgt mit größerem Abstand vom Jobcenter (12,4 %) <sup>109</sup> (Borchers et al. 2013: 38f.).

<sup>109</sup> Der Zugangskanal Integrationskurs wurde in dieser Studie nicht abgefragt.



### 4.3.5 Beratungssprachen

Die Wahl der Verständigungsbasis in der MBE ist nicht nur abhängig von den Sprachkenntnissen des Beraters und des Ratsuchenden, sondern bewegt sich darüber hinaus auch im Spannungsfeld der Bestrebungen, einerseits das Anliegen des Klienten möglichst genau und feinfühlig zu besprechen und andererseits die praktische Anwendung der deutschen Sprache zu fördern.

Grundsätzlich wurden die im Rahmen der BAMF-MBE-Klientenbefragung teilnehmenden Personen in 22 unterschiedlichen Sprachen beraten, was für eine ausgeprägte Sprachenvielfalt unter den Mitarbeitern sowie für eine starke interkulturelle Öffnung der MBE spricht. Die Analysen zur sprachlichen Verständigung in der Migrationsberatung zeigen, dass sich etwas mehr als ein Drittel der Klienten (35,8 %) mit dem Berater ausschließlich in der Muttersprache verständigt hat (vgl. Tab. 3-31). Ausschließlich Deutsch hat ein ähnlich großer Anteil von 34,0 % in der Beratung gesprochen. Der Gesamtanteil an Beratungen, in denen die deutsche Sprache Anwendung findet, liegt aber noch bedeutend höher: So haben zusätzlich 9,1 % der Befragten sowohl in der Muttersprache also auch auf Deutsch gesprochen und weitere 11,6 % haben sich auf Deutsch unter Zuhilfenahme einer dritten Sprache<sup>110</sup> verständigt. Insgesamt fand die deutsche Sprache somit in knapp 45 % aller Beratungsprozesse als Verständigungsbasis Anwendung.

**Tabelle 4-20: Verständigungsbasis in der MBE (in Prozent)**

Verständigungsbasis	Anteil
Muttersprache	35,8
Deutsch und Muttersprache	9,1
Deutsch	34,0
Deutsch und Drittsprache	11,6
Drittsprache	3,3
Übersetzer	6,3
<b>Gesamt</b>	<b>100,0</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.253, gewichtet.

<sup>110</sup> Unter dritter Sprache werden alle Sprachen außer Deutsch verstanden, die nicht der Muttersprache des Klienten entsprechen.

Bei 6,3 % aller Befragten wurde in der Beratung ausschließlich übersetzt. In einer weiteren Frage geben 12,5 % der Beratenen daneben an, dass im Laufe ihrer Beratung „teilweise“ übersetzt wurde.<sup>111</sup> Bei der Mehrheit dieser Personen fand die direkte Verständigung mit dem Berater entweder auf Deutsch oder auf Deutsch und einer Drittsprache statt. Die Personen, die den Beratenen als Übersetzer zur Seite standen, stammen zu großen Teilen aus dem familiären oder persönlichen Umfeld der Klienten selbst (Tab. 4-21). Etwa 30 % der Klienten stand der Partner als Übersetzer zur Seite, 22,0 % ließen weitere Familienmitglieder und 11,7 % ihre Kinder übersetzen.<sup>112</sup> 31,8 % der Befragten nahmen die Übersetzungshilfe eines Bekannten oder Freundes in Anspruch. Immerhin etwa 20,2 % der Befragten geben an, einen Dolmetscher als Übersetzer an ihrer Seite gehabt zu haben. Dennoch kann davon ausgegangen werden, dass eine professionelle Übersetzung in der Beratung nur selten in Anspruch genommen wird. So ist es wahrscheinlich, dass von den Klienten z. B. ehrenamtliche Begleiter, die im Rahmen der MBE-Beratung übersetzten, unter dem Begriff „Dolmetscher“ eingeordnet wurden.

**Tabelle 4-21: Übersetzer in der MBE (in Prozent)**

Übersetzer	Anteil
Partner	29,9
Kind	11,7
Anderes Familienmitglied	22,0
Bekannter / Freund	31,8
Dolmetscher	20,2
Andere Person	6,3

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=245, gewichtet.

Anmerkung: Mehrfachangaben möglich.

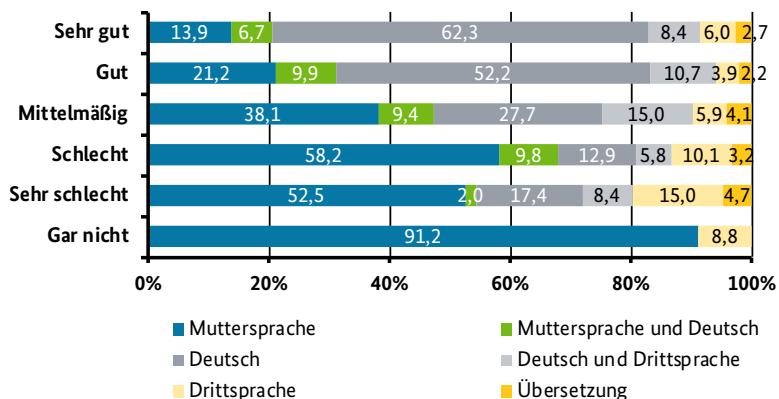
Die in der Beratung verwendeten Sprachen hängen stark mit den Deutschkenntnissen der Befragten zusammen (Abb. 4-38). Je besser die Deutschkenntnisse, umso weniger wird in der Beratung ausschließlich in der Muttersprache gesprochen. Bei Personen mit guten bis sehr guten Deutschkenntnissen dominiert vielmehr ein Sprachenmix aus Deutsch

<sup>111</sup> Zum Fragetext siehe v025 im Anhang.

<sup>112</sup> Zum Fragetext siehe v026\_x im Anhang.

und der eigenen Muttersprache. Obgleich die Verständigung in der Muttersprache demnach möglich ist, wird also Deutsch dennoch als Beratungssprache eingesetzt. Dies deckt sich mit den Aussagen der befragten Berater, die im Rahmen der MBE bewusst die deutsche Sprache einsetzen, um den Klienten wichtige Schlüsselbegriffe näher zu bringen und das Üben und die Anwendung der deutschen Sprache im geschützten Raum der Beratung zu ermöglichen.

Abbildung 4-38: Beratungssprachen nach Deutschkenntnissen (in Prozent)



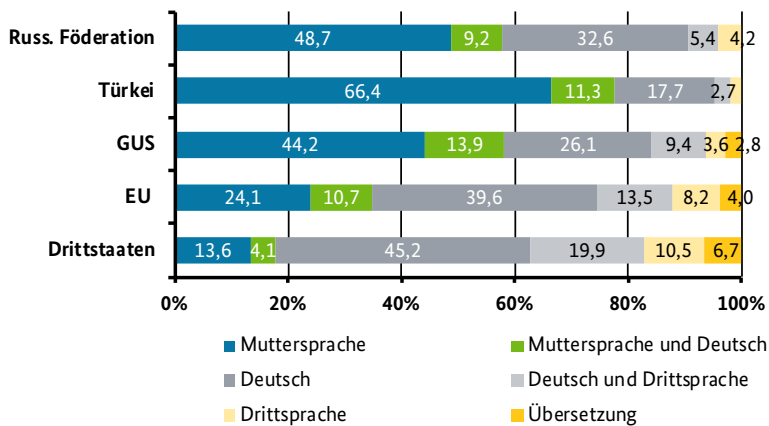
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.249, gewichtet.

Personen aus der Russischen Föderation, den GUS-Staaten und der Türkei werden bedeutend häufiger muttersprachlich beraten als Zuwanderer aus Dritt- und EU-Staaten, wie Abbildung 4-39 zeigt. Dieses Ergebnis ist insofern wenig erstaunlich, da die Türkei und die ehemalige Sowjetunion zu den bedeutendsten Herkunftsgebieten von Zuwanderern in Deutschland zählen, aus denen somit auch viele MBE-Berater selbst stammen und entsprechende Sprachkenntnisse aufweisen dürften. Obwohl die Befragten aus der Türkei und den Gebieten der ehemaligen Sowjetunion im Schnitt gleich gute Deutschkenntnisse aufweisen, kommunizieren Zuwanderer türkischer Herkunft mit ihrem Berater insgesamt am häufigsten in ihrer Muttersprache.

Ausschließlich auf Deutsch verständigen sich am häufigsten Personen aus sonstigen Drittstaaten sowie EU-Zuwanderer mit ihrem Berater. Gleich-

zeitig kommen in diesen Gruppen Beratungen am häufigsten vor, in denen ausschließlich mithilfe eines Übersetzers kommuniziert wird. Dieses Ergebnis erklärt sich auch vor dem Hintergrund, dass beide Gruppen zahlreiche kleinere Herkunftsgruppen mit unterschiedlichsten Muttersprachen umschließen, die in Deutschland weniger vertreten sind und daher auch in der MBE seltener als Verständigungsmöglichkeit herangezogen werden können.

Abbildung 4-39: Beratungssprachen nach Herkunftsgruppen (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

Signifikante Unterschiede nach Bildungsniveau und Geschlecht gibt es hinsichtlich der angewandten Beratungssprachen nicht.

#### 4.3.6 Beratungsinhalte

Bereits in der Zielsetzung der MBE zur Unterstützung von Zuwanderern zur Selbständigkeit „in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens“ ist eine hohe inhaltliche Bandbreite an Beratungsthemen angelegt. Die Unterstützungsbedarfe der Klienten sind letztlich so vielfältig wie der Integrationsprozess selbst, den die MBE „initiiert, steuert und begleitet“ soll (BMI 2010: 261). Bei der Erfassung der Beratungsinhalte wurde unterschieden zwischen den ursprünglichen „Initialanliegen“ der Klienten, welche den Ausschlag dafür gaben, die (im Folgenden bewertete) Beratungsstelle

aufzusuchen, sowie der Gesamtheit der Themen, die im weiteren Verlauf der Beratung bearbeitet wurden.

#### 4.3.6.1 Hauptgründe für das Aufsuchen der MBE

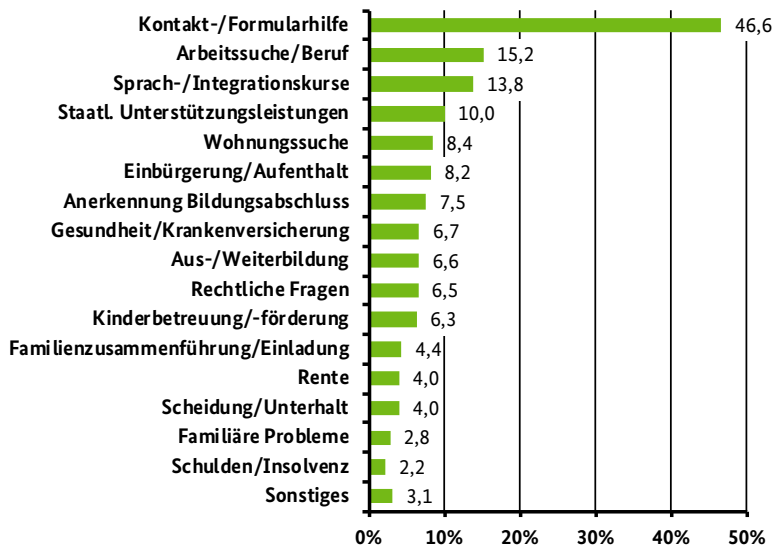
Um die ausschlaggebenden Gründe für die Inanspruchnahme der MBE zu erfassen, konnten die Befragten frei antworten und ihre Ausgangslage in eigenen Worten beschreiben.<sup>113</sup> Das dadurch erhobene qualitative Datenmaterial wurde im Anschluss durch einen offenen Codierungsprozess in insgesamt 17 Kategorien gegliedert, welche in Abbildung 4-40 dargestellt werden. Bereits durch die Anzahl der gebildeten Themenkomplexe wird die enorme inhaltliche Bandbreite der Beratungsleistung der MBE deutlich. In Übereinstimmung mit früheren Befragungen kristallisieren sich einige Kernthemen heraus, die besonders häufig in der Beratung zur Sprache kommen (Borchers et al. 2013). Dabei fällt bei der vorliegenden Befragung insbesondere die hohe Präsenz des Anliegens der „Kontakt- und Formularhilfe“<sup>114</sup> (46,6 %) auf, welches daher im Folgenden gesondert betrachtet wird. Weitere Beratungsanliegen betreffen etwa den Ausbau von Deutschkenntnissen, das heißt die Suche nach Sprach- bzw. Integrationskursen sowie die Unterstützung bei der Anmeldung oder erfolgreichen Absolvierung derselben (13,8 %). In 15,2 % der Fälle wandten sich die Befragten mit Anliegen im Bereich Arbeitssuche an die MBE, was beispielsweise allgemeine Informationen über den Arbeitsmarkt, zu arbeitsrechtlichen Regelungen oder konkrete Unterstützung beim Verfassen von Bewerbungsunterlagen umfasst. Insgesamt 10,0 % der Befragten hatten zu Beratungsbeginn Fragen zu staatlichen Unterstützungsleistungen (z. B. Kinder-/Arbeitslosengeld, Sozialhilfe etc.); weitere 6,7 % zu

<sup>113</sup> Zum Fragetext siehe v040o im Anhang.

<sup>114</sup> Bezüglich der Kategorienbildung ist eine hohe Überschneidung von inhaltlichen Fragen und den damit einhergehenden Formalitäten zu beachten. So ist der Unterstützungsbedarf mit formellem Briefverkehr oder Formularen in der Regel mit einem inhaltlichen Anliegen verbunden. Die Kategorie „Kontakt-/Formularhilfe“ wurde in allen Fällen vergeben, in denen explizit die Suche nach Unterstützung bei formellem Schriftverkehr oder Kommunikation zum Ausdruck gebracht wurde. Die exemplarische Aussage „Fragen zur Rente und Hilfe bei den Formularen“ ist als Initialanliegen demnach sowohl dem Themenkomplex „Rente“ als auch „Kontakt-/Formularhilfe“ zugeordnet. In Abbildung 5-2 sind die inhaltlichen Anlässe für Kontakt- und Formularhilfe zur besseren Übersicht gesondert aufgeschlüsselt.

„Gesundheit und Krankenversicherung“: Diese umfassen neben versicherungstechnischen Fragen und Unterstützung im Kontakt mit Versicherungsträgern auch Hilfe im Umgang mit Ärzten oder Krankenhäusern, das allgemeine Zurechtfinden im Gesundheitssystem und Fragen im Fall einer Schwangerschaft. Unter der Kategorie „Rechtliche Fragen“ (6,5 %) finden sich unter anderem Anfragen zu Mieter- und Verbraucherschutz sowie Korrespondenz mit Anwälten. Anfragen im Bereich Arbeits- bzw. Aufenthaltsrecht sind hingegen den entsprechenden inhaltlichen Kategorien zugeordnet. Etwas weniger häufig werden zu Beratungsbeginn Anfragen zu „Scheidung/Unterhalt“ (4,0 %) bzw. „Familiäre Probleme“ (2,8 %) thematisiert. Im Gegensatz zu vorrangig formellen Fragen zu Scheidungs- und Unterhaltsregelungen bezieht sich letztere Kategorie auf zwischenmenschliche Probleme wie etwa Sucht- oder Gewaltproblematiken in der Familie.

Abbildung 4-40: Initialanliegen für das Aufsuchen der MBE (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.241, gewichtet;  
Anmerkung: Mehrfachangaben möglich.

Bei der Verteilung der Initialanliegen zeigt sich in vielen Fällen ein zu erwartender Zusammenhang mit der Aufenthaltsdauer der Befragten. So

werden die Themenbereiche Kontakt- und Formularhilfe, Sprach- und Integrationskurse und die Anerkennung von Bildungsabschlüssen signifikant häufiger sowie die Themenbereiche Arbeits- und Wohnungssuche verstärkt von Neuzuwanderern nachgefragt. Anfragen zu den Themenbereichen Scheidung/Unterhaltsfragen sowie Familiäre Probleme finden sich hingegen überzufällig häufiger bei Personen mit längerer Aufenthaltsdauer – sowohl bezüglich des Beratungsbeginns als auch insgesamt. Dass in früheren Phasen der Einwanderung generell ein höherer Beratungsbedarf besteht, ist daraus ersichtlich, dass die durchschnittliche Anzahl an Initialanliegen mit kürzerer Aufenthaltsdauer bei Beratungsbeginn stetig zunimmt.

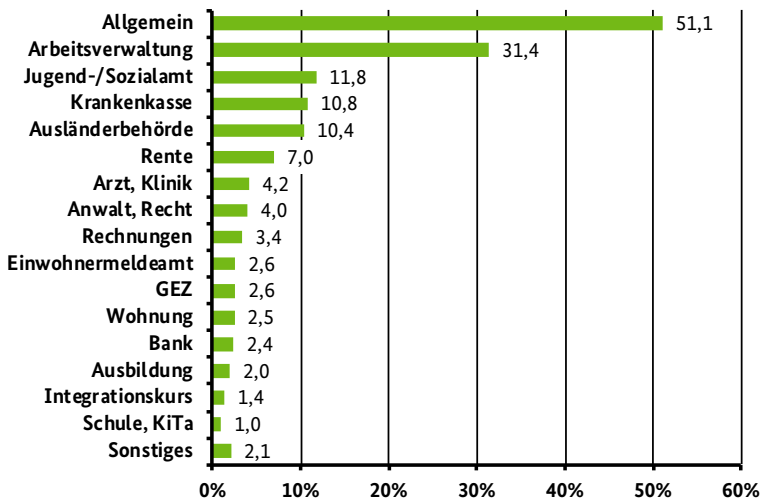
### **Kontakt- und Formularhilfe**

Einen auffälligen Schwerpunkt in der Vielfalt der Beratungsanlässe bildet der Themenbereich „Kontakt-/Formularhilfe“: Für fast 47 % der befragten Klienten stellte dies den bzw. einen Anlass dar, die MBE aufzusuchen. Die Kategorie umfasst neben dem häufig geäußerten Unterstützungsbedarf beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen bzw. der Erklärung offiziellen Schriftverkehrs auch andere Kommunikationshilfen wie etwa das Vereinbaren von Terminen, telefonische Absprachen mit Behörden oder Sachbearbeitern, das Erklären bürokratischer Abläufe oder in selteneren Fällen die persönliche Begleitung zu entsprechenden Stellen. Neben dem Kontakt zu öffentlichen Verwaltungseinrichtungen, was den Großteil der Anfragen betrifft, werden auch andere Kontakte berücksichtigt, bei denen die Klienten Unterstützung suchten, wie beispielsweise mit Krankenkassen, Versicherungen oder Banken. Insgesamt handelt es sich somit um Interaktionen, die sich durch einen hohen Formalitätsgrad auszeichnen, sowie den entsprechenden Schriftverkehr. In einer Subauswertung wurden die offenen Angaben der Kategorie „Kontakt-/Formularhilfe“ nach inhaltlichen Themenbereichen aufgeschlüsselt. In Abbildung 4-41 sind die häufigsten Anlässe für den Unterstützungsbedarf beim Umgang mit Formalitäten dargestellt.<sup>115</sup> Demnach fällt der mit Abstand größte Anteil mit

<sup>115</sup> Die Kategorie „Allgemein“ umfasst unspezifische Angaben zur Unterstützung mit Formalitäten, die eine inhaltliche Zuordnung nicht ermöglichen, z. B. „Ausfüllen von Formularen und Erklärung von Dokumenten“ oder „Übersetzen von allen Dokumenten, Briefverkehr mit Behörden, Einreichen von Anträgen“.

31,4 % auf die Korrespondenz mit der Arbeitsverwaltung, danach folgen mit etwa gleichen Anteilen der formelle Kontakt mit dem Jugend- bzw. Sozialamt (11,8 %), den Krankenkassen (10,8 %) oder der Ausländerbehörde (10,4 %). Insgesamt 7,0 % der Anfragen beziehen sich auf Formalitäten, die mit Rentenansprüchen zu tun haben.

**Abbildung 4-41: Inhaltliche Anlässe für die Unterstützung bei Formularen und formellen Kontakten (in Prozent)**

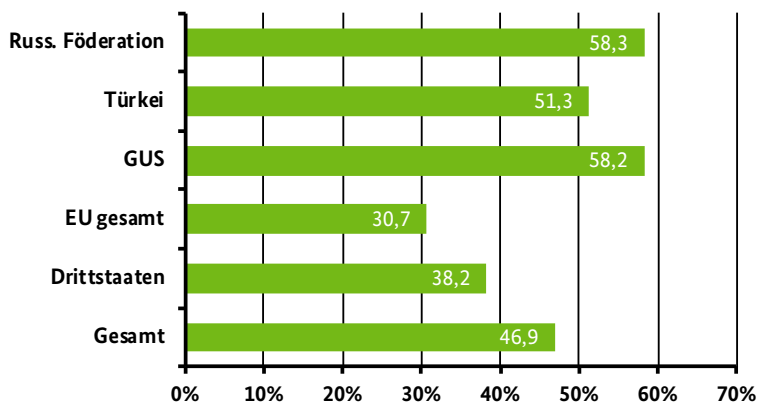


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=566, gewichtet;  
Anmerkung: Mehrfachangaben möglich.

Die hohe Präsenz dieses Anliegen innerhalb des Beratungsgeschehens ist teilweise auf die große thematische Bandbreite zurückzuführen, die durch diese Kategorie abgedeckt wird. Dass der Unterstützungsbedarf von Zuwanderern im Umgang mit Behörden jedoch prinzipiell hoch ist, ist aus früheren Studien bereits bekannt. So gaben auch im Modellprojekt „Integration verbindlicher machen – Integrationsvereinbarungen erproben“ mit 49,2 % fast die Hälfte der Befragten an, dass die Suche nach „Hilfe mit Behörden“ für sie den bzw. einen Anlass zum Aufsuchen der Beratung darstellte (Borchers et al. 2013: 38ff.). Offensichtlich stellen Behördengänge und bürokratische Abläufe nach wie vor eine große Herausforderung im Alltag von Zuwanderern dar, was nicht zuletzt angesichts der vergleichsweise langen Aufenthaltsdauer der Befragten in Deutschland von durchschnittlich 11,5 Jahren ein beachtliches Ergebnis ist.



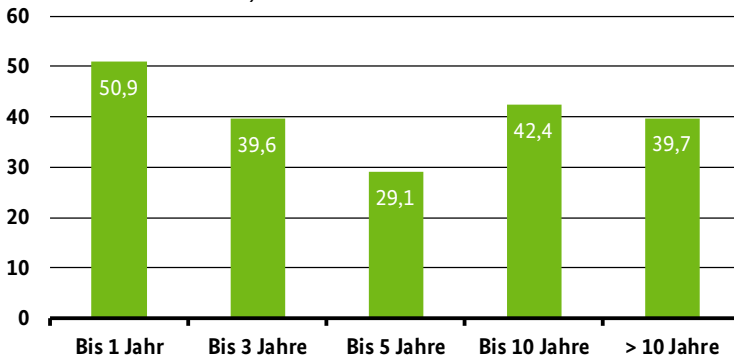
**Abbildung 4-42: Unterstützungsbedarf bei Formularen und formellen Kontakten nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.236, gewichtet.

Im Vergleich der Herkunftsgruppen fällt auf, dass gerade Migranten-  
gruppen mit durchschnittlich längerer Aufenthaltsdauer, insbesondere  
Personen aus der Russischen Föderation, den GUS-Staaten und der  
Türkei, vergleichsweise häufiger Unterstützung bei Formalitäten suchen  
(Abb. 4-42). Tatsächlich nimmt der Unterstützungsbedarf mit steigender  
Aufenthaltsdauer signifikant zu. So suchen beispielsweise von den Neu-  
zuwanderern, die seit 2011 nach Deutschland kamen, nur 38,3 % Hilfe bei  
Formalitäten, während Personen mit über zehn Jahren Aufenthaltsdauer  
zu rund 53 % dieses Anliegen nennen. Dies kann insofern kontraintuitiv  
erscheinen, als sich gerade Neuzuwanderer mit einer Vielzahl administ-  
rativer Abläufe konfrontiert sehen und mit den Verwaltungsstrukturen im  
Aufnahmeland wenig vertraut sind. Betrachtet man jedoch die individu-  
elle Aufenthaltsdauer zu Beginn der Beratung, zeigt sich, dass die Klienten  
durchaus verstärkt in frühen Phasen der Zuwanderung die MBE wegen  
Unterstützungsbedarf bei Formalitäten aufsuchen (Abb. 4-43).

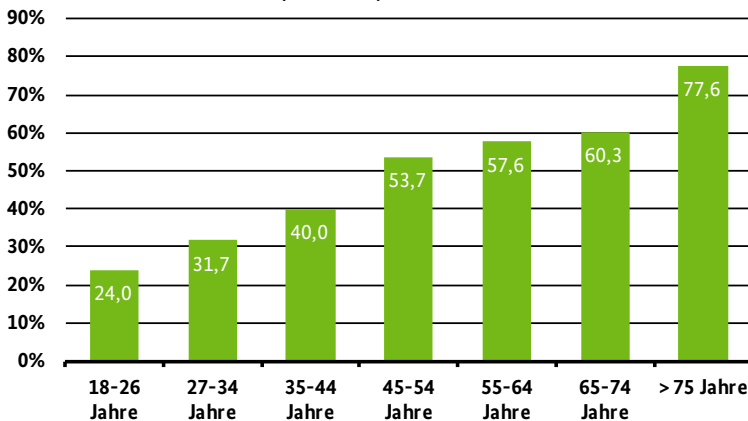
**Abbildung 4-43: Unterstützungsbedarf bei Formularen und formellen Kontakten (Initialanliegen) nach Aufenthaltsdauer bei Beratungsbeginn (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=997, gewichtet.

Der Unterstützungsbedarf nimmt allerdings bei Klienten mit langer Aufenthaltsdauer zu Beratungsbeginn – ähnlich wie bei allgemein längerer Aufenthaltsdauer – erneut zu. Mögliche Erklärungen hierfür lassen sich in der Alters- und Bildungsstruktur dieser Personengruppen finden. So nimmt der Unterstützungsbedarf bei Formalitäten im Alltag erwartungsgemäß mit zunehmendem Alter signifikant zu (vgl. Abb. 4-44) und sinkt tendenziell mit steigendem Bildungsniveau. Die Gruppe der ab 2011 zugewanderten Personen zeichnet sich durch ein signifikant höheres Bildungsniveau sowie eine deutlich jüngere Altersstruktur aus. Hinzu kommt, dass Personen mit höherem Bildungsniveau nach ihrer Einreise in Deutschland schneller in die Beratung finden; unter den Personengruppen mit langer Aufenthaltsdauer bei Beratungsbeginn finden sich demnach vergleichsweise schlechter gebildete Klienten.

**Abbildung 4-44: Unterstützungsbedarf bei Formularen und formellen Kontakten nach Alter (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.233, gewichtet.

Wie der hohe Anteil an Kontakt- und Formularhilfeanfragen in Zusammenhang mit den Einrichtungen der Arbeitsverwaltung bereits andeutet (Abb. 4-40), ist der Unterstützungsbedarf auch vom Beschäftigungsstatus der Befragten abhängig: So wird dieses Anliegen am häufigsten von Nicht-Erwerbstätigen genannt, wobei unter diesen insbesondere arbeitslose Personen (54,5 %) und Rentner (65,1 %) die MBE wegen Schwierigkeiten mit Formalitäten aufsuchen.<sup>116</sup> Der unterschiedliche Unterstützungsbedarf unter den Herkunftsgruppen ist demnach in erster Linie auf sozio-demografische Charakteristika zurückzuführen. Ein weiteres wichtiges Indiz für Unterstützungsbedarf sind die Sprachkenntnisse der Befragten: Erwartungsgemäß nimmt die Inanspruchnahme von Formular- und Kontakthilfe mit geringeren Deutschkenntnissen signifikant zu. Dies kann jedoch nicht darüber hinweg täuschen, dass auch Personen mit ausreichenden Sprachkenntnissen offensichtlich Schwierigkeiten mit formellen Interaktionen haben. Rund 38 % der Befragten mit guten und über ein Viertel (26,8 %) der Befragten mit sehr guten Deutschkenntnissen nennen

<sup>116</sup> Der Beschäftigungsstatus bezieht sich auf den Zeitpunkt der Befragung und kann daher potenziell vom Beschäftigungsstatus im Beratungszeitraum abweichen. Da bei über 80 % der Klienten die letzte Inanspruchnahme der MBE jedoch nur maximal 12 Monate zurück liegt (vgl. Abb. 3-1), kann von einer hinreichend hohen Übereinstimmung ausgegangen werden.

dieses Anliegen als (einen) ausschlaggebenden Grund, die MBE aufzusuchen. Entscheidend ist dabei zudem auch die Beratungssprache: So nehmen Personen mit mittelmäßigen Sprachkenntnissen die Unterstützung bei Formalitäten deutlich häufiger in Anspruch, wenn die Beratung in der Muttersprache erfolgt, als wenn diese in Deutsch oder einer Drittsprache durchgeführt wird.

Bereits in den projektbegleitenden Expertengesprächen mit MBE-Beratern vor Ort kam übereinstimmend zum Ausdruck, dass der Kontakt und Schriftverkehr zu Behörden einen großen Raum im Beratungsgeschehen einnimmt. Während einerseits besonders im Rahmen des Case Managements die enge Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen nötig und erwünscht ist, wird in diesem Zusammenhang häufig jedoch auch der Wunsch nach einer stärkeren interkulturellen Öffnung der sogenannten Regeldienste laut. Auch eine Expertise des europäischen forums für migrationsstudien (efms) bezüglich der Angebots- und Nachfragestrukturen der MBE im Stadtgebiet Nürnberg kam zu dem Schluss, dass die lokalen Migrationsberatungsstellen aufgrund einer unzureichenden interkulturellen Öffnung von Behörden stark mit Anfragen belastet waren, die den Kontakt zwischen Migranten und Behörden betreffen und letztlich nicht originär in den Aufgabenbereich der MBE fallen (efms 2008: 27ff.). Die Herausforderungen, die sich aus einer hochstandardisierten Verwaltungskommunikation einerseits und den vielfältigen „Stolpersteinen“ interkultureller Kommunikation andererseits ergeben, sind seit langem bekannt (Riehle/Seifert 2001). Die Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung bestätigen erneut die Notwendigkeit einer verstärkten Ausrichtung administrativer Einrichtungen an die Bedürfnisse migrantischer Zielgruppen.

#### 4.3.6.2 Gesamtheit der Themen im Beratungsverlauf

Im Gegensatz zu den offen erhobenen Initialanliegen wurden die MBE-Klienten an späterer Stelle des Interviews erneut gestützt nach weiteren Themen gefragt, die sie möglicherweise im Verlauf der Beratung behandelt hatten.<sup>117</sup> Die entsprechenden Kategorien wurden aus den Ergebnissen früherer Studien und internen Trägerstatistiken (Borchers et al. 2013:

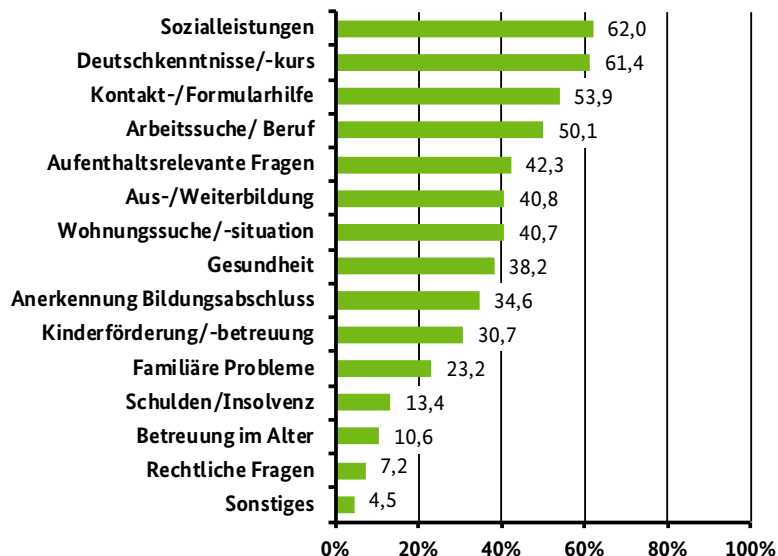
---

117 Zum Fragetext siehe v049\_x im Anhang.

38ff.) sowie den projektbegleitenden Expertengesprächen (vgl. Kap. 5.3) entlehnt, aus denen sich typische Beratungsthemen ableiten lassen. In Kombination mit den zuvor offen genannten Initialanliegen lässt sich so die gesamte Bandbreite der im Beratungsprozess behandelten Themen erfassen (Abb. 4-45).

Ein direkter Vergleich zu den Initialanliegen (Abb. 4-40) ist insofern nur bedingt möglich, als diese offen abgefragt und im Nachhinein kategorisiert wurden. So ist insbesondere beim Themenbereich „Kontakt- und Formularhilfe“ durchaus denkbar, dass die Befragten bei der freien Formulierung ihres Beratungsanlasses den Schwerpunkt auf die Unverständlichkeit von Formularen legten und somit dieser Kategorie zugeordnet wurden, während sie bei der gestützten Abfrage die Antwortoption „Sozialleistungen“ (v049\_6) als inhaltliche Ursache für die Schwierigkeit mit Formalitäten bejahten. Auch wurden unter „Sozialleistungen“ subsummierte Themen, wie etwa Fragen zur Rente oder Krankenversicherung, bei der Betrachtung der Initialanliegen gesondert aufgeschlüsselt, um ein differenzierteres Bild der Beratungsanlässe zu gewinnen.

**Abbildung 4-45: Gesamtheit der behandelten Themen im Beratungsverlauf (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

Anmerkung: Mehrfachnennungen möglich.

Unabhängig von der Rangfolge einzelner Beratungsinhalte fällt eine generelle Erweiterung der Bandbreite auf: In der Mehrheit der Beratungsfälle nimmt die Anzahl behandelter Themen im Beratungsverlauf deutlich zu. Während durchschnittlich 1,5 Initialanliegen als ausschlaggebender Anlass genannt werden, die MBE aufzusuchen, wurden im weiteren Verlauf der Beratung durchschnittlich 5,1 Themenfelder bearbeitet – die maximale Nennung liegt bei 13 Themenkomplexen. Dies verdeutlicht die vielschichtige Beratungsleistung der MBE. Offensichtlich ist es angesichts der oftmals komplexen Schwierigkeitslagen der Klienten nötig und hilfreich, auch in weiteren Lebensbereichen Unterstützung zu leisten und Veränderungen zu initiieren. Im Sinne einer individuellen und nachhaltigen Beratung, die den Klienten als eingebundenen Akteur in interdependenten Lebensbereichen wahrnimmt, kann dies als Beratungserfolg der MBE gewertet werden.

Dass durch die MBE gezielt Impulse für einen nachhaltigen Integrationsprozess gesetzt werden, wird exemplarisch am Themenkomplex „Sprachkenntnisse/-kurse“ deutlich. So stellte die Suche nach Sprach- bzw. Integrationskursen lediglich für 13,8 % der Befragten einen expliziten Beratungsanlass dar. Nichtsdestotrotz wurde das Thema im weiteren Beratungsverlauf auch mit über 55 % derjenigen Personen bearbeitet, welche die Beratung ursprünglich nicht wegen eines Sprachkurses aufsuchten; fast 42 % dieser Klienten wurde die Aufnahme eines Sprachkurses empfohlen.

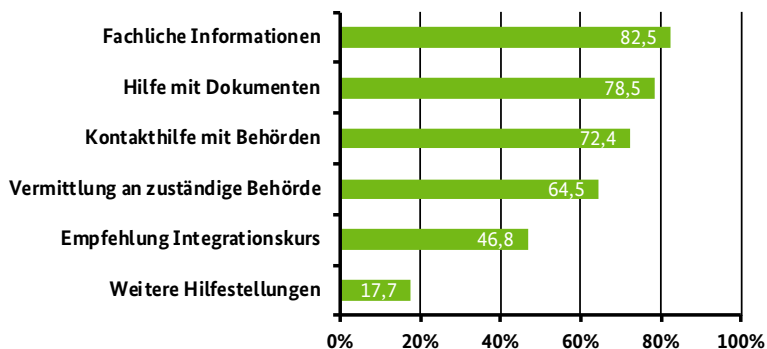
#### 4.3.6.3 Art der Hilfestellungen

Um einen Einblick darüber zu bekommen, auf welche Weise die Migrationsberatung ihren Klienten Unterstützung anbietet, wurden die Studienteilnehmer nach konkreten Hilfestellungen befragt.<sup>118</sup> In der überwiegenden Mehrheit der Beratungsfälle (82,5 %) erhielten die Klienten fachliche Informationen von ihrem Berater (Abb. 4-46). Diese Hilfestellung wird insbesondere dann nicht genannt, wenn es sich bei den Anliegen um reine Formularhilfe handelte oder um Fragen zu Einbürgerung und Aufenthalt – in diesen Fällen wurden die Klienten verstärkt an eine zuständige Behör-

<sup>118</sup> Zum Fragetext siehe v041\_x im Anhang.

de weitergeleitet; ebenso bei der Anerkennung von Bildungsabschlüssen. Der hohe Unterstützungsbedarf bei formellen Kontakten und Formularen, welcher sich aus den offenen Angaben der Beratungsanlässe bereits abzeichnet, schlägt sich entsprechend bei den in Anspruch genommenen Hilfestellungen nieder. Die Unterstützung bei Formularen nimmt dabei den höchsten Anteil an: 78,5 % der Klienten haben diese Hilfestellung erhalten; 72,4 % erhielten Unterstützung im Kontakt mit Behörden. Dass die MBE ihre Funktion als Verweisberatung erfolgreich wahrnimmt, zeigt der hohe Anteil an Klienten (64,5 %), die im Rahmen ihrer Beratung an die Regeldienste weitergeleitet wurden. Bei Beratungsfällen im Case Management liegt die Vermittlungsrate dabei deutlich höher. So werden rund 75 % der Personen mit Förderplan an eine zuständige Stelle weitergeleitet (ohne Förderplan: 62,1 %). Bei Klienten, die mit ihrem Berater Zielvereinbarungen getroffen haben, liegt der Anteil bei 70,7 % (ohne Zielvereinbarung: 56,0 %). Dies verdeutlicht die erfolgreiche interinstitutionelle Vernetzung von fachlichen Zuständigkeiten und Unterstützungsleistungen als Kernelement des Case Management. Fast jedem zweiten Klient (46,8 %) wurde außerdem ein Integrationskurs empfohlen; Klienten mit Förderplan erhielten diese Empfehlung mit 58,3 % etwas häufiger. Dies entspricht in etwa dem Anteil an Personen im Case Management, die laut den Controlling-Daten im Jahr 2013 an Sprach- und Integrationskurse weitergeleitet wurden (57,4 %) (BAMF 2014a: 22).

**Abbildung 4-46: Formen der Hilfestellung durch die MBE (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.  
Anmerkung: Mehrfachnennungen möglich.

Dass die Hilfestellungen der MBE im Einzelfall deutlich über eine reguläre Orientierungs- bzw. Verweisberatung hinausgehen können, zeigt ein Blick in die offenen Angaben derjenigen Personen, die über „weitere Hilfestellungen“ berichten (n=225). Davon geben 28,7 % an, dass sie von Mitarbeitern der MBE zu verschiedenen Terminen persönlich begleitet wurden (Tab. 4-22). Dies betrifft in erster Linie Behördengänge, in einzelnen Fällen wurden die Klienten jedoch auch zu Ärzten, Gerichten, zu Wohnungsbesichtigungen oder ins Krankenhaus begleitet, was auf ein hohes Engagement der Berater und eine intensive Beratungsbeziehung schließen lässt. Dass diese als eigenständige Unterstützungsleistung von den Klienten wahrgenommen wird, verdeutlichen Aussagen, die der Kategorie „Psychische/Moralische Unterstützung“ zugeordnet wurden, wie etwa „Ich bekam moralische Unterstützung und Rückenstärkung“, „Psychologische Unterstützung - falls Probleme zu schwer erscheinen, macht der Berater sie durch solche Hilfe einfacher“ oder „Sie gibt mir Energie, wenn ich mich gestresst fühle und motiviert mich, mein Leben zu meistern.“

**Tabelle 4-22: Offene Nennungen zu weiteren Hilfestellungen (in Prozent)**

Weitere Hilfestellungen	Anteil
Persönliche Begleitung (z. B. zu Ämtern, nach Hause)	28,7
Erstellen von Dokumenten (z. B. Bewerbung, Anschreiben)	20,1
Vermittlung von Kontakten (z. B. Anwalt)	19,9
Sachleistungen/finanzielle Unterstützung	14,5
Praktische Unterstützung	11,7
Psychologische/Moralische Unterstützung	9,9
Sonstiges	11,4

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=225, gewichtet;  
Anmerkung: Mehrfachnennungen möglich.

Auch beschränkt sich die fachliche Vermittlung nicht auf zuständige Behörden und Einrichtungen: Rund 20 % der Klienten berichten, dass sie über die MBE weiterführende Kontakte erhielten, vorwiegend zu Rechtsanwälten, aber auch zu Anlaufstellen des alltäglichen Lebens wie beispielsweise zu Kindergärten, potenziellen Arbeitgebern, Nachhilfeeinrichtungen und anderen Fachberatungsstellen oder Hilfsorganisationen. Etwa ein Fünftel der Personen betonte, dass die MBE ihnen nicht nur beim Ausfüll-



len von Dokumenten, sondern auch beim tatsächlichen Aufsetzen und Formulieren von Briefen oder Bewerbungsschreiben geholfen hat.<sup>119</sup> Unter „Praktische Unterstützung“ finden sich Angaben zu pragmatischer Unterstützung in verschiedenen Lebenslagen wie etwa bei der Organisation von Beerdigungen, Wohnungsumzügen oder beim Zurechtfinden mit dem öffentlichen Nahverkehr. Zudem wurden unter „Sonstiges“ vielfach offene Angaben genannt, die sich zwar unter dem Punkt „Fachliche Information“ subsumieren lassen, bei denen die Klienten jedoch explizit ausdrücken, dass sich die Hilfestellung der MBE nicht auf das reine Weitergeben von Information beschränkte, sondern tatkräftige Unterstützung einschloss. Insgesamt 38 Personen geben an, dass sie Unterstützung in Form von Sachleistungen erhalten hätten, wie etwa Kleidung, Spielsachen oder Möbel; einige berichten sogar von finanzieller Unterstützung. Da materielle Unterstützung nicht zu den Leistungen der MBE zählt, ist davon auszugehen, dass es sich hierbei um trägerinterne Einrichtungen, wie etwa Kleiderkammern oder Gebrauchtmöbellager handelt, an welche die Klienten im Rahmen der Beratung vermittelt wurden.

#### 4.3.7 Case Management in der Migrationsberatung

Um ein differenziertes Bild von der Nutzung der MBE und den daraus resultierenden Einschätzungen der Klienten zu erhalten, wurden auch Fragen zur Inanspruchnahme und Einstellung zum Beratungskonzept des Case Managements (CM) in die Befragung integriert. Mit Einführung der „bedarfsorientierte(n) Einzelfallberatung der Zuwanderer auf der Grundlage eines professionellen Case-Management-Verfahrens“ (BMI 2010: 261) wurde 2005 offiziell ein Instrument implementiert, das in vielen Arbeitsfeldern des Sozial- und Gesundheitswesens bereits als gängige Praxis etabliert war (vgl. Kap. 1.2.3; Kap. 2.1.4). Wenngleich als standardmäßige Beratungsform konzipiert, findet das CM keinesfalls in allen Beratungsfällen Anwendung. So wurden laut internen Controlling-Berichten im Jahr 2013 mit rund 47 % etwas weniger als die Hälfte aller Beratungsfälle in ein CM Verfahren aufgenommen (BAMF 2014a: 9). Im Rahmen der Klienten-

<sup>119</sup> Aus den offenen Angaben zu den Initialanliegen (v040o) ist ersichtlich, dass die Unterstützung beim Verfassen von Schriftverkehr in vielen Fällen Bestandteil der Kontakt- und Formularhilfe darstellt.

tenbefragung soll daher betrachtet werden, welche Charakteristika Beratungsfälle im CM auszeichnen und inwieweit sie sich von anderen Fällen unterscheiden. Gibt es Faktoren oder Beratungskonstellationen, die den Einsatz typischer Beratungskomponenten begünstigen? Darüber hinaus wird insbesondere die Einschätzung der Klienten selbst zu dieser Form der Beratungszusammenarbeit erfasst (vgl. Kap. 4.4.5).

#### 4.3.7.1 Beratungselemente im Case Management

Ein Beratungsprozess im Rahmen des CM zeichnet sich durch charakteristische Phasen und Elemente aus, welche in unterschiedlicher Intensität und Ausgestaltung zum Einsatz kommen können. Dazu zählen insbesondere ein anfängliches Sondierungsgespräch, eine Kompetenzanalyse, ein schriftlicher Förderplan mit detaillierten Beratungszielen und Handlungsschritten sowie ein abschließendes Gespräch (vgl. Tab. 1-1). Aus den Experteninterviews mit den Beratern geht hervor, dass die konkrete Handhabung dieser Kernelemente im Einzelfall sowohl nach individueller Arbeitsweise des Beraters, aber auch in Abhängigkeit von Charakteristika des Klienten und seiner Situation stark variieren kann (vgl. Kap. 5.5). So ist es durchaus möglich, dass dem Klienten selbst sein Eingebunden-Sein in das CM-Verfahren nicht unbedingt bewusst ist, ohne dass dies zwangsläufig den strukturierenden und ressourcenstärkenden Effekt des Verfahrens schmälert.

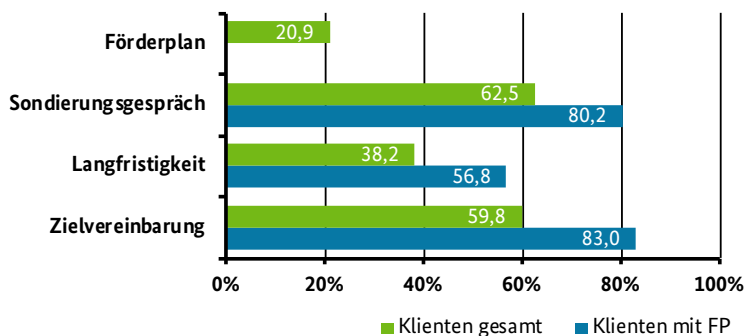
Um näherungsweise einzuschätzen, welche Personen eine Beratung im Rahmen des CM durchlaufen haben, wurden die Klienten nach charakteristischen Elementen des Verfahrens befragt, darunter das einleitende Sondierungsgespräch, die allgemeine Ausrichtung auf eine längerfristige Beratungszusammenarbeit, die Vereinbarung konkreter Beratungsziele sowie die Erstellung eines schriftlichen Förderplans.<sup>120</sup>

Als auffälligstes Merkmal wurde die Erstellung eines schriftlichen Förderplans als Indikator für die Einbindung des Befragten in ein CM gewertet. Dies trifft auf etwa ein Fünftel der Befragten (20,9 %) zu (Abb. 4-47). Die übrigen Komponenten bilden zwar wesentliche Elemente des CM-Verfahrens.

<sup>120</sup> Zum Fragetext siehe v050 bis v053 im Anhang.

rens, sind darüber hinaus jedoch auch in anderen Beratungskontexten üblich. So ist etwa ein ausführliches Erstgespräch in einer Vielzahl von Beratungsfällen denkbar. Auch von den Personen, die weder einen Förderplan noch Beratungsziele erstellt haben, berichten über 43 %, dass sie zu Beginn ein längeres Gespräch über ihre Lebenssituation geführt hatten. Insgesamt bestätigen dies rund zwei Drittel (62,5 %) der Befragten. Ähnliches trifft auf die konkrete Vereinbarung von Beratungszielen zu: Mit 59,8 % der Klienten insgesamt wurden solche Ziele formuliert, bei Personen ohne Förderplan sind es noch immer 54,9 %. Bei Personen, die im Rahmen der Beratung einen schriftlichen Plan ausgearbeitet haben, ist hingegen mit vergleichsweise hoher Wahrscheinlichkeit davon auszugehen, dass sie ein CM-Verfahren durchlaufen haben. Entsprechend zeigt sich bei dieser Personengruppe erwartungsgemäß ein deutlich erhöhter Einsatz der übrigen Beratungskomponenten (vgl. Abb. 4-47).

**Abbildung 4-47: Einsatz von Beratungskomponenten (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(Klienten gesamt)=1.254, n(Klienten mit FP)=259, gewichtet;  
Anmerkung: Mehrfachangaben möglich.

Aussagen zur Methode des CM als solche werden demnach aus den Angaben der Personen mit Förderplan abgeleitet – wengleich davon auszugehen ist, dass der Anteil an Befragten, die in ein CM eingebunden waren, deutlich höher liegt. Ergänzend werden Klienten betrachtet, welche im Rahmen der Beratung (bewusst) Zielvereinbarungen mit ihren Beratern getroffen haben, um potenzielle Voraussetzungen oder Wirkungen dieses Beratungselements herauszustellen.

### 4.3.7.2 Handhabung von schriftlichen Förderplänen

In der Konzeption des CM kommt dem Förder- oder Hilfeplan eine zentrale Funktion zu, welcher „dem praktischen Handeln mehr Struktur, mehr Klarheit über die Hilfeleistungen und einen höheren Verantwortungs- und Verpflichtungscharakter verschafft“ (Neuffer 2009: 98). Durch das Aufschlüsseln und Festhalten von (Teil-)Zielen, Handlungsschritten und Zuständigkeiten soll die Grundlage für einen zielorientierten, strukturierten Beratungsprozess gelegt werden. Da der Klient als gleichberechtigter Akteur in diesem Prozess gilt, wird er sowohl bei der Erarbeitung als auch bei der Umsetzung des Plans aktiv einbezogen. Nach dem klassischen Ansatz des CM soll der Förderplan schriftlich ausformuliert, von allen Beteiligten unterschrieben und dem Klienten als Ausfertigung mitgegeben werden (Mennemann 2009: 24). Das Unterzeichnen des gemeinsam erarbeiteten Hilfeplans unterstreicht den Kontraktcharakter der gemeinsam festgelegten Vereinbarungen und soll der Erhöhung von Verbindlichkeit dienen (Mennemann 2009: 23). In der Regel wird die Unterschrift, sofern sie eingesetzt wird, von allen Beteiligten geleistet, um sowohl die gleichberechtigte Arbeitsebene als auch Verantwortlichkeit zu signalisieren (Neuffer 2009: 98; Wendt 2010: 151).

Neben dem Muster-Förderplan der BAGFW stehen vielerorts langjährig erprobte, trägerinterne Formulare und Vordrucke für die Erstellung von Förderplänen zur Verfügung. Trotz dieser Vielzahl verfügbarer und erprobter Instrumente ist der tatsächliche Einsatz schriftlicher Förderpläne in der Beratungspraxis jedoch vergleichsweise gering (vgl. Kap. 5.5.1; Winter 2014). Als Gründe wurden in den Expertengesprächen u.a. mangelnde Deutschkenntnisse, ausgeprägte Vorbehalte gegenüber Formalitäten seitens der Klienten sowie die generelle Komm-Struktur der Migrationsberatung genannt (vgl. Kap. 5.5.1). Auch in der vorliegenden Stichprobe geben lediglich 20,9 % der Befragten an, einen schriftlichen Plan erarbeitet zu haben.

Aus den projektbegleitenden Expertengesprächen ist ersichtlich, dass der Einsatz von Förderplänen in der Praxis verschieden gehandhabt wird. So setzen manche Berater zwar formelle Instrumente ein, pflegen diese jedoch begleitend im Hintergrund der Beratung und ohne direkten Ein-

bezug der Klienten. Andere halten durchaus konkrete Lösungsschritte gemeinsam mit ihren Klienten fest, bevorzugen dabei jedoch informelle Darstellungen wie Skizzen oder kleinere Aufgabenlisten (vgl. Kap. 5.5.1). Die Erstellung eines schriftlichen Plans stellt somit eine vergleichsweise stark formalisierte Anwendung des CM dar. Von den 259 Personen, die im Rahmen der Beratung einen schriftlichen Plan erstellt haben, erhielt rund die Hälfte (49,6 %) eine Kopie des Dokuments.<sup>121</sup> Etwas mehr als ein Viertel der Klienten (26,7 %) hat das Dokument zudem unterschrieben.<sup>122</sup> In diesen Fällen wurde der Förderplan in Übereinstimmung der CM-Konzeption zu 98,2 % auch seitens des Beraters unterzeichnet.<sup>123</sup> Allerdings geben knapp 17 % der Befragten an, sich dessen nicht sicher zu sein, was als Indiz für den tendenziell geringen Formalitätsgrad des CM in der Migrationsberatung gewertet werden kann.

#### 4.3.7.3 Charakteristika von Beratungsfällen im Case Management

Die Aufnahme eines CM-Verfahrens ist in der Regel an bestimmte Vorbedingungen geknüpft. So ist das Instrument insbesondere in komplexen Problemsituationen sinnvoll, welche eine strukturierte Erarbeitung von Teilzielen und Lösungsschritten erfordern. Dies zeigt sich auch bei der Personengruppe, die einen Förderplan (FP) erstellt hat. Bereits zu Beratungsbeginn zeichnen sich diese Klienten tendenziell durch eine erhöhte Anzahl von Initialanliegen aus. Im Beratungsverlauf setzt sich diese Tendenz fort: So bearbeiten Klienten mit Förderplan mit durchschnittlich 6,4 Themenkomplexen deutlich mehr Anliegen als Klienten ohne Förderplan (4,7 Themen). Bei Personen, die mit ihrem Berater Zielvereinbarungen (ZV) getroffen haben, kamen im Schnitt 5,5 Beratungsthemen zur Sprache. Inhaltlich zeigt sich dabei, dass insbesondere bei Klienten, deren Initialanliegen im Themenbereich von Arbeit und Beruf bzw. der Anerkennung von Bildungsabschlüssen liegen, ein Förderplan erstellt wurde.

Neuzuwanderer werden sowohl in den Expertengesprächen als auch in den Sachberichten der Träger als prädestinierte Gruppe für die Anwen-

121 Zum Fragetext siehe v056 im Anhang.

122 Zum Fragetext siehe v058 im Anhang.

123 Zum Fragetext siehe v059 im Anhang.

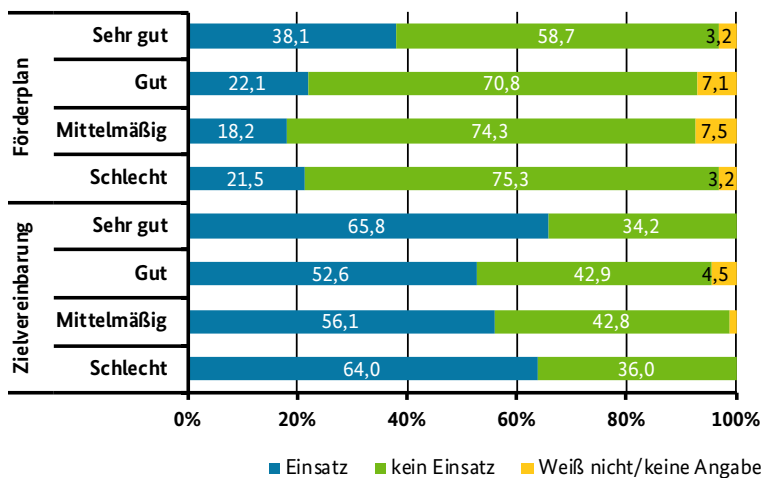
derung von CM-Verfahren genannt, da sie aufgrund ihrer Situation häufig einen vergleichsweise hohen Beratungsbedarf aufweisen. Auch in der vorliegenden Studie schließen Neuzuwanderer signifikant häufiger schriftliche Förderpläne ab als Klienten, die zu Beginn der Beratung bereits länger als drei Jahre in Deutschland lebten (27,1 % vs. 18,0 %). Dasselbe gilt für die Vereinbarung von Beratungszielen (71,6 % vs. 57,8 %). Mit steigender Aufenthaltsdauer vor Beginn der Beratung nimmt die Einsatzhäufigkeit von Förderplänen und Zielvereinbarungen signifikant ab. Offensichtlich finden sich in früheren Phasen der Zuwanderung gehäuft Problemkonstellationen, die einer stärker strukturierten Beratung bedürfen.

In den Expertengesprächen kam übereinstimmend zum Ausdruck, dass die effektive Anwendung des CM-Verfahrens allgemein sowie insbesondere die Erstellung eines schriftlichen Förderplans maßgeblich von den Sprachkenntnissen und dem allgemeinen Bildungsstand des Klienten abhängig ist (vgl. Kap. 5.5.2.1). Auch unter den befragten Klienten zeigt sich ein positiver Effekt der selbsteingeschätzten Sprachkenntnisse auf den Abschluss eines schriftlichen Förderplans (Abb. 4-48b/Anhang). So hat unter Personen, die sich selbst „sehr gute“ Deutschkenntnisse zuschreiben, knapp ein Drittel (32,6 %) einen Förderplan abgeschlossen, wohingegen nur 15,9 % der Klienten mit „sehr schlechten“ Sprachkenntnissen dies bestätigen. Betrachtet man ausschließlich deutschsprachige Beratungssettings, bleibt eine Häufung von Förderplanabschlüssen bei Personen mit besseren Deutschkenntnissen erkennbar (Abb. 4-48a). Für die Vereinbarung von Beratungszielen hingegen lassen sich Effekte der Sprachbeherrschung in dieser Deutlichkeit nicht nachweisen (Abb. 4-48a; Abb. 4-48b/Anhang). So wurde dieses strukturierende Element auch bei einer Mehrheit von Klienten mit mittelmäßigen oder schlechten Sprachkenntnissen eingesetzt.<sup>124</sup> Selbst 64,0 % der Personen mit schlechten Sprachkenntnissen konnten im Rahmen einer ausschließlich deutschsprachigen Beratung mit ihrem Ansprechpartner Beratungsziele erarbeiten. In Beratungssettings, die nicht rein deutschsprachig sind, konnten 30,4 % der Personen ohne Deutschkenntnisse in der Mutter- bzw. einer Drittsprache

124 Aufgrund der zu geringen Fallzahl an Klienten mit „sehr schlechten“ Deutschkenntnissen in deutschsprachigen Beratungssettings (n=9) bzw. „keinen Deutschkenntnissen“ (n=0) konnten diese Kategorien nicht ausgewertet werden.

Zielvereinbarungen formulieren, während nur 5,1 % dieser Personen-  
gruppe angeben, einen Förderplan erstellt zu haben (Abb. 4-48b/Anhang).  
Offensichtlich stellt das Aufsetzen eines stärker formalisierten Plans eine  
größere Hürde für Personen mit schwachen Deutschkenntnissen dar als  
die allgemeine Formulierung von Beratungszielen.

**Abbildung 4-48a: Einsatz von Beratungskomponenten in deutschsprachigen Beratungssettings nach Sprachkenntnissen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=437, gewichtet.

Obgleich die bessere Kommunikationsbasis bei muttersprachlicher Beratung eine erleichternde Grundvoraussetzung für die Formulierung und Verschriftlichung von Zielen und Arbeitsschritten vermuten ließe, ergibt sich hier sogar eine leicht gegenläufige Tendenz. So zeigt sich selbst unter Kontrolle des jeweiligen Sprachniveaus der Klienten, dass schriftliche Förderpläne überwiegend in deutschsprachigen Beratungen angewandt werden. Auch bei der Vereinbarung von Beratungszielen zeigen sich in muttersprachlichen Settings zunächst niedrigere Anteile von Zielvereinbarungen als in Beratungskonstellationen, in denen ausschließlich Deutsch bzw. neben der Muttersprache auch Deutsch gesprochen wird (Abb. 4-49). Dies

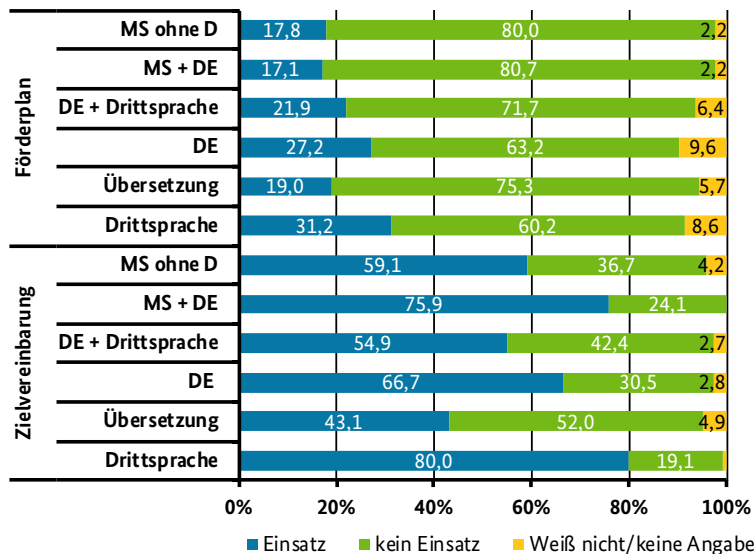
ist jedoch vorrangig auf den Effekt der Aufenthaltsdauer zurückzuführen, welche in rein muttersprachlichen Settings am höchsten ist. Betrachtet man hingegen Neuzuwanderer, so nimmt der Anteil an in muttersprachlicher Beratung abgeschlossenen Zielvereinbarungen entscheidend zu – bei Klienten, die erst seit einem Jahr in Deutschland leben, werden in Settings, in denen ausschließlich bzw. auch die Muttersprache gesprochen wird, sogar die meisten Zielvereinbarungen abgeschlossen (80,3 % bzw. 82,7 %). Schriftliche Förderpläne werden hingegen auch bei Neuzuwanderern vorwiegend in Settings abgeschlossen, in denen ausschließlich Deutsch bzw. eine Drittsprache und Deutsch gesprochen wird.

Hohe Einsatzhäufigkeiten beider Beratungselemente zeigen sich zudem in Beratungssituationen, in denen ausschließlich in einer Drittsprache kommuniziert wurde. Auch hier handelt es sich überwiegend um Neuzuwanderer – mehr als 66 % waren bei Aufsuchen der MBE weniger als ein Jahr in Deutschland ansässig. Die Vermutung, dass es sich zudem verstärkt um hochqualifizierte Klienten handelt, denen eine Verständigung in einer Drittsprache möglicherweise leichter fällt, bestätigt sich insbesondere bei Klienten mit Zielvereinbarungen – knapp 92 % verfügen über einen mittleren Schulabschluss bzw. über Hochschulreife. Angesichts der erschwerten Kommunikationsbasis für Berater und Klient stellen die hohen Anteile jedoch ein beachtliches Ergebnis dar.

Ein höheres Bildungsniveau im Sinne des höchsten erreichten Schulabschlusses wirkt sich entgegen der Annahme zunächst nicht signifikant auf das Erstellen eines Förderplans aus. Bezüglich der beruflichen Bildung zeigt sich allerdings, dass sich überzufällig mehr Personen mit Hochschulabschluss unter den Klienten mit Förderplan finden, was die hohe Präsenz von Anfragen zur Gleichwertigkeitsprüfung von Bildungsabschlüssen unter den Initialanliegen dieser Klientengruppe erklärt. Ein stärkerer Einfluss von Schulbildung zeigt sich bei der Vereinbarung von Beratungszielen. Über Herkunftsgruppen und Aufenthaltsdauer beim Erstkontakt mit der MBE hinweg steigt der Abschluss von Zielvereinbarungen mit höherem Schulabschluss signifikant an; selbiges gilt für die berufliche Bildung.



Abbildung 4-49: Einsatz von Beratungskomponenten nach Beratungssprache (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

Im Vergleich der Herkunftsgruppen ergibt sich tendenziell das Bild, dass schriftliche Förderpläne vor allem mit Personen aus EU- und GUS-Staaten erstellt wurden. Jeweils rund ein Viertel dieser Klienten bestätigte dies. Am seltensten schlossen türkische Befragte (13,2 %) einen Förderplan ab. Die Gruppenvergleiche werden allerdings in keinem der Fälle signifikant. Ein ähnliches, jedoch hochsignifikantes Verteilungsmuster zeigt sich bei der Vereinbarung von Beratungszielen: Hier liegt der Anteil unter türkischen Klienten mit 33,1 % deutlich unter demjenigen anderer Gruppen wie etwa Personen aus den GUS-Staaten (77,5 %) oder Klienten aus der Russischen Föderation und der EU (jeweils rund 74 %). Dieser negative Effekt unter türkischen Klienten bleibt auch unter Kontrolle von Sprachkenntnissen und Bildungsniveau bestehen. Eine mögliche Erklärung könnte darin liegen, dass diese Klienten, welche bereits vergleichsweise lange in Deutschland leben (vgl. Abb. 3-4), häufiger mit einzelnen, abgrenzbaren Anliegen in die Beratung kommen und lediglich punktuelle Unterstützung suchen, was die Aufnahme eines CM nicht erforderlich macht. Die im Vergleich zu

anderen Herkunftsgruppen geringste durchschnittliche Anzahl an Initianliegen sowie die vergleichsweise lange Beratungsdauer (vgl. Kap. 4.3.3) unter türkischen Klienten stützen diese Annahme.

#### 4.4 Bewertung der MBE durch die Klienten

Im Folgenden werden die Ergebnisse zur Bewertung des Beratungsangebots durch die befragten Klienten erläutert. Dabei werden zunächst die Bewertungen zu den Rahmenbedingungen der MBE dargestellt. Hierzu zählen Einschätzungen zum Zugang zur MBE, zu den strukturellen Rahmenbedingungen (Öffnungszeiten, Terminvergabe und Gesprächsdauer), zur sprachlichen Verständigung, zur Person des Beraters und zur Beratungsmethode des Case Managements. Im Anschluss daran wird die Einschätzung der Hilfeleistung der MBE sowie der vonseiten der Klienten wahrgenommene Grad der Wirkung der Beratung beschrieben. Darauf folgend werden die Ergebnisse zur globalen Zufriedenheit der MBE-Klienten sowie relevante Einflussfaktoren auf den Zufriedenheitsgrad präsentiert. Abschließend werden die von den befragten Klienten hervorgebrachten Verbesserungsvorschläge zur Gestaltung der MBE erläutert.

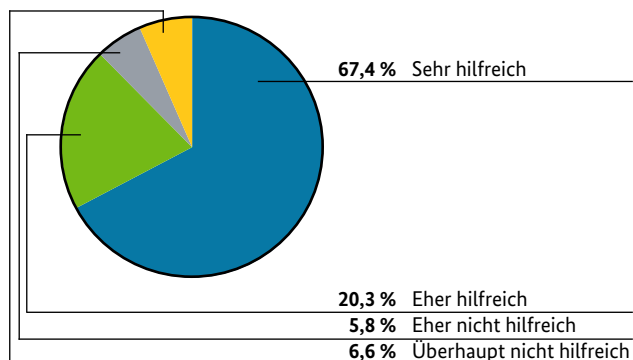
##### 4.4.1 Informationen und Zugang zur MBE

Die Nutzung der MBE basiert auf Freiwilligkeit und ist entsprechend nicht durch institutionalisierte Zugangswege gesichert. Umso wichtiger ist die Bereitstellung leicht zugänglicher Informationen zum Beratungsangebot, um (Neu-)Zuwanderern die Nutzung der MBE grundsätzlich zu ermöglichen. Ziel der Befragung war daher unter anderem, Einstellungen und Einschätzungen zur Informationslage über die Migrationsberatung von den Klienten selbst zu erfragen.

Im vorangegangenen Kapitel konnte bereits gezeigt werden, dass die Mehrheit der Befragten (62,3 %) innerhalb der ersten drei Aufenthaltsjahre Zugang zur MBE gefunden und somit folglich recht früh nach der Einreise in Deutschland Informationen über das Beratungsangebot der MBE erhalten hat.

Dennoch gibt eine überwiegende Mehrheit (87,7 %) der Befragten an, dass eine frühere Kenntnis des MBE-Angebots für sie von Nutzen gewesen wäre (Abb. 4-50).<sup>125</sup> Betrachtet man ausschließlich ab dem Jahre 2005 eingereiste Klienten, bei denen vor dem Hintergrund der mit dem Zuwanderungsgesetz eingeführten integrationspolitischen Unterstützungsmaßnahmen ein vereinfachter Zugang zur MBE vermutet werden könnte, ändert sich dieses Ergebnis nur geringfügig: Hier sind es insgesamt 64,5 %, die eine frühzeitigere Information als „sehr hilfreich“ und 20,4 %, die sie als „eher hilfreich“ erachtet hätten.

**Abbildung 4-50: Einschätzung, ob frühere Kenntnis der MBE hilfreich gewesen wäre**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=886, gewichtet.  
Anmerkung: Klienten, bei denen die bewertete Beratungsstelle zugleich den Erstkontakt mit der MBE darstellt.

Erwartungsgemäß steigt der Anteil an Personen, denen eine frühere Information über das Angebot zugutegekommen wäre, mit längerem Aufenthalt bei der Erstberatung. So geben Klienten, die bei ihrer Erstberatung in der bewerteten MBE-Stelle bereits länger als drei Jahre in Deutschland lebten, zu 71,4 % an, dass sie einen früheren Zugang zu Informationen über die MBE als „sehr hilfreich“ empfunden hätten. Vor diesem Hintergrund erklärt sich auch, dass sich für Personen türkischer Herkunft, die sich bei der ersten Inanspruchnahme der bewerteten MBE-

<sup>125</sup> Zum Fragetext siehe v009 im Anhang.

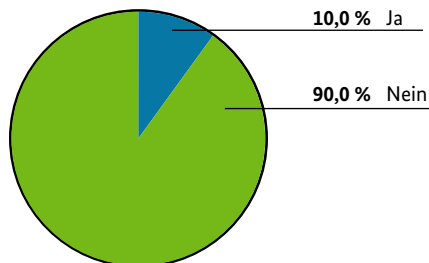
Stelle mit durchschnittlich 10,9 Jahren bereits überproportional lange in Deutschland aufhielten (vgl. Kap.4.3.4), frühere Informationen über das Angebot zu 78,8 % und damit am häufigsten als „sehr hilfreich“ dargestellt hätten. Andererseits hätten sich aber zu bedeutend hohen Anteilen auch Personen eine frühere Information gewünscht, die den Zugang zur MBE vergleichsweise schnell gefunden haben: 62,2 % derjenigen, die bereits im ersten Aufenthaltsjahr Unterstützung bei der MBE gesucht haben, geben an, dass eine frühere Kenntnis des Angebots „sehr hilfreich“ gewesen wäre. Da in diesen Fällen maximal zwölf Monate zwischen Einreise und Kenntnisnahme vom MBE-Angebot gelegen haben, lässt sich aus diesem Ergebnis weniger eine Kritik an der Informationslage vor Ort herauslesen als vielmehr die Sichtweise, dass eine frühestmögliche Information über das Angebot der MBE, beispielsweise schon im Herkunftsland, generell wünschenswert und hilfreich wäre. In diesem Lichte unterstreicht das Ergebnis somit vor allem die hohe Relevanz des Angebots für die befragten Klienten (vgl. Kap. 4.4.3.6).

Ein weiteres zentrales Ergebnis hinsichtlich der Informationslage zur MBE zeigt, dass den wenigsten Klienten die Migrationsberatung unter ihrem Eigennamen „MBE“ bekannt ist. Bereits im Rahmen der qualitativen Interviews mit MBE-Beratern wiesen diese mit Blick auf die Durchführung der Befragung darauf hin, dass nur einer Minderheit ihrer Klienten der Eigenname „Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer“ bzw. das weitläufig verwendete Akronym „MBE“ für die von ihnen in Anspruch genommene Beratung bekannt sein dürfte (vgl. Kap. 3.3.2, Kap. 5.2.2). Vielmehr seien den Klienten die jeweiligen Trägerorganisationen oder teils sogar nur die Namen der zuständigen Berater ein Begriff und als Anlaufstelle bekannt. Um diese Annahme zu prüfen, wurden die Klienten gefragt, ob ihnen die Bezeichnung „MBE“ für die ihrerseits in Anspruch genommene Beratungsleistung geläufig ist. Das hierbei gewonnene Ergebnis ist bemerkenswert: So ist das Kürzel „MBE“, das sowohl in allen einschlägigen Informationsmaterialien des Bundes als auch der Träger verwendet wird,<sup>126</sup>

<sup>126</sup> So wird das Kürzel „MBE“ in den einschlägigen Broschüren des Bundes („Willkommen in Deutschland“), Flyern („Lassen Sie sich beraten!“) sowie der Internetpräsenz des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge verwendet, sowohl in den deutschen Fassungen als auch in den weiteren Zielsprachen. Auch auf den Internetrepräsentanzen der sieben Trägerorganisationen wird der Eigenname durchgängig verwendet.

lediglich 10,0 % der MBE-Klienten ein Begriff; 90,0 % geben dagegen an, die von ihnen aufgesuchte Beratung unter diesem Namen nicht zu kennen (Abb. 4-51).<sup>127</sup>

**Abbildung 4-51: Bekanntheit der Migrationsberatung unter dem Namen „MBE“**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.251, gewichtet.

Es zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede nach Bildungsabschluss, Geschlecht, Alter oder Neu- bzw. Altzuwandererstatus. Allerdings ist der Eigenname der MBE bei Personen, die sich in der Beratung ausschließlich in ihrer Muttersprache verständigt haben, am wenigsten bekannt: Hier kennen die MBE nur 4,8 % der Klienten unter ihrem Eigennamen. Auch Personen, bei denen immer übersetzt wurde, sind mit der Bezeichnung MBE seltener vertraut (7,1 %).

Einerseits kann die geringe Kenntnis des Angebots unter seinem Eigennamen dahingehend positiv interpretiert werden, dass bisherige Forschungsergebnisse, die auf einen geringen Bekanntheitsgrad der MBE hinweisen, in Frage gestellt werden müssen. Wie in Kapitel 2.2 dargestellt, war die Migrationsberatung beispielsweise nur 5,3 % der Befragten im Rahmen der Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland 2006/2007“ (Babka von Gostomski 2010a: 280) bekannt. Vor dem Hintergrund der vorliegenden Ergebnisse muss jedoch davon ausgegangen werden, dass zumindest Teile der befragten Personen das Angebot sehr

<sup>127</sup> Zum Fragetext siehe v006 im Anhang.

wohl kennen bzw. gar in Anspruch nehmen, es jedoch nicht unter seinem Eigennamen wahrnehmen. In künftigen Studien sollte dies daher – soweit möglich – berücksichtigt werden, indem das Beratungsangebot beispielsweise umschrieben wird oder mehrere Bezeichnungen angeboten werden. Andererseits muss das Ergebnis auch kritisch eingeordnet werden, da es von einem geringen Wiedererkennungswert der MBE als bundesweite Beratungsstruktur zeugt. Dies kann es beispielsweise erschweren, nach städteübergreifenden Umzügen auf das Angebot der MBE zurückzugreifen oder Freunden und Bekannten gegenüber auf die Angebotsstruktur zu verweisen. Letztlich kann auch argumentiert werden, dass eine Kenntnis der Angebotsstruktur der MBE mit ihren insgesamt 581 Beratungsstellen Zuwanderern das Gefühl vermitteln könnte, in Deutschland auf eine breite Unterstützungsstruktur vertrauen und zurückgreifen zu können. Dies wäre auch im Sinne der Vermittlung einer Willkommens- und Anerkennungskultur förderlich.

#### 4.4.2 Rahmenbedingungen: Öffnungszeiten, Terminvergabe, Gesprächsdauer

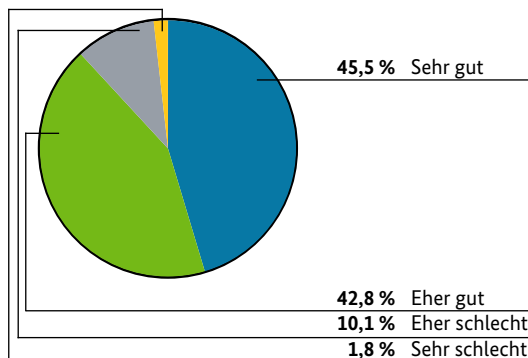
Die Ergebnisse des Controllings weisen auf eine starke Auslastung der MBE-Beratungsstellen hin (BAMF 2014a: 14), die im Empfinden der qualitativ befragten Berater in der Praxis zu strukturellen Problemen wie Zeitmangel, langen Wartezeiten sowie eingeschränkten Beratungsressourcen für die Anliegen des einzelnen Klienten führen könnten. Die Befragung der Klienten sollte daher auch Erkenntnisse dazu liefern, wie die strukturellen und zeitlichen Rahmenbedingungen der MBE ihrerseits wahrgenommen werden.

Die Öffnungszeiten der Beratungsstelle bewertet die Mehrheit der Befragten (45,4 %) als „sehr gut“, weitere 42,8 % befanden die zeitliche Verfügbarkeit der von ihnen aufgesuchten Beratungsstelle als „eher gut“ (vgl. Abb. 4-52).<sup>128</sup> Signifikante Unterschiede nach Geschlecht, Erwerbsstatus oder Größe der Gemeinde sind nicht festzustellen. Vielmehr besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen der allgemeinen Zufriedenheit

<sup>128</sup> Zum Fragetext siehe v017 im Anhang.

mit der Beratung und der Bewertung der Öffnungszeiten: Wenn die Beratungserfahrung insgesamt als negativ wahrgenommen wurde, wurden die Öffnungszeiten ebenfalls generell schlechter bewertet.

**Abbildung 4-52: Bewertung der Öffnungszeiten**



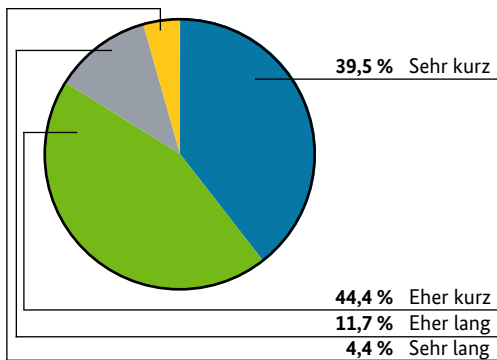
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014,  
n=1.211, gewichtet.

Die Wartezeiten vor Ort werden verhaltener positiv bewertet. In der Empfindung von knapp 40 % der Klienten waren die Wartezeiten „sehr kurz“, die Mehrheit der Klienten empfand sie als „eher kurz“ (Abb. 4-53).<sup>129</sup> Es zeigt sich hier ein signifikanter Zusammenhang mit der Gemeindegrößenklasse des Wohnorts der Klienten:<sup>130</sup> Je größer die Gemeinde, desto mehr Klienten empfanden die Wartezeiten als sehr oder eher lang. Bei Klienten aus Städten mit einer Einwohnerzahl von 5.000 bis 20.000 bewerteten nur 8,8 % die Wartezeiten als eher oder sehr lang, bei einer Einwohnerzahl von über 500.000 Personen befanden 19,9 % die Wartezeiten als eher oder sehr lang. Das Ergebnis lässt sich vor dem Hintergrund eines größeren Beratungsaufkommens in Ballungszentren interpretieren.

<sup>129</sup> Zum Fragetext siehe v016 im Anhang.

<sup>130</sup> Herangezogen wurden die vom Statistischen Bundesamt verwendeten BIK(7)-Gemeindegrößenklassen. Es wurde dabei vereinfachend die Annahme zugrundegelegt, dass der Wohnort der Klienten dem Standort der aufgesuchten MBE entspricht.

**Abbildung 4-53: Bewertung der Wartezeiten in der Beratungsstelle**

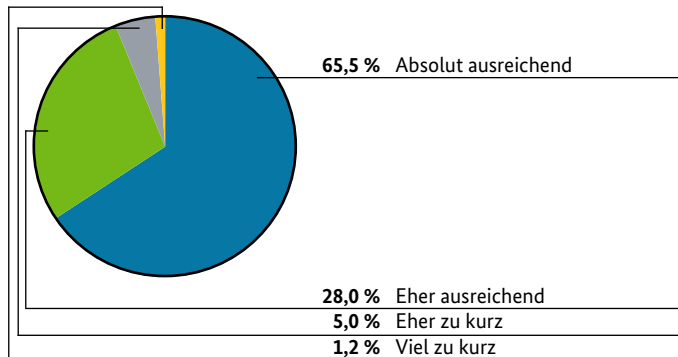


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.231, gewichtet.

Die Dauer der einzelnen Gespräche wird von etwa zwei Dritteln der Befragten (65,8 %) als „absolut ausreichend“ und damit im Vergleich äußerst positiv bewertet (Abb. 4-54).<sup>131</sup> 28,0 % fanden die Gesprächsdauer „eher ausreichend“ und 5,0 % „eher zu kurz“. Es besteht auch hier ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Gesamtbewertung der Beratungserfahrung und der Bewertung der Dauer der Beratungsgespräche. Dass die Dauer der Beratungsgespräche von den Klienten insgesamt am positivsten gewertet wird, kann auch darauf zurückgeführt werden, dass Beratern hier Gestaltungsmöglichkeiten zustehen und je nach Problemlage des Klienten entschieden werden kann, welche Dauer für die Besprechung angemessen erscheint.

<sup>131</sup> Zum Fragetext siehe v036 im Anhang.



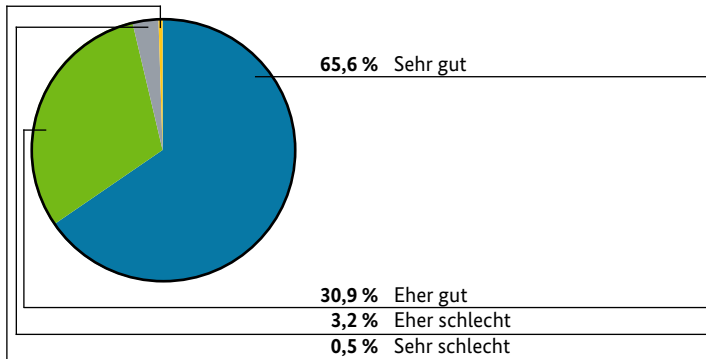
**Abbildung 4-54: Bewertung der Dauer der einzelnen Beratungsgespräche**

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

#### 4.4.3 Sprachliche Verständigung

Zentrales Kriterium für die Qualität interkultureller Beratung ist eine gute sprachliche Verständigungsbasis zwischen Klient und Berater. Ist diese nicht gegeben oder unzureichend, kann dies „eine adäquate Kommunikation und Gegenstandsrekonstruktion erschweren oder verhindern“ (von Wogau 2004: 99) und somit die Erreichung der Beratungsziele gefährden. Die befragten MBE-Klienten bewerteten die Verständigung mit dem Berater jedoch zu großen Teilen positiv, wie Abbildung 4-55 veranschaulicht. Knapp zwei Drittel konnten sich dabei „sehr gut“ verständigen und weitere 30,9 % fanden die Verständigung mit dem Berater „eher gut“. Mit 0,5 % der Befragten hat nur eine überaus geringe Minderheit die sprachliche Verständigung als „sehr schlecht“ empfunden.<sup>132</sup>

<sup>132</sup> Zum Fragetext siehe v029 im Anhang.

**Abbildung 4-55: Bewertung der sprachlichen Verständigung**

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

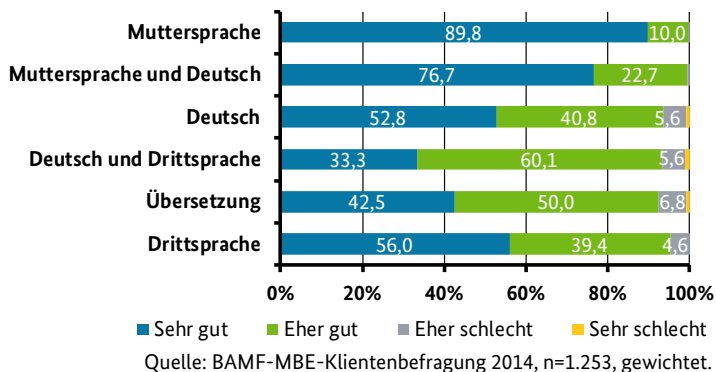
Anmerkung: Abweichungen zu 100 % sind auf Rundungseffekte zurückzuführen.

Erwartungsgemäß variiert der Grad der positiven Bewertung je nach Art der Verständigung zwischen Klient und Berater (vgl. Abb. 4-56). Überdurchschnittlich häufig bewerten Klienten die Verständigung als „sehr gut“, wenn sie sich in ihrer Muttersprache verständigt haben (89,8 %) oder sowohl in ihrer Muttersprache als auch auf Deutsch gesprochen haben (76,7 %). Auch bei Personen, die die Beratung ausschließlich auf Deutsch durchgeführt haben, fällt die Bewertung immer noch überwiegend positiv aus, mehr als die Hälfte (52,8 %) der auf Deutsch beratenen Personen konnte sich „sehr gut“ mit dem Berater verständigen. Unter den deutschsprachig Beratenen findet sich jedoch im Vergleich zu muttersprachlich Beratenen ein bedeutend höherer Anteil, welcher die Kommunikation mit dem Berater als „eher gut“ (40,8 %) bewertet; 5,6 % fanden die Qualität der Verständigung zudem „eher schlecht“. Wie zu erwarten war, besteht dabei ein signifikanter Zusammenhang mit den Deutschkenntnissen der Befragten: Je besser die Sprachkenntnisse, desto besser wird die Kommunikation auf Deutsch in der MBE bewertet.

Am seltensten als „sehr gut“ wird die sprachliche Verständigung von Personen bewertet, die sich auf Deutsch und einer Drittsprache verständigt haben (33,3 %). Diese Personen weisen durchschnittlich schlechtere deutsche Sprachkenntnisse auf als Personen, die in der Beratung ausschließlich auf Deutsch gesprochen haben.

Vergleichsweise selten bewerten auch Personen, die auf einen Übersetzer angewiesen waren, die Kommunikation „sehr gut“ (42,5 %). An dieser Stelle muss jedoch angemerkt werden, dass Personen, die einen Dolmetscher zur Verfügung hatten, die Qualität der Verständigung deutlich besser bewerten als solche, deren Übersetzung von Personen aus dem persönlichen Umfeld durchgeführt wurde: So konnten sich durch einen Dolmetscher unterstützte Beratene zu 65,5 % sogar „sehr gut“ mit ihrem jeweiligen Berater verständigen. Dieses Ergebnis kann vielfältige Ursachen haben, so beispielsweise das fehlende Fachvokabular der ungeschulten Übersetzer (von Wogau 2004: 100) oder auch schlicht Hemmungen, im Beisein von Angehörigen über eigene Problemlagen Auskunft zu geben.

**Abbildung 4-56: Bewertung der sprachlichen Verständigung nach Kommunikationsbasis (in Prozent)**



Um die Bewertung der Verständigungsqualität auch auf anderem Wege zu überprüfen, wurden die Klienten zusätzlich gefragt, ob sie eine Übersetzung durch einen Dolmetscher während der Beratung für notwendig erachtet hätten.<sup>133</sup> Unter den wenigen Personen (3,7 %), die sich sprachlich eher bis sehr schlecht mit dem Berater unterhalten konnten, geben erwartungsgemäß fast alle Klienten an, dass sie dieses als sehr notwendig (76,5 %) bzw. eher notwendig (19,6 %) erachtet hätten. Auffällig ist, dass auch Personen, die die Verständigung als „eher gut“ einschätzen, zu nicht

<sup>133</sup> Ausgeschlossen waren Klienten, in deren Beratung ohnehin durch einen Dolmetscher, nicht aber Familienmitglieder übersetzt wurde (zum Fragetext siehe v030 im Anhang).

unbedeutenden Anteilen einen Dolmetscher als notwendig angesehen hätten: 31,9 % hätten dies als sehr und weitere 19,4 % als eher nötig erachtet. Dieses Ergebnis deutet darauf hin, dass die Bewertung „eher gut“ nicht notwendigerweise auf eine aus Sicht des Klienten befriedigende Verständigungsbasis schließen lässt.

Personen, in deren Beratung Familienmitglieder oder Freunde übersetzt haben, hätten sich zu 72,1 % einen professionellen Dolmetscher gewünscht. Dies steht im Einklang mit dem o.g. Ergebnis, demnach Personen, deren Bekannte oder Verwandte in der Beratung als Übersetzer fungierten, die Verständigung mit dem Berater vergleichsweise schlecht bewerten. Im Gesamtbild zeigt sich, dass sich der Einsatz von Übersetzern aus dem persönlichen Umfeld aus Sicht der Betroffenen nicht als ideal darstellt.

Die insgesamt gute bis sehr gute Bewertung der Kommunikation in der MBE lässt den Rückschluss zu, dass die Befragten nur in seltenen Fällen grundlegend beeinträchtigende Schwierigkeiten in der Kommunikation mit dem Berater hatten. Jedoch zeigt sich, dass von Personen, die nicht muttersprachlich beraten wurden und unter diesen vor allem solche mit schlechten Deutschkenntnissen, die Verständigungsqualität als geringer eingestuft und teils auch als nicht voll befriedigend betrachtet wird. Dies wird durch den Wunsch nach Unterstützung durch einen Dolmetscher unterstrichen.

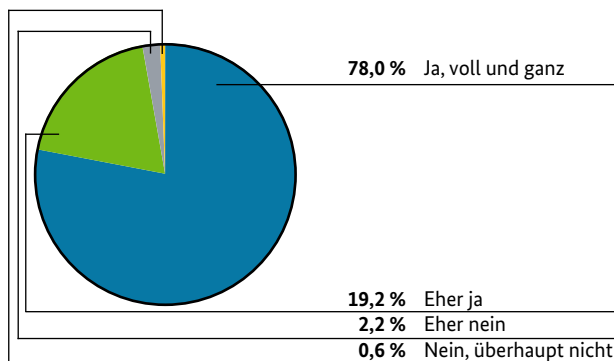
#### 4.4.4 Person des Beraters und Beratungsbeziehung

Die Arbeitsbeziehung zwischen Berater und Klient gilt mit als bedeutendste Einflussgröße in der Erklärung von Beratungseffekten. So hat sich in empirischen Studien und Metaanalysen vielfach die Bewertung der Beziehungsqualität aus Sicht der Klienten über Beratungssettings und -schulen hinweg als stabiler Prädiktor für den Beratungserfolg erwiesen (Warschburger 2009: 70ff.). Als wesentliche Elemente einer tragfähigen Arbeitsbeziehung wurden die Klienten daher nach dem Vertrauensverhältnis zu ihrem Berater gefragt, nach ihrer Wahrnehmung der Empathie und des Engagements des Beraters sowie nach dem Gefühl, dass ihre Wünsche in der Beratung berücksichtigt wurden.

#### 4.4.4.1 Vertrauensverhältnis zum Berater

Wechselseitiges Vertrauen wirkt sich als Basis einer stabilen Beratungsbeziehung positiv auf die Motivation der Klienten aus und erhöht deren Bereitschaft, sich mitzuteilen und Veränderungen anzugehen (Schäfer 2010: 103ff.). In den Expertengesprächen wurde häufig auf ein stark ausgeprägtes Vertrauensverhältnis seitens der Klienten hingewiesen (vgl. Kapitel 5.7.1.2). Die Angaben der Befragten bestätigen dies: 78,0 % der Klienten geben an, ihrem Berater „voll und ganz“ vertraut zu haben, lediglich 2,8 % verneinen dies (Abb. 4-57).<sup>134</sup>

**Abbildung 4-57: Vertrauen in den Berater**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.244, gewichtet.

Eine stabile Arbeitsbeziehung und Vertrauensbildung kann durch einen festen Ansprechpartner begünstigt werden. Dass die Klienten diesem Aspekt Wert beimessen, zeigen ihre Aussagen zur Person des Beraters: 71,2 % finden es „sehr wichtig“, immer von derselben Person beraten zu werden, weitere 17,7 % schätzen es zumindest als „eher wichtig“ ein.<sup>135</sup> Männer und Frauen unterscheiden sich dabei in ihrer Einschätzung nicht. In der Mehrheit der Beratungsfälle (75,3 %) konnte die Betreuung durch einen

<sup>134</sup> Zum Fragetext siehe v021 im Anhang.

<sup>135</sup> Zum Fragetext siehe v018 im Anhang.

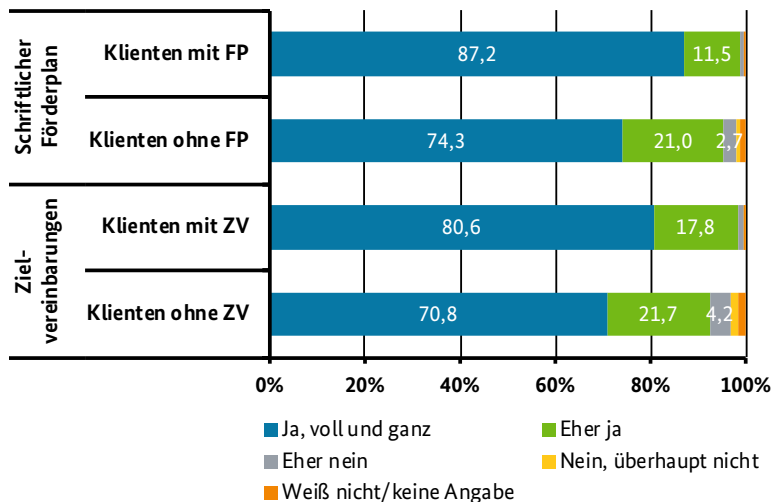
konstanten Berater gewährleistet werden. Vor allem die Beratungsdauer hat Einfluss darauf, ob die Klienten mit mehreren Beratern zusammenarbeiten – je länger der Zeitraum der Inanspruchnahme, desto höher die Wahrscheinlichkeit, mehreren Ansprechpartnern zu begegnen. Allerdings messen Klienten, die im Kontakt mit der MBE mit mehreren Beratern zusammengearbeitet hatten, dem Vorhandensein eines festen Ansprechpartners signifikant weniger Wichtigkeit bei. Auch zeigen sich keine Unterschiede in ihrer Einschätzung des Vertrauensverhältnisses zu demjenigen Berater, mit dem sie überwiegend Kontakt hatten bzw. ihrem Gefühl, von diesem verstanden zu werden. Offensichtlich gelingt es auch in diesen Fällen gut, eine stabile Arbeitsbeziehung aufzubauen.

Ein gemeinsamer kultureller Hintergrund kann den ersten Zugang zu den Klienten erleichtern. Dieser Effekt wurde in den Hintergrundgesprächen mit Beratern häufig thematisiert und wird von Forschungsergebnissen teilweise bestätigt: So hat sich eine ähnliche bzw. identische ethnische Zugehörigkeit für die Passung zwischen Berater/Therapeut und Klient in einigen Studien als vorteilhaft erwiesen (Farsimadan et al. 2007). Der Effekt ist jedoch nicht konsistent (Sue et al. 1991; Shin et al. 2005; Alladin 2002). Auch unter den Befragten der vorliegenden Studie wirkt sich ein muttersprachliches Beratungssetting positiv auf das Vertrauen aus, welches dem Berater entgegengebracht wird. Klienten, in deren Beratung ausschließlich mit Übersetzer kommuniziert werden konnte, berichten hingegen von einer geringeren Vertrauensbildung. Beratungskonstellationen, welche ganz oder teilweise in deutscher Sprache stattfinden, haben jedoch keinen negativen Einfluss auf die Vertrauensbildung.

Bezüglich des Beratungssettings zeigt sich ein positiver Effekt auf das Vertrauensverhältnis bei Klienten im Case Management (Abb. 4-58). Personen, welche schriftliche Förderpläne erstellt hatten, geben zu 87,2 % an, ihrem Berater „voll und ganz“ vertraut zu haben, während dies in der Vergleichsgruppe 74,3 % bestätigen. Eine ähnliche Tendenz zeigt sich leicht abgeschwächt bei Klienten, die mit ihren Beratern Zielvereinbarungen getroffen haben: 80,6 % (vs. 70,8 %) geben an, ihrem Berater uneingeschränkt vertraut zu haben. Der positive Effekt lässt sich unabhängig von der Anzahl der Beratungsbesuche und geleisteten Hilfestellungen nachweisen. Möglicherweise trägt die intensivere Beratungszusammenarbeit

in diesen Fällen zu einer positiven Beziehungsentwicklung bei. Dies lässt sich auch auf zeitlicher Ebene beobachten: Während sich die Anzahl der Beratungseinheiten positiv auf das Vertrauen auswirkt, hat die Länge der Beratung als solche keinen Einfluss.

**Abbildung 4-58: Vertrauensverhältnis zum Berater nach Einsatz von Beratungselementen (in Prozent)**



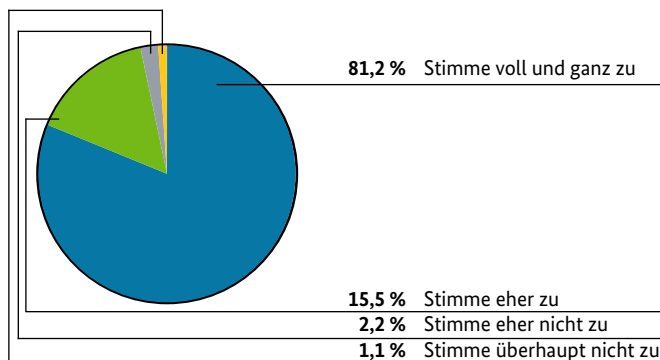
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

#### 4.4.4.2 Empathie des Beraters

Die Empathie des Beraters bildet nachweislich ein entscheidendes Element einer förderlichen Beratungsbeziehung (Schmidt-Traub 2003). Gegenseitiges Verständnis steht als Beziehungsqualität am Ende eines interaktiven Prozesses und ist auf das Anliegen der Klienten bezogen (Schröder 1994: 104). Seitens des Beraters erfordert es die Fähigkeit, die Realitätssicht des Klienten, auch bezüglich seiner Emotionen oder Motive, nachvollziehen zu können (Schäfter 2010: 107). Dabei ist das Verständnisvermögen als solches jedoch nicht ausreichend, sondern vielmehr die Fähigkeit, dieses dem Gegenüber zu vermitteln – für den Beratungserfolg entscheidend ist letztlich die Wahrnehmung des Klienten (Chung/Bemak 2002: 154). Insbesondere vor dem Hintergrund kultureller und sprachlicher Differenzen

ist das Empfinden, vom Gegenüber adäquat verstanden zu werden, nicht selbstverständlich und stellt eine grundlegende Herausforderung interkultureller Beratungssettings dar (Koptelzewa 2004: 84ff.). Zur Erfassung der Einschätzung dieser Beziehungsqualität seitens der Klienten wurde erhoben, inwieweit sich die Befragten von ihrem Berater verstanden gefühlt haben. Bei der Erhebung wurde dabei darauf geachtet, dass sich die Einschätzung des gegenseitigen Verständnisses nicht auf die sprachliche, sondern die zwischenmenschliche Ebene bezieht, um einen Indikator für die empfundene Empathie des Beraters zu erhalten. Diese wurde von den Klienten überwiegend sehr positiv bewertet: 96,7 % stimmen der Aussage voll und ganz (81,2 %) oder eher (15,5 %) zu, dass sie sich von ihrem Berater verstanden gefühlt haben (Abb. 4-59).<sup>136</sup>

**Abbildung 4-59:** Zustimmung zur Aussage *"Ich habe mich von meinem Berater verstanden gefühlt."*



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.251, gewichtet.

Der Umstand, dass sich kein Effekt von (teil-)muttersprachlichen Beratungssettings auf die Einschätzung des Verstandenseins ergibt, deutet darauf hin, dass sich die Klienten in ihrer Bewertung tatsächlich auf eine empathische Beziehungskomponente beziehen. Die empfundene Empathie hat ihrerseits jedoch wiederum maßgeblichen Einfluss auf die Bewertung der allgemeinen Verständigungsqualität: Klienten, die sich von ihrem

<sup>136</sup> Zum Fragetext siehe v023 im Anhang.



Berater persönlich verstanden gefühlt haben, schätzen im Nachhinein auch die sprachliche Verständigung besser ein.

Das Erstellen von Förderplänen und die Vereinbarung von Beratungszielen tragen auch zum Gefühl, verstanden zu werden, bei: In beiden Klientengruppen zeigen sich signifikant höhere Zustimmungsteile. Offensichtlich wirkt sich das bewusste Formulieren und Festhalten gemeinsamer Zielvorstellungen positiv auf die zwischenmenschliche Verständigungsbasis aus.

Die Deutschkenntnisse oder das Bildungsniveau der Befragten haben keinen Einfluss auf das Gefühl des Verstandenwerdens; bezüglich des Alters ist ein leicht positiver Zusammenhang dahingehend erkennbar, dass ältere Klienten etwas stärker zustimmen. Erwartungsgemäß nimmt das Gefühl, vom Berater verstanden zu werden, mit Häufigkeit der Beratungseinheiten zu. Es ist Beraterinnen gegenüber zudem stärker ausgeprägt. Insbesondere bei Beratungskonstellationen, in denen Klientinnen von männlichen Beratern betreut werden, zeigt sich ein vermindertes Gefühl des Verstandenwerdens – dieses kommt jedoch ausschließlich in rein deutschsprachigen Settings zum Tragen.

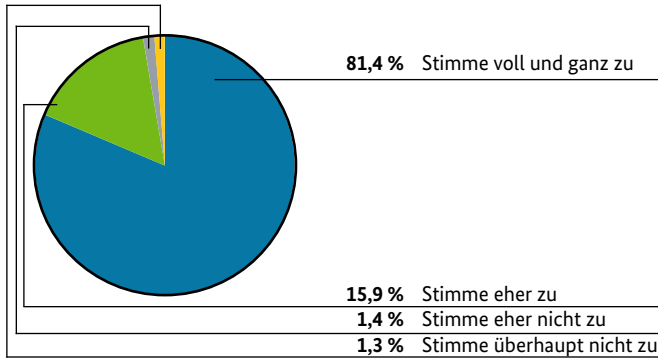
#### 4.4.4.3 Engagement des Beraters

Neben dem authentischen Verständnis des Beraters stellen auch dessen aktive Kooperation und verbindliche Unterstützung bei der Verfolgung gemeinsamer Ziele (Zielkonsens) wichtige Komponenten der professionellen Arbeitsbeziehung dar. Das wahrgenommene Engagement des Beraters wurde durch die Einschätzung der Befragten, ob sich ihr Berater sehr darum bemüht hätte, ihnen weiterzuhelfen, operationalisiert. Die Zustimmung zu diesem Statement fällt ähnlich hoch aus wie zur empfundenen Empathie: Über 80 % der Klienten teilen uneingeschränkt die Ansicht, dass ihr Berater sich um die Verfolgung ihrer Anliegen bemüht habe; nur 2,7 % verneinen dies (Abb. 4-60).<sup>137</sup> Neben dem Umfang behandelter Themenbereiche ist dabei insbesondere ein positiver Zusammenhang mit der

<sup>137</sup> Zum Fragetext siehe v022 im Anhang.

Anzahl in Anspruch genommener Hilfestellungen zu beobachten. Klienten mit hoher Zustimmung nennen zudem häufiger noch weitere Hilfestellungen, die sie von ihrem Berater erhalten haben (vgl. Tab. 4-22).

**Abbildung 4-60:** Zustimmung zur Aussage *"Mein Berater hat sich sehr darum bemüht, mir weiter zu helfen."*



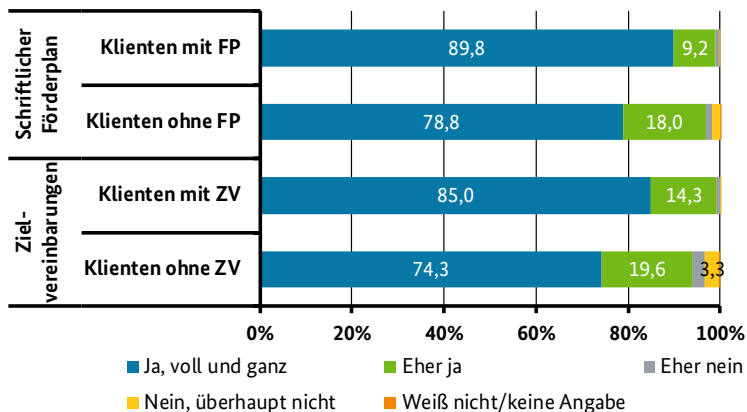
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.253, gewichtet.

Erneut zeigt sich ein signifikanter Einfluss der Beratungsform auf die Einschätzungen der Befragten: Sowohl unter Klienten mit schriftlichem Förderplan als auch unter Klienten mit gemeinsam getroffenen Zielvereinbarungen wird das Engagement des Beraters deutlich stärker wahrgenommen (Abb. 4-61). Besonders hoch ist dabei die Zustimmung der Personen mit Förderplan: Knapp 90 % bestätigen „voll und ganz“ ein persönliches Engagement ihres Beraters. Offensichtlich konnte das inhärente Ziel des Instruments, nicht nur die verbindliche Kooperation des Klienten, sondern auch die verbindliche Unterstützung des Beraters zu signalisieren, bei den Befragten erfolgreich umgesetzt werden. Unerheblich ist dabei, ob der Förderplan von Berater oder Klienten unterschrieben wurde.

Inwieweit der Berater als persönlich engagiert wahrgenommen wird, hat wiederum maßgeblichen Einfluss auf den erfolgreichen Verlauf der Beratung: Klienten, die ihren Berater als bemüht erleben, bewerten auch die Qualität der allgemeinen sprachlichen Verständigung signifikant höher. Dieser Effekt kommt insbesondere in deutschsprachigen Settings zum Tragen. Auch auf allgemeine Wirkungsbereiche der MBE zeigt sich ein

positiver Zusammenhang. So wird die Befähigung zur Selbständigkeit im Alltag durch die MBE ebenso stärker bejaht wie die Aussage, dass sich Zuwanderer durch die MBE in Deutschland willkommen fühlen. Nicht zuletzt erweist sich das wahrgenommene Engagement des Beraters im Vergleich zu anderen Aspekten der Beratungsbeziehung als stärkster Prädiktor für die allgemeine Beratungszufriedenheit.

**Abbildung 4-61: Zustimmung zur Aussage "Mein Berater hat sich sehr darum bemüht, mir weiter zu helfen" nach Beratungsform (in Prozent)**



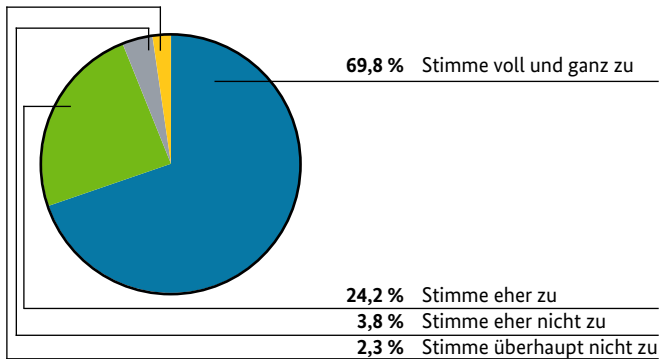
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

#### 4.4.4.4 Mitsprache der Klienten

Für eine konstruktive Beratungszusammenarbeit ist nicht nur die Einschätzung der Klienten relevant, sich von ihrem Berater verstanden zu fühlen, sondern auch, den Beratungsprozess aktiv mitbestimmen zu können. Dadurch wird die Motivation zur Zusammenarbeit erhöht und die Eigenständigkeit der Klienten unterstützt. Es wurde erfasst, inwieweit die Befragten ihre Wünsche in der Beratung berücksichtigt sehen und somit das Gefühl hatten, im Rahmen einer individuellen Beratung die Zusammenarbeit mitgestalten zu können. Knapp 70 % stimmten dieser Aussage „voll und ganz“ zu, während 6,1 % dies verneinten (Abb. 4-62).<sup>138</sup>

<sup>138</sup> Zum Fragetext siehe v038c im Anhang.

**Abbildung 4-62:** Zustimmung zur Aussage *"Meine Wünsche wurden in der Beratung berücksichtigt."*



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.236, gewichtet.

Auch bei diesem Statement zeigt sich eine erhöhte Zustimmung unter Klienten, welche mit ihrem Berater Zielvereinbarungen entwickelt haben (73,9 % mit ZV vs. 63,7 % ohne ZV) sowie insbesondere bei Klienten mit schriftlichen Förderplänen (83,2 % mit FP vs. 65,8 % ohne FP). Offensichtlich wurde die intendierte Wirkung der Beratungselemente, die Klienten als gleichberechtigte Akteure in den Beratungsprozess einzubeziehen, von diesen auch so wahrgenommen. Obgleich die Zustimmungsrate zum wahrgenommenen Mitspracherecht in der Beratung etwas geringer ausfällt als zum Verständnis bzw. Engagement des Beraters oder zum allgemeinen Vertrauensverhältnis, erweist sich die Einschätzung der Mitgestaltungsmöglichkeit neben dem Engagement des Beraters als zweitstärkster Prädiktor für die allgemeine Beratungszufriedenheit.

#### 4.4.5 Einschätzungen zum Case Management-Verfahren

Der Einsatz des Case Management in der Migrationsberatung wurde in den Expertengesprächen kontrovers diskutiert. Neben den Stärken des Verfahrens wurden Schwierigkeiten genannt, welche im spezifischen Rahmen der Migrationsberatung auftreten können, wie beispielsweise Sprachschwierigkeiten und Vorbehalte gegenüber Formalitäten seitens der Zielgruppe oder generelle Zeitknappheit aufgrund mangelnder Kapazitäten. Indem das Vorliegen eines schriftlichen Förderplans als Indikator

für das Eingebundensein in ein Case Management gewertet wurde (vgl. Kap. 4.3.7.1), konnten vielfach positive Zusammenhänge mit Einschätzungen zur Beratungsbeziehung (vgl. Kap. 4.4.4), der Verbesserung der Ausgangslage (Abb. 4-66) und der Einschätzung des Beitrags der MBE zur Lösung der Anliegen (Abb. 4-69) festgestellt werden. Über diese indirekten Wirkungen hinaus soll zudem konkret erfasst werden, wie der Einsatz des Instruments selbst von den Ratsuchenden wahrgenommen wird und inwiefern die Klienten davon profitieren. In diesem Kapitel wird daher die Zustimmung der Klienten zu Aussagen gemessen, welche Einsatz und Wirkung von Förderplänen thematisieren. Als Referenzgruppe wurden Klienten ohne Erfahrung mit schriftlichen Förderplänen nach ihren Einschätzungen befragt, nachdem ihnen der Zweck und die Handhabung des Instruments kurz erläutert wurden.

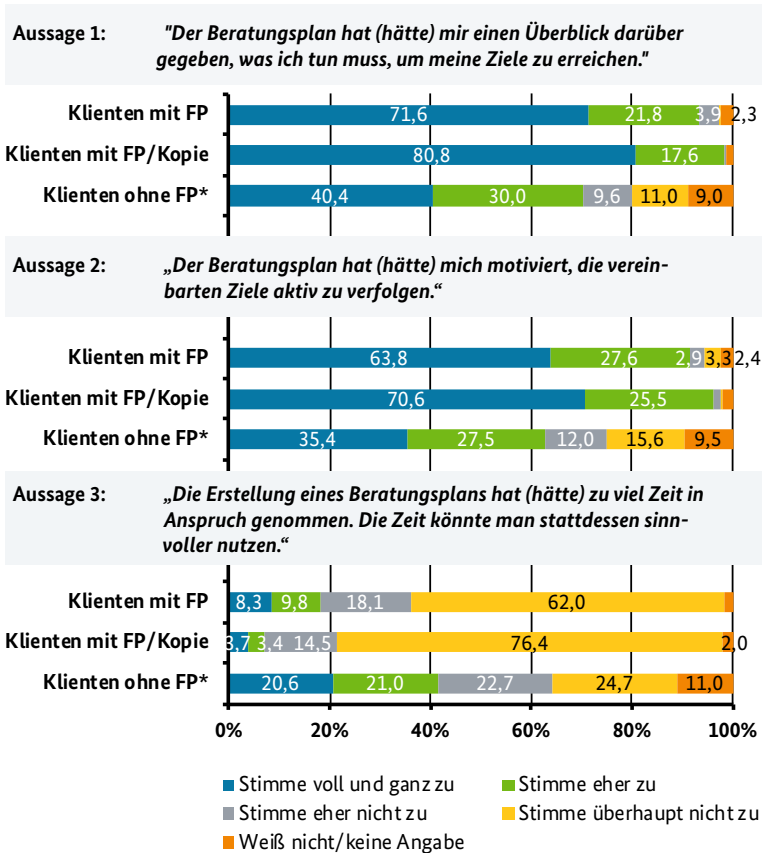
#### 4.4.5.1 Einsatz schriftlicher Förderpläne

In Förderplänen werden einzelne, oftmals interdependente (Teil-)Ziele aufgeschlüsselt und priorisiert sowie die dafür notwendigen Handlungsschritte festgehalten und konkretisiert. Klienten, die im Rahmen ihrer Beratung einen schriftlichen Förderplan erstellt haben, bestätigen eine strukturierende Wirkung (Abb. 4-63). So stimmen 71,6 % der Aussage uneingeschränkt zu, dass der Plan ihnen einen Überblick über die anstehenden Handlungsschritte vermittelt hätte; lediglich 4,4 % stimmen dem (eher) nicht zu.<sup>139</sup> Unter Klienten, die eine Kopie ihres Förderplans erhalten hatten, ist die volle Zustimmung mit 80,8 % noch höher. Möglicherweise trägt das Vorliegen einer persönlichen Ausfertigung des Förderplans dazu bei, die Beratungsziele zu visualisieren. Auch Klienten, die selbst keinen schriftlichen Plan erstellt haben, können sich durch diese Vorgehensweise einen verbesserten Überblick vorstellen. Allerdings ist der Anteil derer, die sich von diesem Instrument keine entsprechende Wirkung erhoffen, mit rund 20 % deutlich höher als unter Klienten, die dies aufgrund eigener Erfahrung verneinen.

---

<sup>139</sup> Zum Fragetext siehe v057a im Anhang.

**Abbildung 4-63: Einschätzungen zum Einsatz schriftlicher Förderpläne nach Klientengruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(Klienten mit FP)=259, n(Klienten mit FP/Kopie)=126, n(Klienten ohne FP)=931, gewichtet.

Anmerkung: Klienten ohne Förderplan wurden die Statements im Konjunktiv (\*) vorgelesen.

Neben der strukturierenden Funktion besteht ein wichtiges Ziel von Förderplänen darin, die Motivation und Eigenverantwortlichkeit von Klienten zu stärken. Durch das Benennen konkreter und realistischer Teilziele werden auch kleine Erfolge sicht- und messbar gemacht, was das Vertrauen der Klienten in ihre Fähigkeiten stärken soll. Obgleich die Zustimmung

etwas geringer ausfällt als zur vorhergehenden Aussage, bestätigen noch immer zwei Drittel der Klienten mit FP (63,8 %) uneingeschränkt eine motivierende Wirkung.<sup>140</sup> Auch hier liegt die Zustimmung bei Personen mit einer persönlichen Kopie des FP etwas höher (70,6 %), während Klienten, die lediglich eine hypothetische Aussage treffen, nur zu etwa einem Drittel (35,4 %) von einer solchen Wirkung ausgehen.

Eine im Rahmen der Experteninterviews häufig thematisierte Schwierigkeit ist der Zeitaufwand des CM-Verfahrens. So ist es für Berater mit erhöhtem Dokumentationsaufwand sowie intensiveren Beratungseinheiten verbunden. Aber auch für die Klienten stellt das Erarbeiten und Verschriftlichen von Zielen sowie der kontinuierliche Abgleich der Beratungsfortschritte eine vergleichsweise aufwändige Form der Beratung dar. Dies gilt umso mehr vor dem Hintergrund oftmals gering ausgeprägter Sprachkenntnisse (Kap. 5.5.2.1). Dennoch scheinen Klienten, die einen schriftlichen Förderplan erstellt haben, den entsprechenden zeitlichen Aufwand nicht als belastend erlebt zu haben: Lediglich 18,1 % bewerten die Erstellung des Plans als zu zeitintensiv, wohingegen fast zwei Drittel (62,0 %) dies uneingeschränkt verneinen.<sup>141</sup> Obgleich Klienten, die eine Kopie des Plans erhalten haben, möglicherweise ein stärker formalisiertes CM-Verfahren durchlaufen haben, stufen in dieser Gruppe sogar nur 7,1 % das Instrument als zu zeitaufwändig ein. Klienten ohne schriftlichen Förderplan gehen hingegen zu über 40 % davon aus, dass dessen Erstellung ein zu aufwändiges Prozedere darstellt.

Das Festhalten von Zielen zu Beratungsbeginn wird von Klienten mit Förderplan unabhängig von deren Sprachkenntnissen, Bildungsstand oder Alter als hilfreich gewertet.<sup>142</sup> Bei Klienten, die sich diese Wirkung lediglich hypothetisch vorstellen sollten, zeigt sich hingegen mit zunehmendem Alter eine etwas stärkere Skepsis sowie eine deutlich stärker ausgeprägte Ablehnung bei Personen mit höherem Bildungsniveau. Dieses Muster wiederholt sich in der Zustimmung zu spezifischen Wirkungsweisen von Förderplänen: So sind Klienten mit höherem Bildungsabschluss

---

140 Zum Fragetext siehe v057c im Anhang.

141 Zum Fragetext siehe v057b im Anhang.

142 Zum Fragetext siehe v055 im Anhang.

verstärkt der Ansicht, dass dieses Instrument für sie keinen motivierenden oder strukturierenden Effekt haben würde; ähnliches gilt weniger stark ausgeprägt auch für ältere Personen. Bei Klienten, die tatsächlich einen Förderplan erstellt haben, sind die wahrgenommenen Effekte des Instruments nicht von Bildung, Alter oder Sprachkenntnissen abhängig, auch die Beratungssprache hat keinen Einfluss auf die Einschätzung. Die hypothetischen Einschätzungen von Personen ohne Förderplan fallen hingegen in muttersprachlichen Settings deutlich negativer aus, während Klienten in deutschsprachigen Beratungssettings häufiger von einer positiven Wirkung ausgehen.

#### 4.4.5.2 Leisten einer Unterschrift

Als gegenseitige Vereinbarung mit Vertragscharakter wird der gemeinsam erarbeitete Förder- oder Hilfeplan in der klassischen Konzeption des Case Management von allen Beteiligten unterschrieben (Mennemann 2009: 24; Neuffer 2009: 98). Auch in der Konzeption der Integrationsvereinbarung war das Unterschreiben des Dokuments als Bekräftigung der gegenseitigen Verbindlichkeit vorgesehen (Borchers et al. 2013: 7). Allerdings wurde dieses Vorgehen sowohl unter den teilnehmenden Beratungsstellen des Modellprojekts als auch in den projektbegleitenden Experteninterviews überwiegend kritisch diskutiert (Borchers et al. 2013: 31f., vgl. Kap. 5.5.1 und 2.3.2) und wird in den befragten Beratungsstellen nur selten angewandt (vgl. Kap. 5.5.1). Auch unter den befragten Klienten hat nur eine kleine Minderheit von 74 Personen, also etwa ein Viertel der Personen mit Förderplan, eine Unterschrift geleistet. Als Referenzgruppe wurden Klienten befragt, in deren Beratung zwar ein FP erstellt, selbiger jedoch nicht von den Klienten bzw. den Beratern unterschrieben wurde.

Ähnlich wie im Endbericht des Modellberichts zur Integrationsvereinbarung fallen die Einschätzungen der Klienten selbst bezüglich der Unterschrift überwiegend positiv aus. So stimmen 87,9 % der Betroffenen (eher) zu, dass die Unterschrift sie dabei unterstützt hat, den Plan ernst zu nehmen (Abb. 4-64).<sup>143</sup> Die vielfach geäußerte Sorge, dass das Unterschreiben der Vereinbarung die Klienten verunsichern oder unter Druck

<sup>143</sup> Zum Fragetext siehe v060a im Anhang.

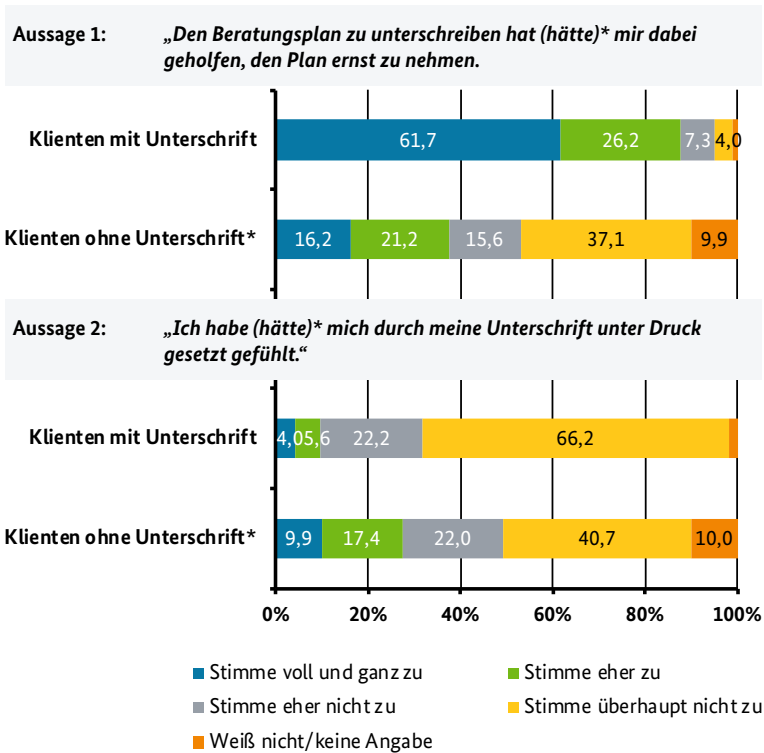


setzen würde, bestätigt sich in den Aussagen der Befragten nicht: Lediglich 9,6 % der Klienten, die eine Unterschrift geleistet haben, fühlten sich nach eigenen Angaben dadurch unter Druck gesetzt; 66,2 % verneinen dies uneingeschränkt.<sup>144</sup> Auch von den Klienten des Modellprojekts, welche die Integrationsvereinbarung unterzeichnet haben, empfanden nur 8,5 % der Befragten die Signatur als belastend (Borchers et al. 2013: 48). Allerdings sind die Vorbehalte von Personen, die keine Unterschrift geleistet haben, deutlich höher: Knapp ein Drittel (27,3 %) geht davon aus, dass sie dieses Vorgehen unter Druck setzen würde. Da es sich hierbei um eine bereits ausgewählte Subgruppe handelt, welche mit dem Konzept eines schriftlichen Förderplans aus eigener Erfahrung vertraut ist, kann davon ausgegangen werden, dass die Skepsis unter anderen Klientengruppen höher ausfällt. In den wenigen Fällen, in denen eine Unterschrift zum Einsatz kam, gelingt es den Beratern jedoch offensichtlich gut, den Klienten das dahinterstehende Konzept zu vermitteln.

---

144 Zum Fragetext siehe v060b im Anhang.

**Abbildung 4-64: Einschätzungen zum Leisten einer Unterschrift nach Klientengruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(Klienten mit FP/Unterschrift)=74, n(Klienten mit FP/ohne Unterschrift)=160 gewichtet.

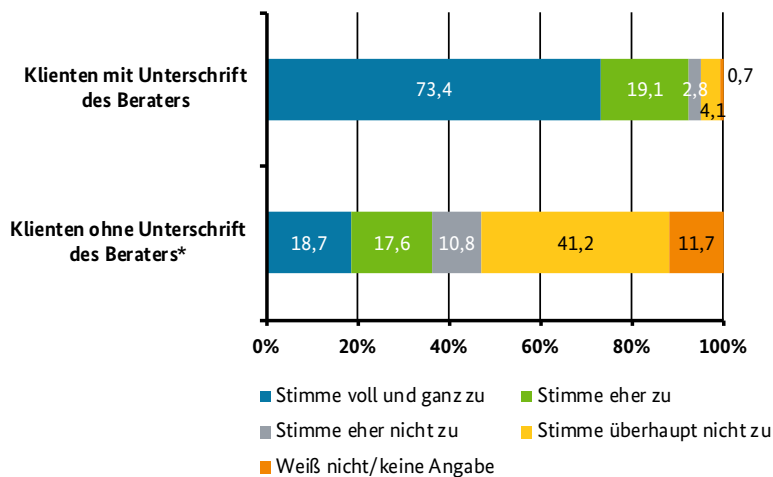
Anmerkung: Klienten ohne Unterschrift wurden die Statements im Konjunktiv (\*) vorgelesen.

Sofern eine Unterschrift Einsatz findet, wird diese in der Regel von allen Beteiligten geleistet, um den Beratungsprozess als verbindliche Zusammenarbeit gleichberechtigter Akteure zu bekräftigen. Dies trifft auch auf die entsprechenden Fälle in der vorliegenden Studie zu (Kap. 4.3.7.2). Die Angaben derjenigen Befragten, deren Berater den Förderplan unterschrieben haben, machen deutlich, dass die intendierte Wirkung – eine Bekräftigung der professionellen Unterstützung des Beraters – von den Klienten auch so wahrgenommen wurde (Abb. 4-65). So stimmen fast drei Viertel

der Befragten (73,4 %) voll und ganz zu, dass die Unterschrift des Beraters ihnen das Gefühl vermittelt habe, sich dessen Unterstützung sicher sein zu können.<sup>145</sup> Dies steht in auffälligem Kontrast zu den Angaben der Personen, die mit dem Konzept eines schriftlichen Förderplans zwar aus eigener Erfahrung vertraut sind, diesen mit ihrem Berater jedoch nicht unterschrieben haben. Sie gehen überwiegend davon aus, dass eine solche Unterschrift eher nicht (10,8 %) bzw. überhaupt nicht (41,2 %) Einfluss auf ihr Vertrauen in die Unterstützung des Beraters nehmen würde.

**Abbildung 4-65: Einschätzungen zur Unterschrift des Beraters nach Klientengruppen (in Prozent)**

**Aussage 3:** „Durch die Unterschrift meines Beraters konnte ich mir sicher sein (hätte ich mir sicher sein können)\*, die Unterstützung des Beraters auch wirklich zu bekommen.“



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(Klienten mit Unterschrift des Beraters)=80, n(Klienten mit FP/ohne Unterschrift des Beraters)=117, gewichtet.

Anmerkung: Klienten ohne Unterschrift wurden die Statements im Konjunktiv (\*) vorgelesen.

<sup>145</sup> Zum Fragetext siehe v060c im Anhang.

Selbstverständlich können die hypothetischen Aussagen der Klienten ohne persönliche Erfahrungswerte lediglich als kontrastierende Ergänzung betrachtet werden. So deuten die vergleichsweise höheren Anteile an Personen, welche die entsprechenden Fragen mit „weiß nicht“ beantwortet bzw. keine Angaben gemacht haben darauf hin, dass es den Befragten nur bedingt möglich ist, sich das konkrete Prozedere vorzustellen und eine Meinung dazu zu äußern. Auch ist davon auszugehen, dass viele Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz eines Förderplans wie beispielsweise ausreichende Sprachkenntnisse, Reflexionsvermögen, Bereitschaft zu längerfristiger Zusammenarbeit und Motivation bei denjenigen Klienten, deren Berater sich für die Erstellung eines schriftlichen Plans entschieden haben, in besonderem Maße vorhanden sind. Nichtsdestotrotz lassen die konstant positiveren Einschätzungen der Personen mit eigenen Erfahrungswerten darauf schließen, dass vergleichsweise stark formalisierte Förderpläne auch in der Migrationsberatung erfolgreich eingesetzt werden können. In den vorliegenden Fällen ist es den Beratern offensichtlich gelungen, dieses Instrument in einer Weise zu handhaben, von der die Klienten profitieren konnten.

Die hohen Zufriedenheitswerte (Abb. 4-87) und die subjektiv wahrgenommenen Beratungserfolge (vgl. Abb. 4-66; Abb. 4-69) von Klienten, die mit ihrem Berater zwar keinen Förderplan (bewusst) abgeschlossen, aber Beratungsziele vereinbart haben, zeigen jedoch ebenfalls, dass auch eine weniger formell gestaltete Handhabung der Grundprinzipien des Case Managements messbare Erfolge bedingt.

#### 4.4.6 Wahrgenommene Hilfestellung durch die MBE

Neben strukturellen Rahmenbedingungen, der Qualität von Beratungsbeziehung und -gestaltung stellt der letztlich daraus resultierende Beratungserfolg einen zentralen Faktor für die Bewertung einer in Anspruch genommenen Beratung dar. Da keine objektiven Parameter für das Messen des Beratungserfolgs erhoben werden konnten, wird der Beratungserfolg auf die subjektive Einschätzung der Klienten zurückgeführt. Bei dessen Erfassung wurden zwei Faktoren unterschieden: Zum Einen wurde die Einschätzung der Klienten erfasst, inwieweit sich die Ausgangslage – zunächst unabhängig vom Einfluss der Beratung – verändert hat. Zum

Anderen wurden die Klienten danach gefragt, wie hoch sie den Beitrag der MBE zur Lösung ihrer Problemsituation, weswegen sie ursprünglich die Beratung aufsuchten, einschätzen.<sup>146</sup>

#### 4.4.6.1 Verbesserung der Ausgangssituation

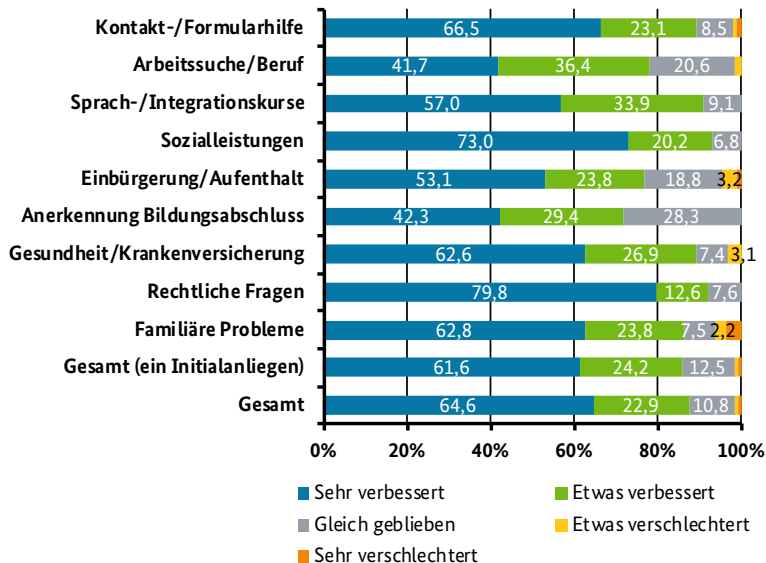
In der überwiegenden Mehrheit der Beratungsfälle konnte eine deutliche Verbesserung der jeweiligen Problemlage, die den Anlass zum Aufsuchen der MBE gab, verzeichnet werden: Über 87 % der Klienten geben an, dass sich ihre Situation zum Zeitpunkt der Befragung sehr (64,6 %) oder zumindest etwas (22,9 %) verbessert hat, weitere 10,8 % beschreiben ihre Lage als gleichbleibend (Abb. 4-66).<sup>147</sup> In lediglich 1,7 % der Fälle hat sich die Situation verschlechtert.

Eine Aufschlüsselung der Situationsveränderung nach Beratungsinhalten ist nur bei Klienten möglich, die ein einzelnes, klar abgrenzbares Initialanliegen genannt haben. Da die Abfrage der Anliegen offen erfolgte und im Nachgang klassifiziert wurde, muss die geringere Trennschärfe qualitativ gebildeter Kategorien sowie die reduzierte Fallzahl der Klienten mit nur einem Anliegen berücksichtigt werden. Die Angaben der Abbildungen 4-66 und 4-69 sind unter diesen Gesichtspunkten somit als Tendenzen zu lesen. Demnach konnte eine Verbesserung der Ausgangssituation insbesondere in Beratungsfällen verzeichnet werden, die Anfragen zu Sprach- und Integrationskursen, zu Sozialeistungen oder allgemeinem Unterstützungsbedarf mit formellen Kontakten als Hauptanliegen hatten. Auch Klienten, die aufgrund von rechtlichen Fragen die MBE aufsuchten, berichten zu über 90 % von einer Verbesserung ihrer Situation. Von einer unveränderten Problemlage wird vergleichsweise häufiger bei Anliegen im Bereich Arbeitssuche und Beruf (20,6 %), bei aufenthaltsrelevanten Fragestellungen (18,8 %) sowie am häufigsten bei Anfragen zur Anerkennung von Bildungsabschlüssen (28,3 %) berichtet.

<sup>146</sup> Bei insgesamt 42,3 % der Klienten lassen sich aus den offenen Angaben zum Beratungsanlass mehr als ein Initialanliegen codieren. In diesen Fällen sind die Einschätzungen der Befragten als subjektiv gebildete Mittelwerte zur Veränderung ihrer anfänglichen Gesamtsituation bzw. über die Hilfestellung der MBE bezüglich ihrer Anliegen zu lesen.

<sup>147</sup> Zum Fragetext siehe v042 im Anhang.

**Abbildung 4-66: Veränderung der Ausgangssituation nach Initialanliegen (in Prozent)**



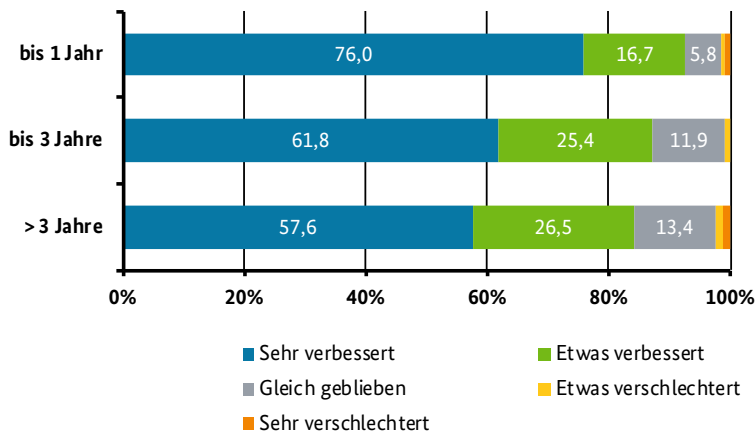
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(ein Initialanliegen)=789, n(gesamt)=1.252, gewichtet.

Anmerkung: Initialanliegen mit zu geringen Fallzahlen werden nicht dargestellt.<sup>148</sup>

Besonders gut scheinen Neuzuwanderer von der Hilfestellung der MBE zu profitieren. Auch unter Kontrolle von Beratungsdauer, Anzahl der behandelten Anliegen sowie der in Anspruch genommenen Hilfestellungen zeigt sich ein positiver Effekt, je früher die Klienten die Beratung nach ihrer Ankunft in Deutschland in Anspruch nahmen (Abb. 4-67). Obgleich die Sprachfertigkeit der Klienten in den Expertengesprächen als wichtiger Faktor für den Beratungserfolg genannt wurde, da sie sowohl die Beratungszusammenarbeit als auch die Umsetzung von Beratungszielen begünstigt, wirken sich die Deutschkenntnisse der Befragten nicht auf die bewertete Veränderung ihrer Ausgangssituation aus. Auch das Bildungsniveau zeigt keinen eigenständigen Einfluss.

<sup>148</sup> Unter der Kategorie „Familiäre Probleme“ sind in dieser Darstellung die Kategorien „Familiäre Probleme“ (Gewalt, Substanzabhängigkeit etc.) sowie „Scheidung/Unterhalt“ zusammengefasst.

**Abbildung 4-67: Verbesserung der Situation nach Aufenthaltsdauer bei Erstbesuch der MBE (in Prozent)**



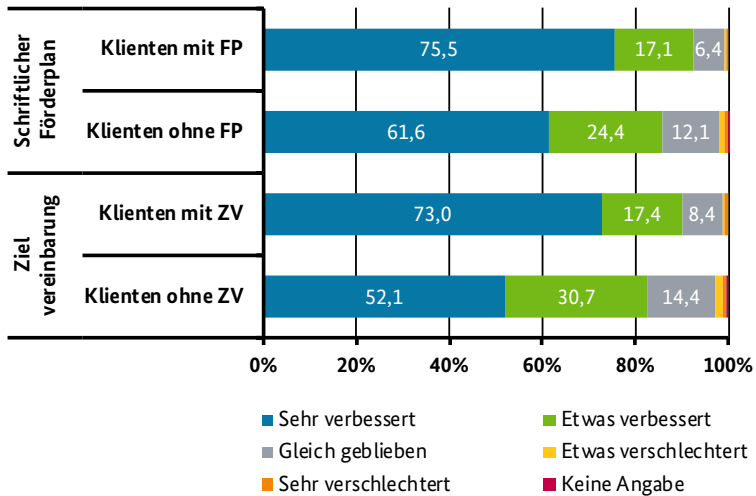
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.207, gewichtet.

Ein ebenfalls positiver Zusammenhang zeigt sich zwischen Beratungsfällen im Case Management und der wahrgenommenen Situationsverbesserung. So schätzen 75,5 % der Klienten mit schriftlichen Förderplänen ihre Lage in Bezug auf die Ausgangssituation als „sehr verbessert“ ein, bei der Vergleichsgruppe liegt der entsprechende Anteil bei 61,6 % (Abb. 4-68). Auch der Anteil der Personen, die ihre Situation als gleichbleibend einstufen, ist bei Personen ohne schriftlichen Förderplan mit 12,1 % doppelt so hoch wie bei Klienten im Case Management (6,4 %).

Noch deutlicher fällt die Differenz der Situationsveränderung bei Klienten mit Zielvereinbarungen aus: 73,0 % dieser Klientengruppe schätzt ihre Lage zum Zeitpunkt der Befragung als „sehr verbessert“ ein im Vergleich zu 52,1 % der Vergleichsgruppe. Zwar nehmen sowohl Klienten mit Förderplänen als auch mit Zielvereinbarungen im Schnitt mehr Hilfestellungen der MBE in Anspruch, was erwartungsgemäß mit einer höher wahrgenommenen Situationsverbesserung einhergeht. Der positive Einfluss der Beratungselemente ist jedoch unabhängig von der Anzahl in Anspruch genommener Hilfeleistungen nachweisbar. Die eingeschätzte Situationsverbesserung nimmt zudem leicht mit Länge der Beratungsdauer bzw. stärker noch mit Anzahl der Beratungseinheiten zu. Inwieweit dieser Ef-

feht auf die Beratungsintensität selbst oder längere Zeitintervalle, welche eine anderweitige Lösung der Anliegen durch externe Faktoren begünstigen, zurückzuführen ist, lässt sich anhand der Daten nicht ermitteln.

Abbildung 4-68: Verbesserung der Situation nach Klientengruppen (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

#### 4.4.6.2 Hilfeleistung durch die MBE

Neben der Einschätzung nach der faktischen Veränderung der anfänglichen Problemlage wurden die Klienten danach befragt, inwieweit die MBE ihnen bei der Bewältigung der entsprechenden Anliegen behilflich sein konnte.<sup>149</sup> Die Ergebnisse zeigen, dass der Beitrag der MBE zur Verbesserung der Ausgangssituation hoch eingeschätzt wird: Fast 95 % der Klienten bewerten die Hilfeleistung der MBE als „sehr gut“ (67,6 %) oder „eher gut“ (27,2 %); lediglich 5,2 % bescheinigen der MBE eine „eher schlechte“ bzw. „sehr schlechte“ Hilfestellung bei der Lösung ihres Anliegen (Abb. 4-69).

<sup>149</sup> Zum Fragetext siehe v043 im Anhang.



Außerordentlich gute Hilfeleistung wird demnach von den Klienten bei Themenbereichen wie „Kontakt- und Formularhilfe“, bei Fragen zu Gesundheit und Krankenkasse oder zu Sozialleistungen wahrgenommen. Vergleichsweise geringere Hilfestellung konnte nach Einschätzung der Klienten hingegen bei „Arbeitssuche und Beruf“ geleistet werden: knapp ein Fünftel (18,3 %) der Befragten geben an, dass die MBE ihnen bei diesem Anliegen nur eher bzw. sehr schlecht behilflich sein konnte. Auch beim Themenkomplex „Einbürgerung und aufenthaltsrechtliche Anliegen“ und „Familiäre Probleme“ geben vergleichsweise viele Klienten an, dass ihnen die MBE nur wenig helfen konnte. Eine mögliche Erklärung könnte darin liegen, dass insbesondere Anfragen im Bereich von Arbeitssuche und Aufenthalt stark von externen Rahmenbedingungen wie dem lokalen Arbeitsmarkt oder der geltenden aufenthaltsrechtlichen Gesetzgebung abhängig sind.

Unabhängig von der Art der Anliegen zeigt sich ein Effekt der Themenanzahl: So schätzen Klienten die Unterstützung der MBE als umso hilfreicher ein, je mehr Anliegen im Verlauf der Beratung (auch unter Konstanthalten der Beratungsdauer) behandelt wurden. Selbiges gilt in verstärktem Maße auch für die Anzahl an Hilfestellungen, welche von den Klienten in Anspruch genommen wurden.

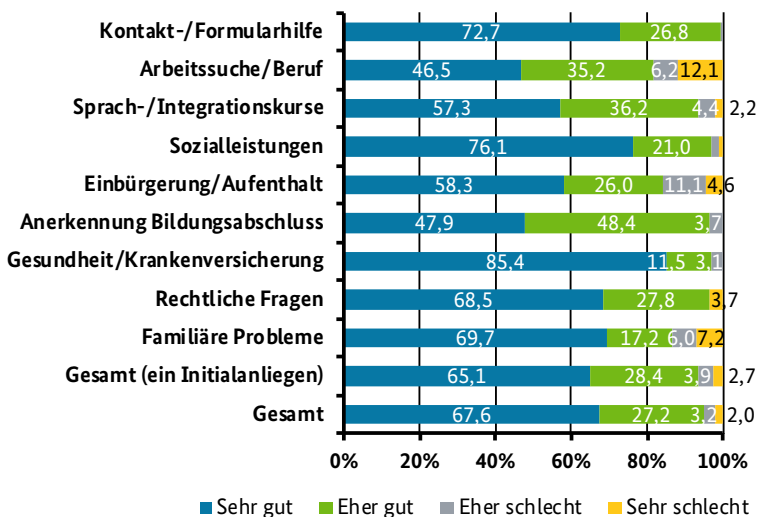
Erwartungsgemäß findet sich zwischen der Einschätzung der Situationsveränderung und der wahrgenommenen Hilfeleistung durch die MBE ein positiver Zusammenhang: Klienten, deren anfängliche Lage sich zum Positiven entwickelt hat, schätzen auch den Grad der Hilfeleistung durch die MBE höher ein.<sup>150</sup> Nichtsdestotrotz zeigt sich, dass die Klienten die Hilfestellung durch die MBE durchaus differenziert bewerten. So geben rund 82 % der Klienten mit unveränderter Ausgangslage an, dass sie die Hilfestellung der MBE gleichwohl als „eher gut“ (49,2 %) oder sogar „sehr gut“ (32,8 %) einschätzen. Selbst bei Personen, deren Situation sich leicht verschlechtert hat, bescheinigen noch 44,8 % der MBE eine (sehr) gute Hilfeleistung. Eine Erklärung hierfür könnte sein, dass externe Restriktionen und Sachzwänge, welche der Lösung von Problemsituationen

---

<sup>150</sup> Pearson's  $r = .5$  (signifikant auf .05).

entgegenstehen, von den Klienten durchaus als solche anerkannt werden und sie den Beitrag der Beratung – trotz objektiv unveränderter Sachlage – als im Rahmen des Möglichen positiv bewerten. Eine weitere Erklärung könnte in der Qualität der Beratungsbeziehung liegen. So haben sowohl das Vertrauen in den Berater als auch das Gefühl, von diesem verstanden zu werden, signifikanten Einfluss darauf, wie positiv der Hilfsbeitrag der MBE eingeschätzt wird. Den stärksten Prädiktor in diesem Zusammenhang bildet jedoch die Einschätzung des Engagements des Beraters (vgl. Kap. 4.4.4.3).

**Abbildung 4-69: Grad der Hilfeleistung durch MBE nach Initialanliegen (in Prozent)**



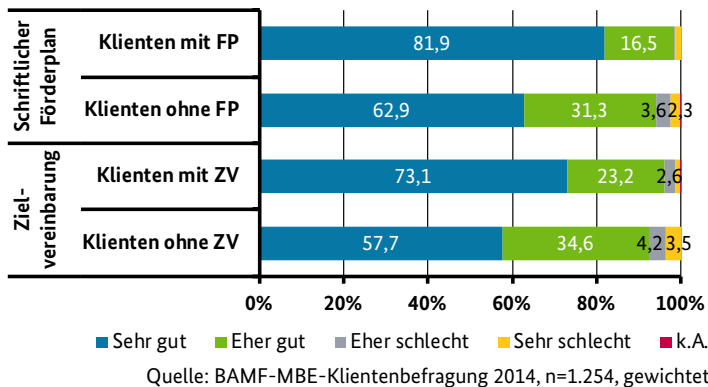
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n(ein Initialanliegen)=791, n(gesamt)=1.253, gewichtet.

Anmerkung: Initialanliegen mit zu geringen Fallzahlen werden nicht dargestellt. Unter der Kategorie „Familiäre Probleme“ sind in dieser Darstellung die Kategorien „Familiäre Probleme“ (Gewalt, Substanzabhängigkeit etc.) sowie „Scheidung/Unterhalt“ zusammengefasst.

Entscheidender Einfluss auf die wahrgenommene Unterstützung geht zudem von der Beratungsform aus. Ein strukturiertes Vorgehen wird von den Klienten dabei als hilfreich empfunden: Sowohl Klienten mit schrift-

lichem Förderplan als auch Klienten, die mit ihrem Berater Zielvereinbarungen erarbeitet haben, bewerten die Hilfestellung durch die MBE signifikant höher (Abb. 4-70). Am positivsten fällt dabei die Einschätzung von Klienten im Case Management aus: 81,9 % der Klienten mit schriftlichem Förderplan bewerten den Beitrag der MBE zur Lösung ihrer Anliegen als „sehr gut“ (vs. 62,9 % der Klienten ohne FP). Aber auch Klienten, mit denen Beratungsziele vereinbart wurden, nehmen die Hilfestellung der Beratung positiver wahr.

**Abbildung 4-70: Grad der Hilfeleistung durch MBE nach Klientengruppen (in Prozent)**



Dieser Effekt ist teilweise auf die ebenfalls positiver eingeschätzte Situationsveränderung dieser Klientengruppen zurückzuführen (Abb. 4-66). Betrachtet man jedoch ausschließlich Beratungsfälle, bei denen die Situation sich insgesamt verbessert hat, bleibt unter Klienten im Case Management eine signifikant positivere Einschätzung bezüglich des hilfreichen Beitrags der MBE bestehen: 85,3 % der Klienten mit schriftlichem Förderplan bewerten die Hilfeleistung als „sehr gut“ (vs. 68,7 % ohne FP). Auch das Vereinbaren von Beratungszielen zeigt unabhängig vom Beratungserfolg einen eigenständigen Effekt auf die wahrgenommene Hilfestellung der MBE: 77,3 % der Klienten mit Zielvereinbarungen (vs. 64,6 % ohne ZV) bewerten bei positiver Lageveränderung die Hilfestellung als „sehr gut“. Offensichtlich trägt die intensivere Beratungszusammenarbeit dazu bei, den Klienten eine stärkere Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Anliegen zu vermitteln.

Eine Minderheit von 5,2 % (n=66) der Klienten gibt an, dass ihnen die MBE bei der Bewältigung ihrer Anliegen nur sehr bzw. eher schlecht helfen konnte. Eine offene Befragung dieser Personen nach den subjektiven Erklärungen für den vermissten Beratungserfolg ergibt eine Reihe von Faktoren, die sich teilweise auf Rahmenbedingungen wie Zeitmangel (n=5), sprachliche Probleme (n=2) oder das Vorhandensein externer Hindernisse wie etwa Gesetzesregelungen (n=7) zurückführen lassen.<sup>151</sup> Konnte in fachlicher Hinsicht nicht weitergeholfen werden, lassen sich einerseits Anliegen unterscheiden, für die die MBE nicht die adäquate Anlaufstelle darstellte und bei denen in der Regel weiter verwiesen wurde (n=14). 11 Personen führen die mangelnde Hilfestellung auf unzureichende Fachkenntnisse zurück. In insgesamt 13 Fällen wird eine fehlende praktische Unterstützung bzw. ein mangelndes Engagement des Beraters als ausschlaggebend für den vermissten Beratungserfolg gewertet. Von den 66 Klienten, welche die Hilfestellung der MBE als unzureichend einstufen, stimmt fast die Hälfte (49,1 %) der Aussage zu, dass sich ihr Berater dennoch um eine Lösung ihrer Anliegen bemüht hat; 33,6 % hatten diesen Eindruck „eher nicht“ bzw. „überhaupt nicht“ (17,3 %).<sup>152</sup>

#### 4.4.6.3 Relevanz der Beratung

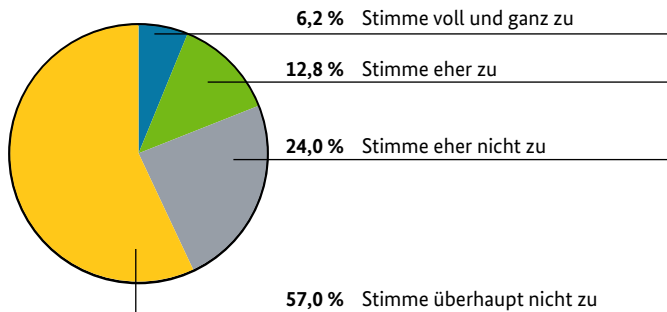
Zusätzlich zum wahrgenommenen Grad der Hilfeleistung wurde im Rahmen der Befragung auch erfasst, welche Relevanz dieser Hilfeleistung vonseiten der Klienten zugeschrieben wird. So sollten Aussagen dazu ermöglicht werden, welche Wichtigkeit die Einrichtung des migrations-spezifischen Beratungsangebots aus Sicht der Klienten innehat: Wird der MBE-Beratung eher eine den Problemlösungsprozess unterstützende oder beschleunigende Funktion zugesprochen oder wird sie vielmehr als essenzieller Unterstützungsmechanismus betrachtet, ohne den die eigenständige Lösung einer Problemlage für die Klienten nicht handhabbar wäre? Hierzu wurden die Klienten gefragt, in wieweit sie ihr Anliegen auch ohne MBE hätten lösen können. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass die Klienten der Unterstützung durch die MBE durchaus eine essenzielle Bedeutung beimessen. Über 80 % stimmen der Aussage „überhaupt nicht“

151 Zum Fragetext siehe v045 im Anhang.

152 Zum Fragetext siehe v043 im Anhang.

(57,0 %) bzw. „eher nicht“ (24,0 %) zu, dass sie die Anliegen, welche ursprünglich den Anlass dafür gaben, die Beratung aufzusuchen, auch ohne Hilfe der MBE hätten lösen können (Abb. 4-71).<sup>153</sup>

**Abbildung 4-71: Zustimmung zur Aussage "Ich hätte mein Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können"**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

Erwartungsgemäß sind Klienten mit komplexeren Anliegen weniger häufig der Ansicht, dass sie auch ohne die Unterstützung der MBE zurechtgekommen wären. Sowohl die Anzahl der Themen, welche im Rahmen der Beratung besprochen wurden, als auch die Anzahl der Beratungseinheiten wirken sich positiv auf die Negierung der Aussage aus, der Hilfe durch die MBE nicht zu bedürfen. Auch Klienten, die im Rahmen eines Case Management beraten wurden, sind signifikant häufiger der Ansicht, dass sie ihre Anliegen ohne Unterstützung nicht hätten bewältigen können.<sup>154</sup> Keinen Einfluss hat es hingegen, ob es sich bei den Klienten um Neu- oder Altzuwanderer handelt.

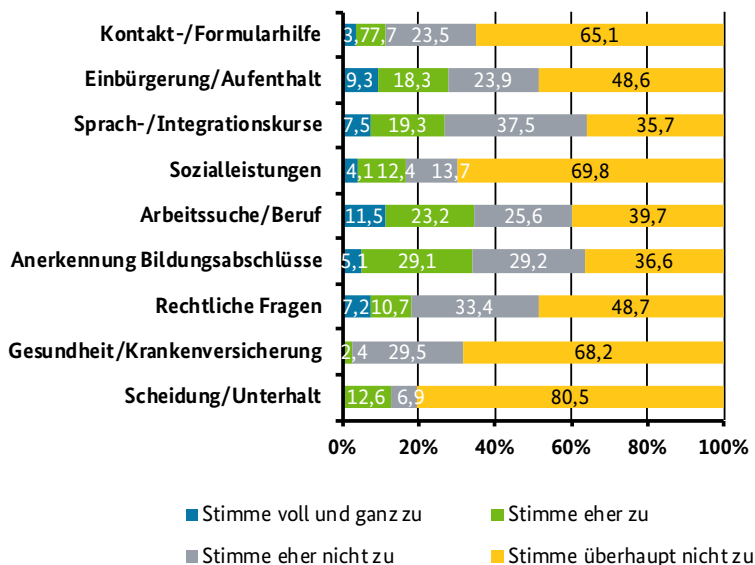
Abbildung 4-72 zeigt eine Übersicht der Zustimmungsverteilung nach Themenbereichen. Aufgrund der geringeren Trennschärfe qualitativ ge-

<sup>153</sup> Zum Fragetext siehe v038a im Anhang.

<sup>154</sup> Dieser Effekt tritt ausschließlich bei Klienten auf, die einen schriftlichen Förderplan erstellt haben. Bei Personen, die zu Beginn der Beratung mit ihrem Berater Zielvereinbarungen getroffen hatten, ist kein Unterschied hinsichtlich der Zustimmungsraten zu erkennen.

bildeter Kategorien sowie der verminderten Fallzahlen sind die Angaben als Tendenzen zu lesen (vgl. Kap. 4.4.6.1). Es zeichnet sich demnach ab, dass insbesondere bei Themenbereichen, die stark von formellen Kontakten geprägt sind, ein starker Unterstützungsbedarf attestiert wurde. So stimmen über zwei Drittel der Klienten mit Beratungsanlässen im Bereich Kontakt- und Formularhilfe, Sozialleistungen und Gesundheit/Krankenversicherung der Aussage „überhaupt nicht zu“, ihr Anliegen auch ohne die MBE gelöst haben zu können. Bei Klienten, die Unterstützung bei einer Scheidung bzw. mit Unterhaltsfragen suchten, beträgt der Anteil sogar 80,5 %.

**Abbildung 4-72: Zustimmung zur Aussage "Ich hätte mein Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können." nach Themenbereichen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=789, gewichtet.

Basis: Klienten mit einem einzelnen Initialanliegen.

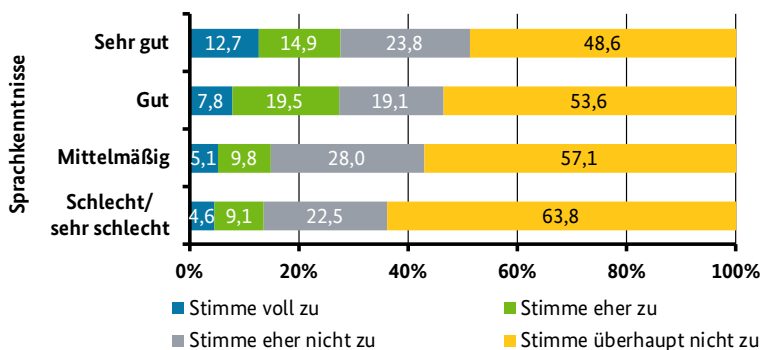
Hinweis: Themenbereiche mit zu geringen Fallzahlen werden nicht dargestellt.

Bei Anliegen im Bereich Arbeitssuche/Beruf sowie Anerkennung von Bildungsabschlüssen sind hingegen vergleichsweise weniger Personen der

Ansicht, dass die Unterstützung der MBE maßgeblich war. Dies ist möglicherweise durch die tendenziell geringere Erfolgswahrnehmung in diesen Bereichen erklärbar (vgl. Abb. 4-66; Abb. 4-69).

Die Deutschkenntnisse der Befragten stehen ebenfalls im Zusammenhang mit der wahrgenommenen Relevanz des Angebots. So stimmen Klienten mit guten bis sehr guten Sprachkenntnissen überdurchschnittlich häufig (jeweils rund 27 %) sehr oder eher zu, dass sie ihre Anliegen auch ohne die Hilfe der MBE hätten lösen können (Abb. 4-73). Der Bildungsgrad hingegen spielt keine Rolle.

**Abbildung 4-73: Zustimmung zur Aussage "Ich hätte mein Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können." nach Sprachkenntnissen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.247, gewichtet.

Letztlich ist die MBE auch aus Sicht der unterschiedlichen Herkunftsgruppen von unterschiedlicher Relevanz. Überdurchschnittlich häufig betrachten Personen aus den GUS-Staaten die MBE als unerlässlich für die Lösung ihrer Anliegen: 63,2 % schätzen, dass sie ihr Anliegen „überhaupt nicht“ ohne die Hilfe der MBE-Anlaufstelle hätten lösen können. Am häufigsten hätten sich EU-Bürger in der Lage gesehen, Lösungen für ihre Fragestellungen zu finden: Mit 43,7 % stimmt dem zwar immer noch ein Großteil der Befragten „überhaupt nicht“ zu, jedoch hätten sich auch etwa 30 % „eher“ oder „sehr“ dazu in der Lage gesehen, dass sie auch ohne die MBE einen Lösungsweg hätten erarbeiten können.

#### 4.4.7 Wirkungen der MBE

Neben der Hilfestellung bei konkreten Problemlagen soll die MBE ganz allgemein auch den Integrationsprozess der Klienten begleiten und sie bei diesem unterstützen. Diesbezüglich werden in den Förderrichtlinien drei übergreifende Wirkungsdimensionen definiert. So soll die MBE dazu beitragen, (1) Zuwanderer schnellstmöglich zu selbständigem Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens zu befähigen, sie (2) an bestehende Regeldienste heranzuführen und sie (3) für eine aktive Mitarbeit im Integrationsprozess zu gewinnen (BMI 2010: 261). Vor diesem Hintergrund wurden im Rahmen der Befragung auch erstmals Informationen dazu erhoben, ob bzw. inwiefern diese intendierten Wirkungen der MBE aus Sicht der Klienten eingetreten sind.

##### 4.4.7.1 Befähigung zu selbständigem Handeln im Alltag

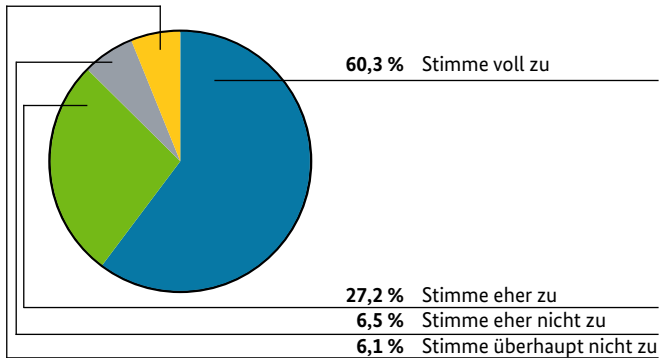
Ein Großteil der befragten Ratsuchenden fühlt sich durch die Inanspruchnahme der MBE verstärkt darin befähigt, im Alltag Dinge selbständig zu regeln und zu organisieren. So stimmt mit insgesamt 60,3 % die Mehrheit der Klienten der Aussage „Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen“ „voll zu“, weitere 27,2 % stimmen der Aussage etwas verhaltener „eher zu“ (Abb. 4-74).<sup>155</sup> Personen, die der Aussage überhaupt nicht bzw. eher nicht zustimmen (insgesamt 12,6 %), waren im Schnitt auch unzufriedener mit der Beratung als solcher und hatten häufiger das Gefühl, dass die MBE ihnen bei der Lösung ihres Anliegens nicht behilflich sein konnte.

---

155 Zum Fragetext siehe v038d im Anhang.



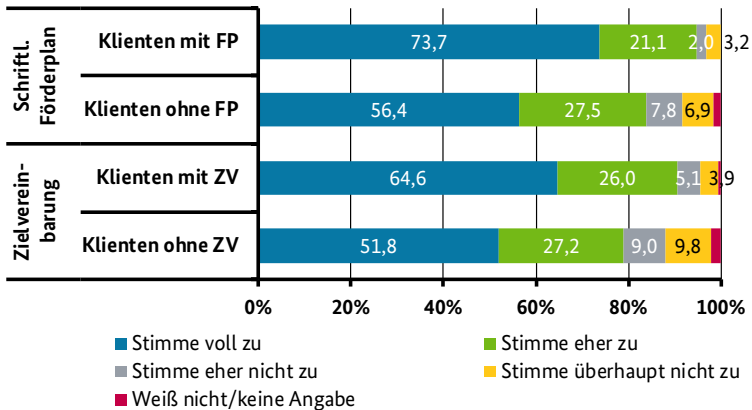
**Abbildung 4-74:** Zustimmung zur Aussage „Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.“



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.238, gewichtet.

Ähnlich wie beispielsweise beim Grad der wahrgenommenen Hilfeleistung zeigt sich an dieser Stelle, dass Klienten, die im Case Management beraten wurden oder generell mit ihrem Berater klare Zielvereinbarungen getroffen haben, eine stärkere Wirkung der MBE auf ihre Handlungskompetenz im Alltag wahrnehmen (Abb. 4-75). So stimmen unter Klienten mit Förderplan 73,7 % „voll zu“, dass die MBE ihnen geholfen habe, im Alltag besser zurecht zu kommen. Unter Klienten ohne Förderplan sind dies 56,4 %. Der Effekt einer stärkeren Wirkung auf Handlungskompetenzen im Alltag bleibt auch signifikant, berücksichtigt man die Beratungsdauer und die wahrgenommene Verbesserung der Situation.

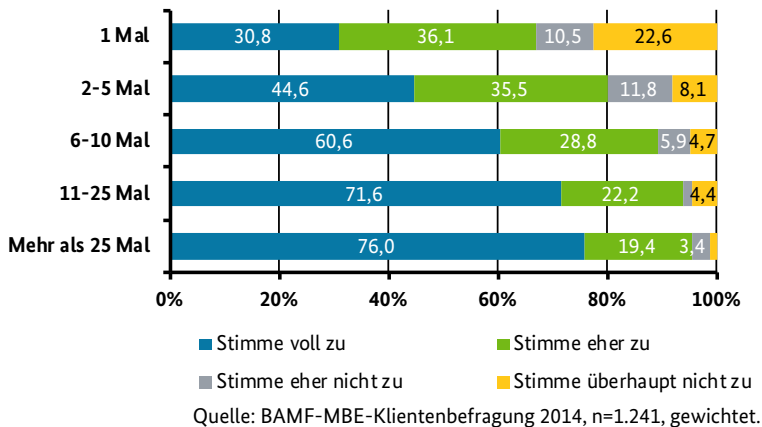
**Abbildung 4-75: Zustimmung zur Aussage „Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.“ nach Beratungselementen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

Ein Zusammenhang ist zudem zwischen der Stärke der wahrgenommenen Wirkung und der Häufigkeit des Aufsuchens der MBE festzustellen: So wird eine positive Wirkung der MBE auf die Fähigkeit zu selbständigem Handeln im Alltag umso stärker wahrgenommen, je häufiger die MBE in Anspruch genommen wurde. Wie Abbildung 4-76 zeigt, stimmen beispielsweise Personen, die sich zwei bis fünf Mal bei der MBE haben beraten lassen, zu knapp 45 % der Aussage „voll zu“, dass die MBE ihnen behilflich dabei war, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen. Unter Personen hingegen, die die MBE über zehn Mal aufgesucht haben, beläuft sich dieser Anteil auf über 70 %. Analog hierzu zeigt sich ein ähnlich signifikanter Zusammenhang hinsichtlich der Beratungsdauer: Je länger der Zeitraum, in dem die Klienten die MBE in Anspruch nahmen, desto stärker nahmen diese positive Auswirkungen auf ihre Fähigkeit zum selbständigen Handeln im Alltag wahr.

**Abbildung 4-76: Zustimmung zur Aussage „Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.“, nach Häufigkeit des Aufsuchens (in Prozent)**



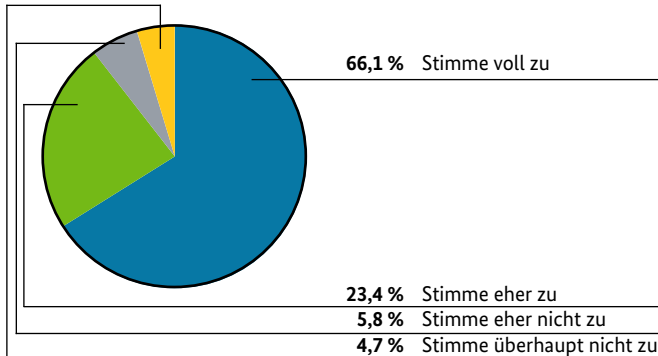
Signifikante Unterschiede hinsichtlich Geschlecht, Alter, Bildungsgrad oder Sprachkenntnisse der Befragten zeigen sich hingegen nicht.

#### 4.4.7.2 Heranführung an die Regeldienste

Hürden bezüglich der Nutzung der sozialen Regelversorgungsstruktur tun sich für Zuwanderer in mehrfacher Hinsicht auf. So können, insbesondere bei erst kürzlich zugewanderten Personen, mangelnde Kenntnisse der Behörden- und sozialen Versorgungsstruktur den Zugang zu zuständigen Regeldiensten grundsätzlich erschweren. Um den Beitrag der MBE zu einer besseren Kenntnis der Institutionenlandschaft zu erfassen, wurde von den Klienten der Grad ihrer Zustimmung erfragt, inwieweit sie durch die MBE nun besser wüssten, an welche Behörden oder Einrichtungen sie sich mit ihrem Anliegen wenden könnten. Unter allen abgefragten Wirkungsdimensionen erhält diese die insgesamt stärkste Zustimmung unter den befragten Klienten. Insgesamt 89,5 % stimmen dieser Aussage zu, darunter mit etwa zwei Dritteln (66,1 %) der größte Anteil „voll“ und 23,4 % „eher“ (Abb. 4-77).<sup>156</sup>

<sup>156</sup> Zum Fragetext siehe v038e im Anhang.

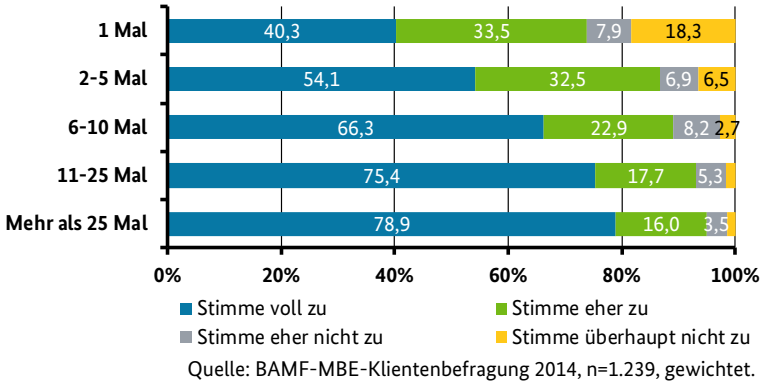
**Abbildung 4-77:** Zustimmung zur Aussage „Durch die Migrationsberatung weiß ich nun besser, an welche Behörden oder Einrichtungen ich mich mit meinen Anliegen wenden kann.“



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.239, gewichtet.

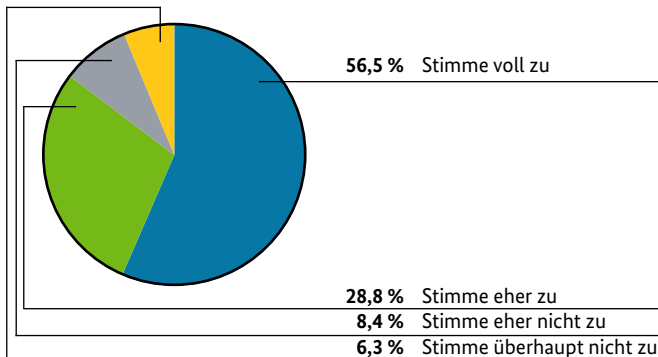
Alters- oder geschlechtsspezifische Unterschiede sind nicht ersichtlich, auch der Bildungsgrad oder die Deutschkenntnisse der Befragten haben keinen signifikanten Einfluss auf den Grad der Zustimmung. Inwiefern die Klienten eine positive Wirkung auf ihre Kenntnisse der Behördenlandschaft wahrnehmen, hängt hingegen auch hier eng mit der Gesamtzufriedenheit mit der Beratung, dem wahrgenommenen Grad der Hilfeleistung der MBE sowie dem Abschluss von Förderplänen und Zielvereinbarungen zusammen. Ein Zusammenhang mit der Häufigkeit der Inanspruchnahme der MBE zeigt sich ebenfalls, wie Abbildung 4-78 veranschaulicht. So stimmen unter Personen, die die MBE zwei bis fünf Mal aufgesucht haben, etwas mehr als die Hälfte (54,1 %) „voll zu“, dass sie durch die MBE eine bessere Kenntnis zuständiger Anlaufstellen für ihre Anliegen gewonnen haben. Unter Ratsuchenden, die die MBE hingegen über zehn Mal aufgesucht haben, steigt der Zustimmungswert auf über 70 %.

**Abbildung 4-78:** Zustimmung zur Aussage „Durch die Migrationsberatung weiß ich nun besser, an welche Behörden oder Einrichtungen ich mich mit meinen Anliegen wenden kann.“, nach Häufigkeit des Aufsuchens (in Prozent)



Die MBE trägt zudem offensichtlich dazu bei, dass den Ratsuchenden der Umgang mit Behörden leichter fällt: Wie Abbildung 4-79 zeigt, stimmten insgesamt 85,3 % zu, dass ihnen der Umgang mit Behörden nun leichter fiel. Dabei stimmen über die Hälfte (56,5 %) der Aussage „voll“ und mehr als ein Viertel (28,8 %) „eher“ zu.<sup>157</sup>

**Abbildung 4-79:** Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“

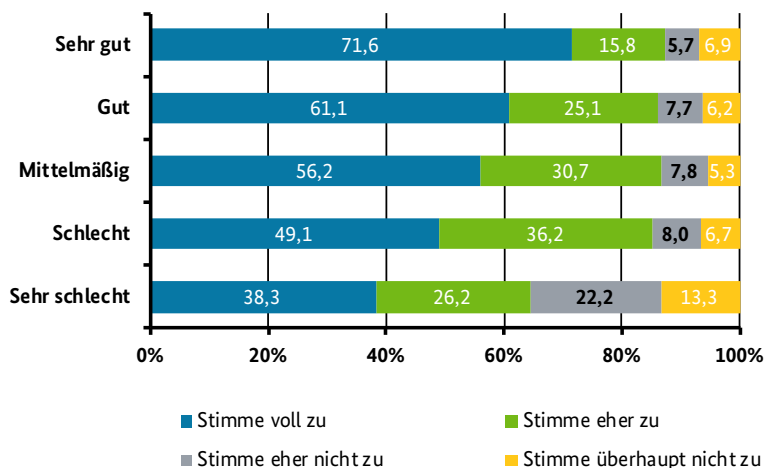


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.234, gewichtet.

<sup>157</sup> Zum Fragetext siehe v038f im Anhang.

Der Grad der Zustimmung hängt jedoch stark mit den Sprachkenntnissen der Befragten zusammen, wie Abbildung 4-80 verdeutlicht. So wirkt sich die MBE im Hinblick auf die Nutzungskompetenz der Regeldienste umso stärker aus, je besser die deutschen Sprachkenntnisse der Befragten sind: Unter Klienten mit sehr guten Kenntnissen des Deutschen stimmen 71,6 % zu, dass ihnen der Umgang mit Behörden nun leichter fiele, „voll zu“. Dieser Wert sinkt mit schlechteren Sprachkenntnissen kontinuierlich; unter Klienten, die „sehr schlecht“ bis „gar nicht“ Deutsch sprechen, stimmen über ein Drittel (35,5 %) dieser Aussage „überhaupt nicht“ oder „eher nicht“ zu. Im Kern zeigt das Ergebnis, dass die MBE als „Brückenbauer“ zwischen Klienten und Regeldiensten generell Barrieren abzubauen vermag, jedoch sprachliche Defizite als Kommunikationshemmnis dabei nicht gänzlich ausgleichen kann: So bleiben Deutschkenntnisse ein maßgeblicher Einflussfaktor für die Handlungskompetenz der Klienten im Umgang mit Behörden. Vor diesem Hintergrund stellt sich sowohl die Förderung des Erlernens der deutschen Sprache wie auch der interkulturellen Öffnung der Verwaltung als zentral für die Integration von Zuwanderung in soziale Regeldienststrukturen dar.

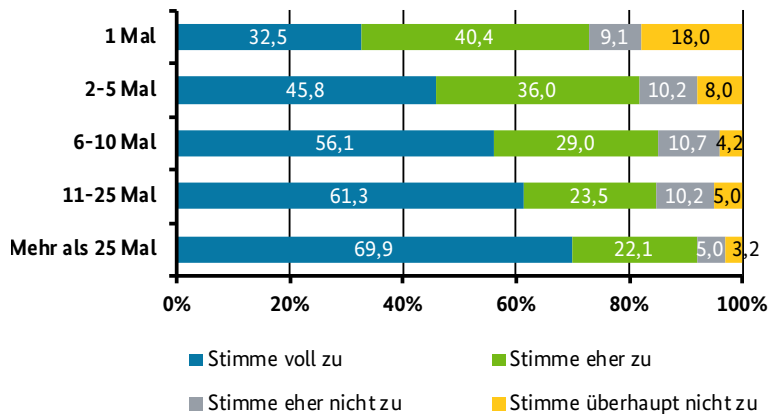
Abbildung 4-80: Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“, nach Sprachkenntnissen (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.231, gewichtet.  
Anmerkung: Die Kategorie „Gar nicht“ wurde aufgrund zu geringer Fallzahlen mit der Kategorie „Sehr schlecht“ zusammengefasst.

Signifikante Geschlechts-, Alters- oder Bildungsunterschiede hinsichtlich des Zustimmungsgrads zeigen sich nicht. Jedoch zeigt sich auch bei der Wirkung der MBE auf die Handlungsfähigkeit im Umgang mit Behörden ein Zusammenhang mit der Anzahl der Besuche in der MBE: Je häufiger ein Klient die MBE aufgesucht hat, desto stärker wurde eine positive Wirkung auf die Handlungsfähigkeit im Umgang mit Behörden wahrgenommen (Abb. 4-81).

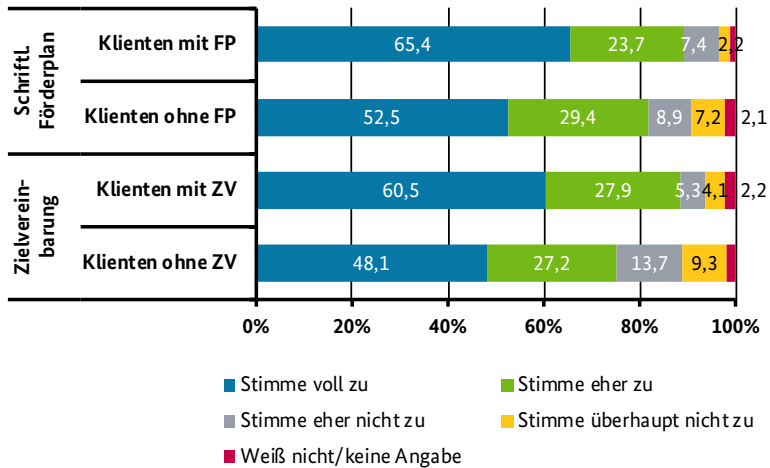
**Abbildung 4-81: Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“, nach Häufigkeit der Inanspruchnahme der MBE (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.234, gewichtet.

Außerdem wird auch im Hinblick auf die Handlungskompetenz im Umgang mit Regeldiensten der positive Effekt strukturierender Elemente wie Förderpläne und Zielvereinbarungen deutlich. So stimmen jeweils über 60 % der befragten Klienten mit Förderplänen oder Zielvereinbarungen der Aussage voll zu, während sich dieser Anteil bei Klienten ohne schriftliche oder mündliche Vereinbarungen jeweils auf etwa 50 % beläuft (Abb. 4-82).

**Abbildung 4-82: Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“, nach Häufigkeit der Inanspruchnahme der MBE (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

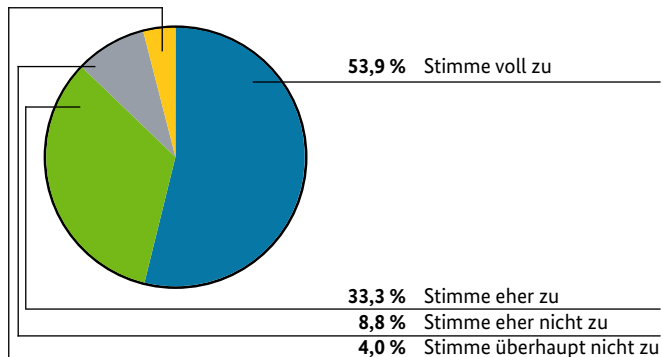
#### 4.4.7.3 Gewinnung für die Mitarbeit im Integrationsprozess

Eine wichtige Voraussetzung, um Zuwanderer für eine „Mitarbeit im Integrationsprozess“ zu gewinnen, ist im Sinne eines wechselseitigen Verständnisses von Integration die Etablierung einer Willkommens- und Anerkennungskultur. Mit Blick auf die Gruppe neuzugewanderter Personen ist dabei zentral, dass sie „nach der Einreise, während der Phase der Erstorientierung (...) auf verlässliche Informations- und Beratungsstrukturen stoßen“ (BAMF 2013e: 6). Als Indikator dafür, inwiefern die MBE Zuwanderer in ihren Integrationsbemühungen bestärkt, wurden die Klienten vor diesem Hintergrund gefragt, inwieweit die MBE dazu beiträgt, dass sich Zuwanderer in Deutschland willkommen fühlen.<sup>158</sup>

<sup>158</sup> Zum Fragetext siehe v038g im Anhang.



**Abbildung 4-83:** Zustimmung zur Aussage „Die Migrationsberatung trägt dazu bei, dass sich Zuwanderer in Deutschland willkommen fühlen.“



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.228, gewichtet.

Die Klienten bekräftigen diese Aussage etwa in gleichem Maße wie den positiven Effekt auf die Befähigung zum selbständigen Handeln im Alltag: Insgesamt 87,2 % stimmen der Aussage voll oder eher zu. Der Anteil an Probanden, die voll zustimmen, liegt mit 53,9 % jedoch etwas niedriger (Abb. 4-83).

Unterschiede nach Anzahl der Besuche sind in diesem Falle schwächer ausgeprägt. Auch zeigen sich keine Unterschiede nach soziodemografischen Merkmalen wie Geschlecht, Alter, Bildungsgrad oder Sprachkenntnissen. Auch hier besteht jedoch ein signifikanter Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit der Klienten, dem Abschluss von Förderplänen und Zielvereinbarungen sowie mit der Bewertung der Hilfeleistung der MBE: Klienten, die unzufrieden waren bzw. die Beratungsleistung nicht als Hilfestellung empfunden haben, stimmen der Aussage signifikant seltener zu.

Zusammenfassend zeigt sich, dass die intendierten Wirkungen der MBE aus Sicht der Klienten durchaus als stark wahrgenommen werden: Jeweils über 80 % der Befragten nehmen eine positive Auswirkung auf die Handlungskompetenz im Alltag und im Umgang mit Behörden wahr und empfinden die MBE zudem als ein Zeichen des „Willkommen-Seins“ in

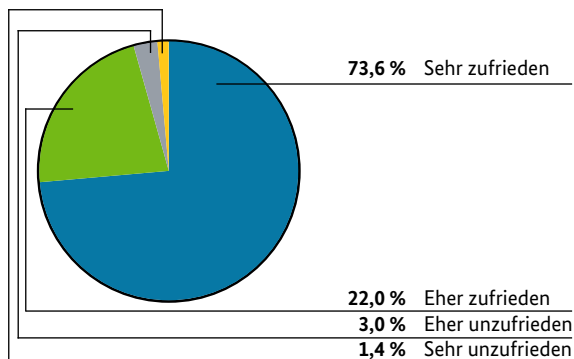
Deutschland. Dass sich hierbei nur geringe Unterschiede nach soziodemografischen Merkmalen wie Geschlecht, Alter oder Bildungsgrad ergeben, zeigt, dass die MBE eine sehr heterogene Klientel bei der Integration in die deutsche Gesellschaft erfolgreich unterstützt. Es wird darüber hinaus deutlich, dass Klienten, die die MBE häufiger bzw. länger aufsuchen, oftmals stärkere Wirkungen der Beratung wahrnehmen. Dieses Ergebnis zeigt im Kern, dass eine häufige bzw. lange Inanspruchnahme des Beratungsangebots nicht vor dem Hintergrund des Ausbleibens positiver Wirkungen der MBE einzuordnen ist. Vielmehr lässt sich eine häufige Inanspruchnahme als Bestätigung der Wirkung und damit der Passgenauigkeit des Angebots lesen.

#### 4.4.8 Einflussfaktoren auf die globale Zufriedenheit mit der Beratungsleistung

Die überwiegend positiven Bewertungen der strukturellen und sprachlichen Rahmenbedingungen, der geleisteten Hilfestellung sowie der Wirkung der MBE finden ihren Niederschlag auch in der von den Klienten erfragten übergreifenden Bewertung der Migrationsberatung. So zeigen sich etwa drei Viertel der Befragten (73,6 %) mit der MBE „sehr zufrieden“, weitere 22,0 % waren mit der Beratung „eher zufrieden“ (Abb. 4-84).<sup>159</sup> Nur eine Minderheit der Klienten zieht insgesamt eine negative Bilanz zur Beratungserfahrung: 3,0 % zeigte sich dabei „eher unzufrieden“ und lediglich 1,4 % „sehr unzufrieden“ mit der Beratung. In der Gesamtschau wird die MBE von den befragten Klienten also als sehr positiv bewertet.

---

159 Zum Fragetext siehe v035 im Anhang.

**Abbildung 4-84: Grad der Zufriedenheit mit der MBE**

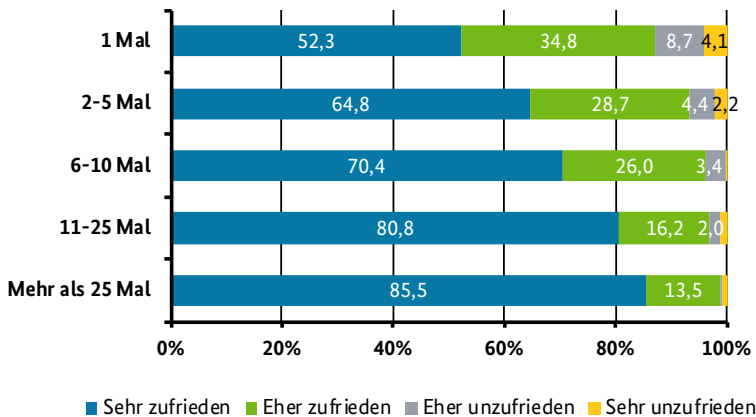
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

Es zeigen sich dabei keine signifikanten Unterschiede nach relevanten soziodemografischen Merkmalen wie Geschlecht, Bildung, Alter oder Aufenthaltsdauer in Deutschland. Die Faktoren, in deren Abhängigkeit das Maß der globalen Zufriedenheit der Klienten jedoch variiert, werden im Folgenden zusammenfassend dargestellt.

### Häufigkeit des Aufsuchens der MBE

Ähnlich wie bei der wahrgenommenen Wirkung der Beratung zeigt sich auch hinsichtlich der globalen Zufriedenheit, dass Klienten, die die MBE häufiger frequentiert haben, tendenziell eine positivere Bewertung abgeben. Wie Abbildung 4-85 verdeutlicht, zeigen sich Klienten, die häufiger als zehn Mal in der MBE beraten wurden, zu über 80 % als „sehr zufrieden“ mit der Beratungserfahrung. Bei Klienten, die die MBE lediglich einmalig zu Rate gezogen haben, liegt dieser Anteil bei knapp über der Hälfte. Unter diesen Personen ist gleichzeitig der Anteil jener Befragten am höchsten, die mit der MBE eher oder sehr unzufrieden waren (12,8 %).

**Abbildung 4-85: Grad der Zufriedenheit mit der MBE, nach Anzahl der Besuche (in Prozent)**



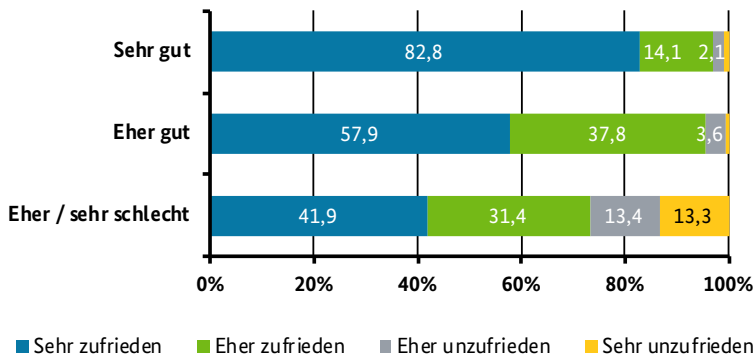
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

Da die Inanspruchnahme der MBE auf Freiwilligkeit basiert, lässt das Ergebnis den Rückschluss zu, dass mit der Leistung der MBE weniger zufriedene Klienten die Beratung eventuell schneller abbrechen, beispielsweise aufgrund einer nicht gegebenen Passgenauigkeit des Angebots für ihre Anliegen und Bedürfnisse. Eine häufige Inanspruchnahme hingegen scheint umgekehrt als Zufriedenheitsbekundung mit der MBE zu lesen zu sein.

### Sprachliche Verständigung

Die Qualität der sprachlichen Verständigung im Rahmen der Beratung schlägt sich deutlich in der allgemeinen Beratungszufriedenheit nieder: Klienten, welche die sprachliche Verständigung mit ihrem Berater als „sehr gut“ erleben, sind auch zu 82,8 % mit der Beratungsleistung insgesamt „sehr zufrieden“; unter Klienten, die die sprachliche Verständigung als sehr oder eher schlecht erlebt haben, beträgt dieser Anteil mit 41,9 % nur noch die Hälfte (Abb. 4-86).

**Abbildung 4-86: Beratungszufriedenheit nach Qualität der sprachlichen Verständigung (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.252, gewichtet.

Da Klienten, die in ihrer Muttersprache beraten wurden, die Verständigung (signifikant) häufiger als „sehr gut“ bewerteten (vgl. Kap. 4.4.3), ist deren Zufriedenheit mit der Migrationsberatung entsprechend am höchsten: Klienten, die ausschließlich in der Muttersprache beraten wurden, sind mit 82,6 % am häufigsten „sehr zufrieden“ mit der Beratung, gefolgt von Klienten, die in ihrer Muttersprache in Kombination mit Deutsch beraten wurden (79,8 %). Personen, die ausschließlich auf Deutsch gesprochen haben, sind noch zu 66,3 % sehr zufrieden mit der Beratung, ähnlich hoch liegt der Wert bei Personen, die sich auf einer Drittsprache mit dem Berater verständigt haben (67,7 %). Am seltensten „sehr zufrieden“ sind Personen, in deren Beratung übersetzt wurde (58,8 %); da diese Personen die sprachliche Verständigung auch nur zu rund 43 % als „sehr gut“ bewerteten, unterstreicht dieses Ergebnis ein weiteres Mal, dass auf Übersetzung basierende Beratungen vonseiten der Klienten am häufigsten als problematisch wahrgenommen werden.

### Beratungsbeziehung

Die Qualität der Beratungsbeziehung wirkt sich maßgeblich auf die allgemeine Beratungszufriedenheit aus. So zeigt sich bei allen Einschätzungen der Klienten bezüglich der Person des Beraters bzw. der Arbeitsbeziehung (Vertrauensverhältnis, Einschätzung von Empathie und Engagement des

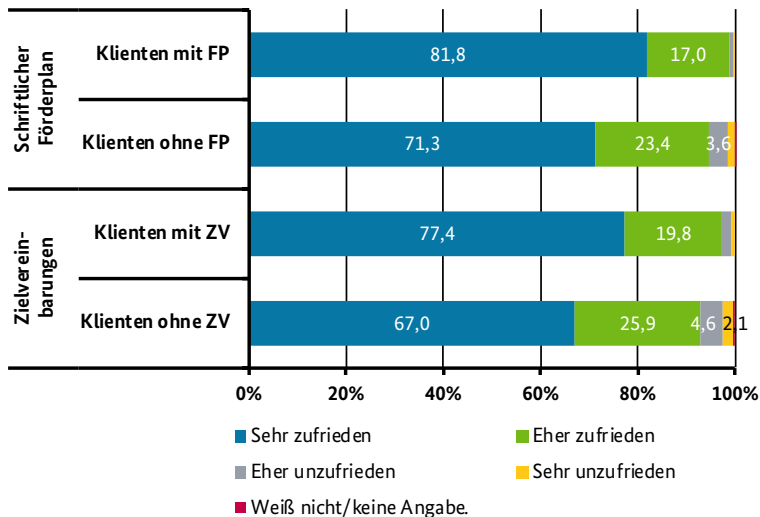
Beraters sowie das Gefühl der Mitbestimmung im Beratungsgeschehen) ein signifikant positiver Einfluss auf die allgemeine Beratungszufriedenheit. Betrachtet man den Einfluss dieser Komponenten auf die Zufriedenheit im Vergleich, zeigt sich der größte Zusammenhang mit dem wahrgenommenen Engagement des Beraters, gefolgt von dem Gefühl, dass die eigenen Wünsche in der Beratung berücksichtigt wurden. Der geringste Zusammenhang besteht hingegen zu dem Gefühl, vom Berater verstanden zu werden.

Bezüglich des Geschlechterverhältnisses zwischen Berater und Klient zeigt sich in den meisten Konstellationen zunächst kein nennenswerter Einfluss auf die Zufriedenheit mit der Beratungserfahrung. Allerdings ist in Fällen, bei denen Klientinnen von männlichen Beratern betreut wurden, eine geringere Gesamtzufriedenheit zu beobachten. Dieser Befund deckt sich mit ebenfalls geringeren Einschätzungen von Klientinnen bezüglich der Vertrauensbeziehung, der Empathie und des Engagements eines männlichen Beraters. Bei weiterer Differenzierung des Beratungssettings zeigt sich jedoch, dass diese Effekte ausschließlich in rein deutschsprachigen Beratungen nachweisbar sind. Insbesondere das Gefühl, vom Berater verstanden zu werden, ist bei Klientinnen gegenüber männlichen Beratern in diesem Setting beeinträchtigt. Keinen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat es hingegen, ob die Klienten von einem oder von mehreren Beratern betreut wurden.

### **Beratungsstruktur**

Die Bewertungen von Klienten im Case Management fallen in vielen Bereichen positiver aus als diejenigen von Klienten ohne schriftlichen Förderplan (z. B. Beratungsbeziehung oder Wirkungen der Beratung). Dieselben Effekte sind bei Klienten zu beobachten, welche zu Beginn der Beratung mit ihrem Berater Zielvereinbarungen getroffen haben. Folgerichtig ist es wenig überraschend, dass auch die globale Beratungszufriedenheit bei beiden Klientengruppen höher ausfällt als in den entsprechenden Vergleichsgruppen (Abb. 4-87). So geben Klienten mit Förderplan zu 81,8 % an, mit der Beratung als Gesamtes „sehr zufrieden“ zu sein (vs. 71,3 % ohne FP); bei Klienten mit Zielvereinbarungen liegt der entsprechende Anteil bei 77,4 % (vs. 67,0 % ohne ZV).

Abbildung 4-87: Beratungszufriedenheit nach Beratungselementen (in Prozent)

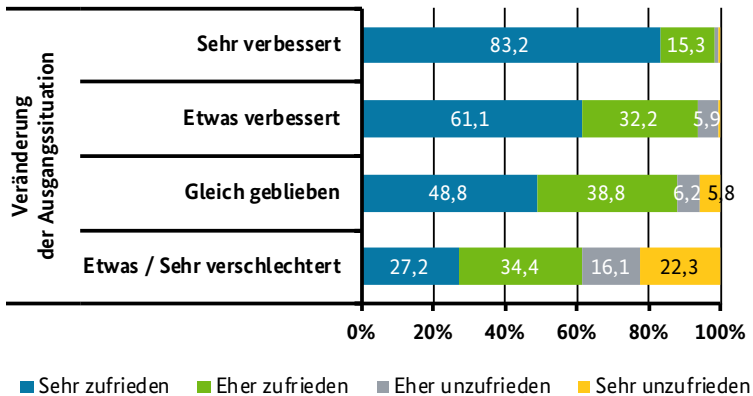


Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

### Beratungserfolge

Wie zu erwarten, trägt der wahrgenommene Beratungserfolg maßgeblich zur allgemeinen Beratungszufriedenheit bei. So besteht ein positiver Zusammenhang zwischen der Gesamtzufriedenheit und der Einschätzung der Klienten darüber, wie sich ihre anfängliche Lage zum Zeitpunkt der Befragung verbessert hat. Selbiges gilt in noch stärkerem Maße für die Bewertung, inwieweit die MBE zur Lösung dieser Anliegen beitragen konnte. So sind 83,2 % der Klienten, deren Ausgangssituation sich nach eigener Einschätzung „sehr verbessert“ hat, mit der Gesamtberatung auch „sehr zufrieden“. Jedoch sind auch Klienten, deren ursprüngliche Lage sich etwas oder sehr verschlechtert hat, noch zu über einem Viertel „sehr zufrieden“ (Abb. 4-88).

**Abbildung 4-88: Beratungszufriedenheit nach Einschätzung der Situationsveränderung (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

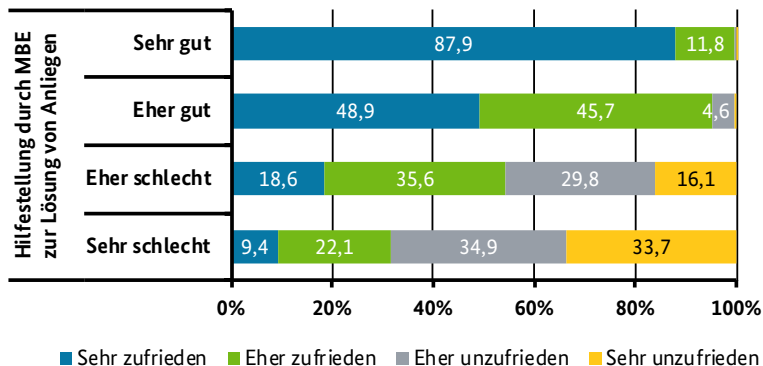
Während eine positive Einschätzung des Beitrags der MBE zur Lösung der jeweiligen Anliegen ebenfalls mit einer hohen Gesamtzufriedenheit einhergeht – 87,9 % der Klienten, welche die Hilfestellung durch die MBE als „sehr gut“ einstufen, sind auch „sehr zufrieden“ – zeigt sich im Bereich der negativen Bewertungen ein stärkerer Niederschlag auf die Gesamtzufriedenheit. So sind nur 18,6 % bzw. 9,4 % der Klienten, welche die Hilfestellung durch die MBE als eher oder „sehr schlecht“ bewerten, mit der Beratung als solches „sehr zufrieden“ (Abb. 4-89). Eine negative Einschätzung des Beitrags der MBE zur Lösung der Anliegen zeigt demnach stärkeren Einfluss auf die Beratungszufriedenheit als die Einschätzung der Situationsverbesserung.

Neben der erfolgreichen Hilfestellung bei den konkreten Beratungsanlässen der Klienten lässt sich der Beratungserfolg auch über allgemeine, weiterführende Wirkungen der Beratung messen. Gemäß den Richtlinien der MBE zählen hierzu unter anderem die allgemeine Befähigung, im Alltag zurecht zu kommen, eine generelle Erleichterung im Umgang mit Behörden sowie das Gefühl, in Deutschland willkommen zu sein. Auch hier zeigt die Einschätzung der Klienten, inwieweit diese Ziele im persönlichen Fall erreicht werden konnten, bei allen Statements einen signifikant positiven



Zusammenhang mit der allgemeinen Beratungszufriedenheit. Der stärkste Zusammenhang findet sich dabei zur Einschätzung, inwieweit die MBE geholfen hat, im Alltag besser zurechtzukommen, gefolgt von der ebenfalls auf Orientierung angelegten Einschätzung, ob die MBE Wissen zur Zuständigkeit von Behörden und Einrichtungen vermitteln konnte.

**Abbildung 4-89: Beratungszufriedenheit nach Grad der Hilfeleistung durch MBE (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.251, gewichtet.

#### 4.4.9 Verbesserungsvorschläge

Zum Abschluss der Befragung wurde den Klienten die Möglichkeit gegeben, im Rahmen einer offenen Abfrage eigene Verbesserungsvorschläge für die zukünftige Ausgestaltung der MBE frei zu formulieren.<sup>160</sup> Durch die Möglichkeit der offenen Antwort sollte auch sichergestellt werden, dass wichtige Kritikpunkte oder Anregungen seitens der Klienten aufgenommen werden, deren Äußerung durch die standardisierte Anlage der Befragung ansonsten nicht möglich gewesen wäre. Insgesamt nahmen rund 86 % der Befragten die Möglichkeit in Anspruch, ihre Wünsche oder Ideen für eine zukünftige Gestaltung der MBE zu äußern. Die Vorschläge der Klienten wurden im Nachgang insgesamt 30 Kategorien zugeordnet. Die häufigsten Nennungen sind in Tabelle 4-23 dargestellt.

<sup>160</sup> Zum Fragetext siehe v039o im Anhang.

Tabelle 4-23: Verbesserungsvorschläge der Klienten (in Prozent)

1.	<b>Mehr Sprachkenntnisse / Dolmetscher / muttersprachliches Infomaterial</b>	<b>30,0</b>
2.	<b>Erweiterung der Ressourcen der MBE</b>	<b>26,7</b>
	Längere / häufigere Öffnungszeiten	15,8
	Mehr Mitarbeiter	12,2
	Mehr Beratungsstellen	7,1
	Längere / häufigere Beratungseinheiten	3,2
	Weniger Wartezeiten	1,0
3.	<b>Keine Verbesserung notwendig</b>	<b>22,2</b>
4.	<b>Mehr / bessere fachliche Unterstützung</b>	<b>12,2</b>
	Allgemein	6,8
	Rechtliches	4,6
	Arbeit	2,3
	Ausbildung / Qualifikation	1,5
	Wohnungssuche	0,6
	Integrationskurse	0,5
5.	<b>Mehr / bessere Informationen zum Angebot der MBE</b>	<b>9,3</b>
6.	<b>Mehr Zuwendung zum einzelnen Klienten</b>	<b>4,1</b>
	Mehr Empathie	2,7
	Bessere Berücksichtigung indiv. Situation	1,1
	Freundlichkeit der Berater	1,7
7.	<b>Ausbau von Sprachkursen</b>	<b>2,6</b>
8.	<b>Engere Zusammenarbeit mit Regeldiensten</b>	<b>2,2</b>
9.	<b>Begleitung zu Regeldiensten</b>	<b>1,6</b>
10.	<b>Speziellere Info für Familie, Frauen, Ältere Menschen</b>	<b>1,9</b>
11.	<b>Bessere Kenntnis zu den Herkunftsländer</b>	<b>1,3</b>
12.	<b>Ausweitung der Beratungsmodalitäten (z. B. Hausbesuche, "Notfallberatungsdienst")</b>	<b>1,0</b>
	<b>Sonstiges</b>	<b>8,3</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.078, gewichtet.  
Anmerkung: Mehrfachangaben möglich.

Aufmerksamkeit verdient dabei zunächst die dritthäufigste Nennung der Klienten, die unter dem Label „**Keine Verbesserung notwendig**“ zusammengefasst ist. So brachten, wie Tabelle 4-23 verdeutlicht, insgesamt 22,2 % der Klienten auf die offene Frage nach Verbesserungsvorschlägen explizit zum Ausdruck, dass aus ihrer Sicht keine Verbesserungen notwendig seien. Die offenen Angaben der Probanden reichen dabei von kurzen Bekundungen der vollsten Zufriedenheit bis hin zu längeren Ausführungen, die eine hohe Wertschätzung der MBE und der Arbeit der jeweiligen Berater zum Ausdruck bringen<sup>161</sup>

*„Es ist alles in Ordnung, könnte besser nicht sein.“*

*„Die MBE arbeiten nach den Bedürfnissen der Menschen so gut sie können, darum weiß ich nicht, was verbessert werden könnte oder sollte.“*

*„Ich bin total zufrieden mit der Unterstützung, die ich in der Beratungsmigrationsstelle (...) erhalten habe. Sie sollten diese MBE als Beispiel für das ganze Land nehmen.“*

*„Es gibt nichts, was verbessert werden könnte. Mein Berater (...) steht mir immer zur Verfügung. Er beantwortet immer alle meine Fragen. Ich kann immer auf ihn zählen.“*

*„Einfach so bleiben wie sie jetzt sind. Mir fällt zur Zeit nichts spezifisches ein, was man besser machen könnte. Ich sage Hut ab für das, was für uns Migranten hier in Deutschland getan wird.“*

Dass fast ein Viertel der Klienten auch bei fehlender Antwortvorgabe ausdrücklich keine Notwendigkeit für Verbesserungen am MBE-Angebot sieht, ist auch an dieser Stelle nochmals als Ausdruck der oben dargestellten hohen Zufriedenheit der MBE-Klienten zu lesen sowie auch vor dem Hintergrund der großen „Dankbarkeit“, welche viele qualitativ befragte Berater vonseiten ihrer Klienten für die Unterstützung entgegengebracht bekommen (vgl. Kap. 5.6).

---

<sup>161</sup> Die offenen Angaben der Klienten wurden von den Interviewern schriftlich erfasst und bei fremdsprachigen Interviews ins Deutsche übersetzt.

Mit 30,0 % entfällt der Großteil der Verbesserungsvorschläge auf die Kategorie „**Mehr Sprachkenntnisse/Dolmetscher/muttersprachliches Infomaterial**“. Dies überrascht nicht, hat sich doch in den vorangegangenen Kapiteln eine hohe Relevanz muttersprachlicher Verständigung für die empfundene Qualität der Beratung herauskristallisiert: So bewerten muttersprachlich beratene Klienten die sprachliche Verständigung mit dem Berater deutlich besser und sind vor diesem Hintergrund auch insgesamt zufriedener mit der Beratungserfahrung bei der MBE (vgl. Kap. 4.4.3; Kap. 4.4.8). Am häufigsten findet sich der Wunsch nach mehr muttersprachlicher Beratung und muttersprachlichem Informationsmaterial unter Personen aus der EU (37,7 %) und sonstigen Drittstaaten (36,3 %), welche auch mit Abstand am seltensten muttersprachlich beraten wurden (vgl. Abb. 4-39/Kap. 4.3.5). Da sich die beiden Befragtengruppen aus jeweils einer Vielzahl unterschiedlicher und kleinerer Länder zusammensetzen, die nicht zu den hauptsächlichen Herkunftsstaaten von Zuwanderern in Deutschland zählen, liegt nahe, dass muttersprachliche Beratung für diese Personen in geringerem Maße möglich ist. Dies wird entsprechend auch von den Klienten wahrgenommen:

*„Ich würde es mir wünschen, dass es mehr Dolmetscher für die verschiedenen Sprachen geben würde, vor allem für Leute, die nicht aus den Ländern kommen, wo die meisten Migranten herkommen.“*

Am seltensten wird der Wunsch nach mehr muttersprachlicher Beratung entsprechend unter Personen türkischer Herkunft geäußert (10,0 %), die insgesamt am häufigsten in ihrer Muttersprache mit dem Berater kommunizieren konnten (vgl. Kap.4.3.5). Dennoch finden sich unter allen muttersprachlich beratenen Personen immerhin 21,4 %, die als Verbesserungswunsch ebenfalls eine Erweiterung muttersprachlicher Verständigungsmöglichkeiten formulieren. Dieses Anliegen erklärt sich dabei meist vor dem Hintergrund der eigenen überaus positiven Erfahrung mit muttersprachlicher Beratung, deren Anwendung sich die betroffenen Personen auch für andere Ratsuchende wünschen. So äußert sich beispielhaft ein Befragter türkischer Herkunft überaus zufrieden mit seiner (muttersprachlichen) Beratung, wünscht sich jedoch, dass „*dort auch Leute arbeiten, die z. B. afrikanisch oder arabisch können, für die anderen die kein Deutsch können.*“

Betrachtet man die weiteren Kommunikationstypen, zeigt sich, dass Personen, die Deutsch in der Beratung gesprochen haben, sich zu 32,4 % mehr muttersprachliche Kommunikation wünschen. Am höchsten liegen die Werte unter Personen, die Deutsch und eine Drittsprache gesprochen haben (45,1 %), und vor allem bei Ratsuchenden, in deren Beratung immer übersetzt wurde – unter diesen wurde der Wunsch nach mehr muttersprachlicher Beratung mit 47,0 % von fast der Hälfte der Befragten geäußert. Auch dieses Ergebnis dient als neuerlicher Hinweis darauf, dass Personen, die in der MBE mithilfe eines Übersetzers kommuniziert haben, die Verständigung mit dem Berater stärker als andere Gruppen als problematisch wahrgenommen haben.

Letztlich ist anzumerken, dass der Wunsch nach vermehrter muttersprachlicher Beratung vonseiten der Befragten oftmals differenziert mit Blick auf bestimmte, beim Deutscherwerb benachteiligte Gruppen geäußert wird. Hierzu zählen vorrangig Neuzuwanderer, die noch schlechte Deutschkenntnisse aufweisen, und auch durch Alter oder Krankheit benachteiligte Menschen:

*„Man sollte in seiner eigenen Sprache Beratung bekommen können, vor allem für Personen, die gerade in Deutschland angekommen sind.“*

*„Für Alte und Kranke und Migranten ohne deutsche Sprachkenntnisse sollten immer Übersetzer im Büro vorhanden sein.“*

Der am zweithäufigsten genannte Typus an Verbesserungsvorschlägen (26,7 %) ist in der Kategorie **„Erweiterung der Ressourcen der MBE“** zusammengefasst. Diese Klienten sprachen sich entweder für eine Ausweitung der personellen oder der zeitlichen Kapazitäten, also in der Konsequenz für eine Ressourcenerweiterung der MBE aus. Am häufigsten wünschen sich die betroffenen Klienten längere oder häufigere Öffnungszeiten der Beratungsstellen (15,8 %). Diese Personen bewerten auch die Öffnungszeiten der MBE unterdurchschnittlich gut, nämlich mehrheitlich als „eher gut“ (41,4 %) oder „eher schlecht“ (32,5 %).

Weitere 12,2 % äußern den Wunsch nach einer Aufstockung des Personals in der MBE. Für viele dieser Personen waren hierbei lange Wartezeiten

ausschlaggebend, viele nahmen während der Beratung auch generell eine starke Auslastung ihrer zuständigen Berater wahr:

*„Es sollte mehr Personal geben, denn die Anfrage ist sehr groß. Die Berater sind wunderbar, aber weil sie wenige sind, muss man ziemlich lange warten bis ein Termin frei wird.“*

*„Ich bin mit der Migrationsberatung sehr zufrieden, würde mir aber wünschen, dass mehr Berater angestellt werden, um die Berater, die dort arbeiten, etwas zu entlasten.“*

*„Meine Beraterin ist überlastet. Sie versucht wirklich zu helfen, und sie wirklich hilft uns. Meiner Meinung nach sollten die Berater mehr Hilfe bekommen, sollten mehr Berater im Büro sein.“*

Weitere 7,1 % der Klienten sprechen sich für den Ausbau von mehr MBE-Beratungsstellen in Deutschland aus und 3,2 % wünschen sich längere und häufigere Beratungseinheiten in der MBE. Außerdem befürwortet 1,0 % der Befragten gesondert die Reduzierung von Wartezeiten in der MBE.

Der von einem Teil der Klienten vorgetragene Wunsch nach Kapazitätserweiterungen spiegelt die Kritik der im Rahmen der Studie befragten MBE-Berater hinsichtlich struktureller Engpässe in der Migrationsberatung wider. Von Letzteren wurde vor allem die Ausweitung personeller Kapazitäten vor dem Hintergrund steigender Zuwanderungs- und Ratsuchendenzahlen als absolut notwendig erachtet (vgl. Kap. 5.8.1). Tatsächlich weisen auch die Controllingdaten „eindeutig“ darauf hin, dass die MBE-Standorte „insgesamt stark ausgelastet“ sind (BAMF 2014a: 13): So lag die Betreuungsquote im Case Management-Verfahren im Jahre 2013 bei 1 (Berater) : 156 (Klienten), während die zwischen BAMF und Verbänden vereinbarte Machbarkeitsgrenze bei einer Quote von 1 : 60 liegt (BAMF 2014a: 13). Um auf die Kapazitätsengpässe der MBE zu reagieren, wurde im November 2014 eine Erhöhung des MBE-Haushalts von 26,2 Millionen auf 34,2 Millionen Euro beschlossen. Es wird abzuwarten sein, in welchem Maße dies die von Beratern und Klienten gleichermaßen wahrgenommene Anspannung der Personalsituation der MBE entlastet.

An vierter Stelle wünschen sich insgesamt 12,2 % der Klienten **mehr bzw. bessere fachliche Unterstützung** durch ihre Migrationsberater. Neben allgemein gehaltenen Verbesserungswünschen nach qualitativ höherwertiger Beratung sind themenspezifische Verbesserungsbedarfe vor allem in den Bereichen Rechtliches, Arbeit, Ausbildung und Qualifikation, Wohnungssuche und Integrationskurse angesiedelt. Diese Klienten sind in der Tendenz unzufriedener mit der Beratung als die Gesamtheit der MBE-Klienten, aber immerhin noch zu insgesamt 49,9 % „sehr zufrieden“ und zu 35,0 % „eher zufrieden“.

Zu großen Teilen scheinen die Wünsche nach besserer fachlicher Unterstützung jedoch einem nicht klar abgegrenzten Verständnis des Aufgabenspektrums der MBE zu entspringen. Während die MBE „in erster Linie als Schnittstellenakteur“, „in Hilfesysteme vermitteln“ und somit vorrangig eine Grundberatung anbieten soll (BAMF 2012: 3), wünschen sich die Klienten teils bei weitem konkretere Sachinformationen und Unterstützungsleistungen durch die MBE, die oftmals zum originären Aufgabebereich der Regeldienste zählen. Teils bleiben die Wünsche der Klienten dabei recht abstrakt („Die Berater müssen in jeder Hinsicht helfen können“; „Sie sollten uns bei allen Problemen unterstützen“). Andererseits äußern viele Klienten auch konkrete Themen, in denen sie sich konkretere Sachinformationen und Unterstützungsleistungen gewünscht hätten. Unter anderem zählen hierzu Beratungsleistungen zu zuwanderungs- und sozialrechtlichen Fragen, Hilfestellungen bei der beruflichen Potenzialanalyse, konkrete Hilfe bei der Jobsuche (z. B. Übersichtslisten von Arbeitgebern in der Region) sowie praktische Unterstützung bei der Ausbildungsplatz- sowie bei der Wohnungssuche. Schließlich werden vielfach auch Wünsche nach konkreter juristischer Hilfestellung durch die MBE geäußert.

Einerseits lässt sich der Wunsch nach spezifischerer oder tiefergehender Fachberatung als Bestätigung für die Arbeit der MBE und für das große Vertrauen lesen, das den Beratern vonseiten der Klienten in Bezug auf individuelle Problemlagen entgegengebracht wird. Andererseits wird aus dem Bedürfnis nach spezifischer, inhaltlicher Beratung durch die MBE jedoch auch deutlich, dass zumindest für einen Teil der Klienten Hürden hinsichtlich der Nutzung zuständiger Regeldienste bzw. anderweitiger Anlaufstellen bestehen bzw. der Beratungsbedarf vonseiten der zuständi-

gen Einrichtungen derzeit nicht ganzheitlich aufgefangen wird. Hier ist zum einen das Engagement der MBE-Berater gefragt, ihre Klienten zur Nutzung der Regeldienste zu ermutigen und zudem auch das Aufgabenspektrum der MBE klar zu umreißen. Zum anderen zeigt sich einmal mehr die Relevanz einer interkulturellen Öffnung der betreffenden Institutionen, die laut Aussagen der interviewten MBE-Berater teils auch Klienten an die MBE „zurückverweisen“, beispielsweise aufgrund von sprachlichen Hürden (vgl. Kap. 5.7.3.1).

An fünfter Stelle folgt der Wunsch nach **mehr bzw. besseren Informationen zum Angebot der MBE**, was angesichts des Wunsches eines Großteils der Klienten, früher über die MBE informiert worden zu sein, wenig überrascht (vgl. Kap. 4.4.1).

Desweiteren werden, wie Tabelle 4-23 verdeutlicht, vonseiten der Klienten in jeweils geringerer Häufigkeit zahlreiche weitere Vorschläge hervorgebracht: An sechster Stelle steht der Wunsch nach einer intensiveren Zuwendung zum einzelnen Klienten, gefolgt von jenem nach einem Ausbau von Sprachkursen, die als inhaltlich und institutionell mit der MBE eng verzahnte Unterstützungsmaßnahmen ähnlich wie von den qualitativ interviewten Berater auch von einem kleinen Teil der Klienten (2,6 %) in den Blick genommen wurden. Kleinere Anteile der Klienten wünschten sich desweiteren eine engere Zusammenarbeit der MBE-Stellen mit den Regeldiensten, Begleitung zu den Regeldiensten durch die MBE-Berater, speziellere Informationen für Familien, Frauen und ältere Menschen, detailliertere Kenntnisse zu den Herkunftsländern aufseiten der Berater sowie eine Ausweitung der Beratungsmodalitäten, beispielsweise im Sinne von Hausbesuchen oder Notfallberatungsdiensten.



# 5 Ergebnisse der qualitativen Expertengespräche mit MBE-Beratern

## 5.1 Hintergrund der Expertengespräche

Mit der quantitativen Klientenbefragung als Kernstück der Studie sollten erstmals belastbare Aussagen und Einschätzungen zum Angebot der MBE aus Perspektive der Ratsuchenden erhoben werden. Um eine praxisnahe Erhebung und Analyse dieser Daten zu gewährleisten, waren in der Projektkonzeption begleitende Gespräche mit Fachkräften vorgesehen. Als „Experte“ gilt im sozialwissenschaftlichen Sinne eine Person, die „in irgendeiner Weise Verantwortung trägt für den Entwurf, die Implementierung oder die Kontrolle einer Problemlösung oder wer über einen privilegierten Zugang zu Informationen über Personengruppen oder Entscheidungsprozesse verfügt“ (Meuser/Nagel 1991: 443). Berater der MBE erfüllen diese Kriterien in besonderer Weise. Durch ihre Kenntnisse von Entscheidungs- und Prozessabläufen, so genanntem „Betriebswissen“, können sie fundierte Auskunft über die Rahmenbedingungen ihrer Beratungsarbeit geben und die Hintergründe mancher Gegebenheiten oder Vorgehensweisen erläutern, welche von den Klienten möglicherweise als problematisch erlebt werden. Zudem verfügen sie über übergreifendes Kontextwissen, d.h. sie können einschätzen, inwieweit die individuell von den Klienten gemachten Erfahrungen häufigen oder systematischen Mustern unterliegen und welche Faktoren dabei zum Tragen kommen. Bezogen auf die vorliegende Studie kamen den Experteninterviews mit den MBE-Beratern mehrere Funktionen zu:

- a) Im Vorfeld der Klientenbefragung lieferten sie im Sinne einer explorativen Felderschließung wichtige Erkenntnisse über die Funktionsweise der MBE und die Abläufe in der Beratungspraxis. Dieses „Betriebswissen“ war hilfreich, um relevante Themenfelder für den Fragebogen

der quantitativen BAMF-MBE-Klientenbefragung zu identifizieren und eine praxisorientierte Gestaltung des Erhebungsinstruments zu gewährleisten (Meuser/Nagel 1991: 446; Bogner/Menz 2002: 37).

- b) Neben der Erfassung struktureller Hintergrundinformationen lag der Fokus auf der subjektiven Sichtweise der Berater auf ihre Tätigkeit. Anhand ihrer Praxiserfahrung sollten Faktoren herausgearbeitet werden, welche den Beratungserfolg fördern oder erschweren können. Zudem sollten ihre Einschätzungen und Vorschläge als Grundlage für Handlungsempfehlungen für eine Optimierung und Weiterentwicklung des MBE dienen.
- c) Letztlich erfüllten die Hintergrundgespräche eine interpretative Funktion, indem sie halfen, die Ergebnisse der Klientenbefragung zu spiegeln und einzuordnen.

Neben einer vorrangig methodischen Einbettung der quantitativen Klientenbefragung als Kernstück des Projekts hatten die Expertengespräche somit auch den Anspruch eines eigenständigen Erkenntnisgewinns, dessen Ergebnisse im Folgenden nachgezeichnet werden.

### 5.1.1 Kriterien bei der Auswahl der MBE-Stellen

Auch in qualitativen Umfragen wird eine Generalisierbarkeit der Ergebnisse angestrebt. Anders als in der Forschung mit quantitativ standardisierter Vorgehensweise ist diese Verallgemeinerbarkeit jedoch nicht an das Kriterium der Repräsentativität gebunden, also an die Tatsache, dass die Zusammensetzung der Probanden in wesentlichen Merkmalen einer vorab bekannten Grundgesamtheit entspricht. Vielmehr stellt sich die Frage, „ob und wie das Allgemeine im Besonderen zu fassen ist“ (Helfferich 2011: 173); die Befragtengruppe soll die untersuchte Grundgesamtheit inhaltlich repräsentieren. Dies ist gewährleistet, wenn einerseits „der Kern des Feldes in der Stichprobe gut vertreten ist und andererseits auch die abweichenden Vertreter hinreichend in die Stichprobe aufgenommen worden sind“ (Merkens 2007: 100), also möglichst unterschiedliche und ebenso als typisch geltende Fälle in die Betrachtung eingeschlossen werden (Merkens 2007: 291f.).

Folgende Kriterien wurden daher bei der Auswahl der Beratungsstelle berücksichtigt:

- Trägerzugehörigkeit der MBE-Stelle
- Regionale Zugehörigkeit (Bundesland)
- Gemeindegrößenklasse
- Größe der Beratungseinrichtung (Anzahl der beratenen Klienten sowie Mitarbeiter)

Zudem wurden bei der Auswahl der Gesprächspartner auch die Trägerverbände eingebunden. Der Vorteil der Einbindung der Trägerverbände lag vor allem darin, dass diese gezielt Stellen vorschlugen, deren Berater über langjährige Berufserfahrung verfügten und somit fundierte Aussagen über das Beratungsgeschehen und seine Entwicklung im Laufe der Zeit treffen konnten. Begünstigend wirkte sich hinsichtlich der Akquise der Interviewpartner außerdem aus, dass die Trägerverbände die betreffenden Berater gemeinhin im Vorfeld über das geplante Experteninterview informierten und so zu einer breiten Akzeptanz des Forschungsvorhabens beitrugen. So willigten alle im Rahmen der Akquise kontaktierten Interviewpartner der Durchführung des Gespräches ein.

Letztlich wurden bei der Auswahl auch forschungspraktische Erwägungen, wie beispielsweise die Erreichbarkeit der Standorte oder die Möglichkeit der Verbindung mehrerer Interviews an aufeinanderfolgenden Tagen, berücksichtigt.

### 5.1.2 Ausgewählte Beratungsstellen

Um die sieben Trägerverbände der MBE-Beratungseinrichtungen angemessen zu berücksichtigen, wurden jeweils zwei Beratungsstellen der klientenstärksten Trägerorganisationen (AWO, DCV, Diakonie Deutschland, DRK und DPWW) sowie jeweils eine Beratungseinrichtung der zahlenmäßig kleineren Verbände BdV und ZWST ausgewählt.

Wie Tabelle 5-1 veranschaulicht, konnte hinsichtlich des regionalen Auswahlkriteriums (Bundesland) eine breite Streuung realisiert werden. So wurden die zwölf Experteninterviews in insgesamt zehn Bundesländern

durchgeführt, davon drei in Ostdeutschland und sieben in Westdeutschland inklusive Berlin. Gleichzeitig wurde sichergestellt, dass in den Bundesländern, in denen 2012 die meisten Klienten beraten wurden, mindestens ein Interview durchgeführt wurde.<sup>162</sup>

**Tabelle 5-1: Interviews nach Bundesländern**

Bundesland	Anzahl Klienten 2012	Anzahl Interviews
Nordrhein-Westfalen	29.085	1
Bayern	21.774	2
Baden-Württemberg	18.591	1
Hessen	16.326	1
Berlin	10.578	2
Niedersachsen	9.183	1
Rheinland-Pfalz	6.214	0
Sachsen	5.820	1
Hamburg	5.407	1
Schleswig-Holstein	2.918	0
Brandenburg	2.480	1
Thüringen	2.107	0
Sachsen-Anhalt	1.880	1
Mecklenburg-Vorpommern	1.793	0
Saarland	1.566	0
Bremen	1.279	0

Quelle: Eigene Berechnung auf Basis der Controllingdaten des Jahres 2012.

Auch hinsichtlich der weiteren Auswahlkriterien ist die Zusammensetzung der Beratungsstellen heterogen. Bezüglich der Gemeindegrößenklasse wurden Beratungsstellen in zwei Kreisstädten mit zwischen 50.000 und 99.999 Einwohnern, in drei Großstädten mit zwischen 100.000 und 199.999 Einwohnern sowie in sieben Großstädten ab 500.000 Einwohnern ausgewählt (vgl. Tab. 5-2).

<sup>162</sup> Die Durchführung jeweils zweier Interviews in Bayern und Berlin erklären sich durch praktische Erwägungen zur Durchführbarkeit.

Tabelle 5-2: **Eigenschaften der ausgewählten Beratungseinrichtungen**

Beratungsstelle	Gemeindegröße	Anzahl Klienten	Mitarbeiter
<b>B1</b>	100.000 – 199.999	2.391	6
<b>B2</b>	ab 500.000	838	3
<b>B3</b>	ab 500.000	291	1
<b>B4</b>	ab 500.000	873	5
<b>B5</b>	ab 500.000	497	2
<b>B6</b>	100.000 – 199.999	180	3
<b>B7</b>	ab 500.000	158	1
<b>B8</b>	100.000 – 199.999	196	1
<b>B9</b>	ab 500.000	425	3
<b>B10</b>	50.000 – 99.999	316	1
<b>B11</b>	50.000 – 99.999	226	1
<b>B12</b>	ab 500.000	155	1

Quelle: Eigene Berechnung auf Basis der Controllingdaten des Jahres 2013.

Ebenso variiert die Anzahl der beratenen Personen in den zwölf Beratungsstellen (vgl. Tab. 5-2). Mit 2.391 Beratenen im Jahr 2013 stellt Beratungsstelle B1 die größte aller ausgewählten Einrichtungen dar, mit 155 Ratsuchenden im selben Zeitraum ist Einrichtung B12 die zahlenmäßig kleinste. Die große Bandbreite spiegelt die Beratungsrealität wider: 2013 verzeichnete die meistbesuchte MBE-Beratungsstelle 2.400 Klienten, während die kleinste Beratungsstelle von 79 Ratsuchenden aufgesucht wurde.<sup>163</sup> Entsprechend der an der Anzahl der Klienten gemessenen unterschiedlichen Größe der Beratungsstellen unterschieden sich die Ein-

<sup>163</sup> Anzumerken ist, dass größere Beratungsstellen überrepräsentiert sind. So sind nur zwei Stellen mit weniger als 200 Beratenen vertreten, während diese Gruppe im Jahr 2013 tatsächlich 60 % aller MBE-Beratungseinrichtungen stellte. Gleichzeitig sind drei Beratungsstellen mit über 800 Beratenen vertreten, die 2013 nur etwa 4 % aller Beratungseinrichtungen ausmachten. Dies erklärt sich dadurch, dass es aus praktischen Gründen meist besser zu ermöglichen war, Beratungsstellen in größeren Städten aufzusuchen.

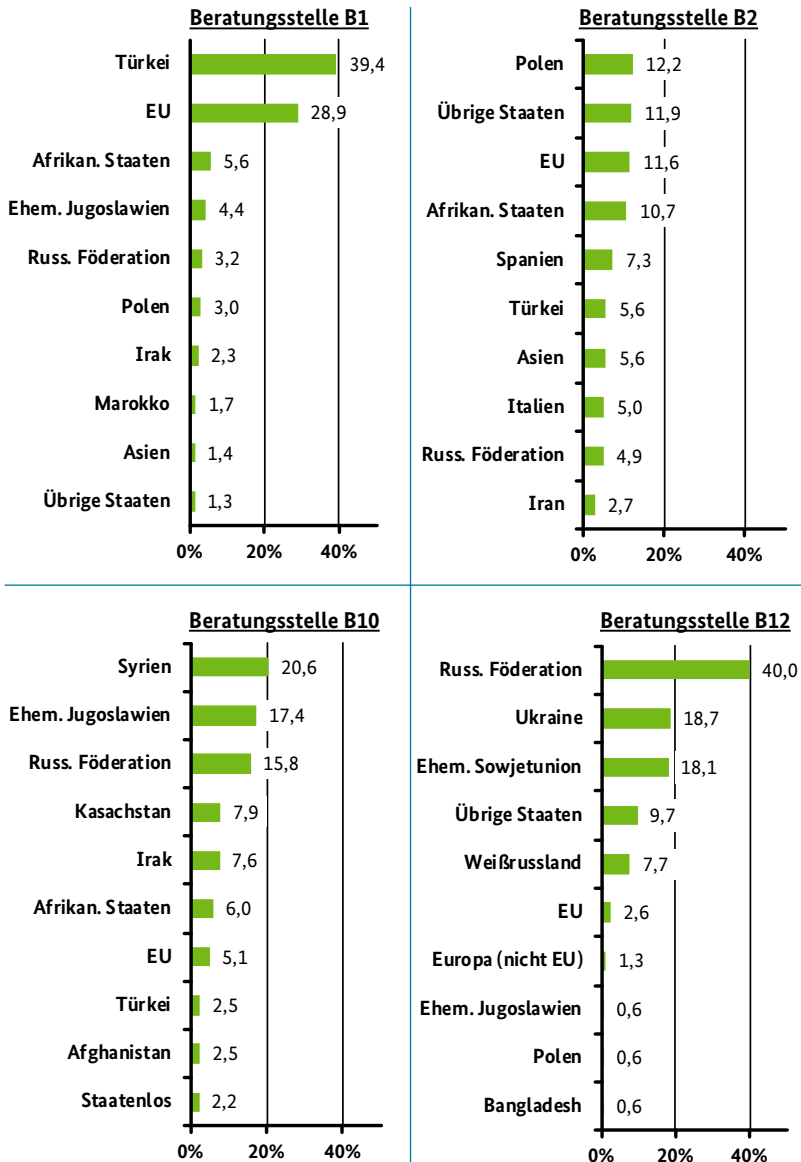
richtungen auch hinsichtlich der Anzahl der Mitarbeiter, wie Tabelle 5-2 ebenfalls veranschaulicht.<sup>164</sup>

Die ausgewählten Beratungsstellen unterscheiden sich auch hinsichtlich weiterer, bei der Auswahl nicht explizit berücksichtigter Merkmale. So sind die Beratungsstellen auch und vor allem hinsichtlich der Herkunftsländer ihrer Klienten unterschiedlich zusammengesetzt und repräsentieren damit auch die Vielfalt der Kontexte, innerhalb derer die Berater der MBE tätig sind. Im Folgenden soll diese Heterogenität kurz exemplarisch anhand vierer ausgewählter Beratungseinrichtungen erläutert werden:

---

<sup>164</sup> Dass in MBE-Stellen die Anzahl der Mitarbeiter teilweise nicht proportional zur Anzahl der Beratenen ist, ist auch mit Schwankungen in der Anzahl der Ratsuchenden zu begründen. Teils erleben Stellen in einem bestimmten Zeitraum eine Zunahme oder Abnahme an Anfragen, auf die im Rahmen der Personalplanung nicht umgehend reagiert werden kann.

Abbildung 5-1: Zehn häufigste Herkunftsländer/-regionen in den ausgewählten Beratungseinrichtungen (in Prozent)



Quelle: Eigene Berechnung auf Basis der Controllingdaten des Jahres 2013.

In **Beratungsstelle B1** stellt die Gruppe der Ratsuchenden türkischer Herkunft mit einem Anteil von knapp 40 % eine deutliche Mehrheit der Klienten dar. Dies ist einerseits im Zusammenhang mit der Trägerzugehörigkeit der Einrichtung zur AWO zu betrachten, deren Hauptberatungsgruppe traditionell und mit 30 % aller Ratsuchenden noch heute türkeistämmische Personen ausmachen (vgl. Kap. 2.1.3). Die Beratungsstelle liegt zudem in einer westdeutschen Stadt, die vor dem Hintergrund einstiger Anwerbeabkommen stark von Zuzügen aus der Türkei geprägt ist.

In **Beratungsstelle B2**, die ebenfalls zur AWO gehört, zeigt sich hingegen ein klarer Fokus auf EU-Bürger: Ratsuchende aus Polen (12,2 %), Spanien (7,3 %), Italien (5,0 %) und weiteren Ländern der EU (11,6 %) machen hier insgesamt 36,1 Prozent aller Beratenen aus. Verhältnismäßig viele Klienten stammen außerdem aus afrikanischen Staaten (10,7 %). Dies ist laut Aussage des Beraters auch auf dessen Kenntnisse des Französischen zurückzuführen. Demnach suchen viele französischsprachige Ratsuchende aus afrikanischen Staaten die MBE-Stelle auf, auch wenn ihr Wohnsitz in anderen Stadtteilen der Großstadt liegt.

**Beratungsstelle B10** liegt in einer Kreisstadt in den neuen Bundesgebieten und weist im Gegensatz zu den anderen drei Stellen eine eher heterogene Zusammensetzung nach Herkunftsgruppen auf. Die Zusammensetzung der Klientel erklärt sich hier auch durch die Nähe zu einer Gemeinschaftsunterkunft für Asylbewerber und Spätaussiedler. 24 % der Ratsuchenden stammen aus der Russischen Föderation und Kasachstan und damit aus klassischen Herkunftsgebieten von Personen, die als Spätaussiedler nach Deutschland zuziehen. Die größte Gruppe der Beratenen stammt aus Syrien (20,6 %), das 2013 mit insgesamt 11.851 Anträgen an zweiter Stelle der Hauptherkunftsländer aller Asylbewerber in Deutschland lag.

Auch **Beratungsstelle B12** gehört zu jenen Einrichtungen, in denen eine Herkunftsgruppe die deutliche Mehrheit aller Beratenen darstellt. So wird diese Stelle überwiegend von Personen aus Staaten der ehemaligen Sowjetunion aufgesucht. 40 % aller Beratenen stammen aus der Russischen Föderation sowie weitere 36,8 % der Klienten aus der Ukraine (18,7 %) und aus anderen Staaten der ehemaligen Sowjetunion (18,1 %). Beratungsstelle B12 ist der Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland (ZWST) zu-



geordnet, deren MBE-Stellen mehrheitlich jüdische Zuwanderer aus den Gebieten der ehemaligen Sowjetunion beraten.

### 5.1.3 Methodische Durchführung der Expertengespräche

Den Gesprächen lag ein vorab entwickelter Interviewleitfaden zugrunde.<sup>165</sup> Der Einsatz dieser halbstandardisierten Themenliste diente der Strukturierung der Gespräche und sicherte eine gewisse Vollständigkeit und Vergleichbarkeit des erhobenen Materials ab. Durch eine flexible und offene Handhabung des Instruments hatten die Experten jedoch gleichzeitig ausreichend Raum, um persönliche Themenschwerpunkte frei zu formulieren und „eigene Relevanzsysteme oder Deutungsmuster zu entfalten“ (Helfferich 2011: 114).

Die Gespräche mit den Beratern wurden über den Projektzeitraum verteilt von Mai 2013 bis März 2014 in mehreren Phasen geführt. Die Interviews fanden in den Räumen der jeweiligen Beratungsstellen statt und dauerten zwischen rund 60 und 120 Minuten. Die Einwilligung der Interviewpartner vorausgesetzt wurden die Gespräche elektronisch aufgezeichnet<sup>166</sup> und unter Beachtung der Datenschutzanforderungen anonymisiert und transkribiert. Zusätzlich wurde im Anschluss an jedes Interview ein Protokoll im Sinne einer kurzen Fallzusammenfassung erstellt, in welchem die Zusammenfassung der Gesprächsinhalte, Anmerkungen zu situativen Besonderheiten, inhaltliche Schwerpunktsetzungen oder Interpretationen des Interviewpartners und sonstige Auffälligkeiten notiert wurden (Witzel 2000).

Bei der Analyse von Experteninterviews besteht das vorrangige Ziel darin, das „Überindividuell-Gemeinsame“, also das gemeinsam geteilte Expertenwissen in Form von fallübergreifenden Relevanzstrukturen herauszuarbeiten (Meuser/Nagel 1991: 452). Die Auswertung der Interviews erfolgte daher zunächst themenzentriert entlang der durch den Interviewleitfaden vorgegebenen Hauptkategorien. Zugleich wurden jedoch neue Aspekte und Themenfelder, die sich aus dem Material herauskristallisierten,

<sup>165</sup> Interviewleitfaden siehe Anhang 3.

<sup>166</sup> In einem Fall wurde einer Transkription des Interviews nicht zugestimmt.

aufgegriffen und als induktiv abgeleitete Kategorien in die Auswertung aufgenommen. Dadurch wurde das Prinzip der Offenheit der qualitativen Forschung gewährleistet (Helfferich 2011: 114f.). Die einzelnen Themenblöcke werden durch exemplarische Zitate der Befragten illustriert. Um eine allgemeine Lesbarkeit zu gewährleisten, wurden die Aussagen um sprachliche Eigenheiten, wie z. B. starke Dialektfärbung oder den häufigen Gebrauch von Füllwörtern („ne“), geglättet.<sup>167</sup>

Ergänzend zu den Expertengesprächen wurden Erkenntnisse aus den Controllingdaten des Bundesamts herangezogen. Dabei wurden insbesondere die Ergebnisse (1) des auf Vor-Ort-Besuchen bei MBE-Beratungsstellen basierenden Monitoring-Berichts sowie (2) der Sachberichte der Träger aus dem Jahr 2012 betrachtet (vgl. Kap. 2.1.7). Dies kam insbesondere bei Themenbereichen zum Tragen, welche stärker auf Faktenlage und Entwicklungen statt auf Deutungsprozesse zielen. Der Abgleich mit diesen umfassenden Datenquellen ermöglichte eine Einordnung und Ergänzung der individuellen Aussagen der befragten Experten.

## 5.2 Zugangswege und Bekanntheitsgrad der MBE

### 5.2.1 Zugangswege zur MBE

Funktionierende Zugangswege und ein hoher Bekanntheitsgrad sind von elementarer Bedeutung, um die MBE als niedrigschwelliges Beratungsangebot zu etablieren. Da die Inanspruchnahme der Beratung freiwillig ist und über keine institutionalisierten Zugangswege verfügt, ist eine aktive und wirksame Öffentlichkeitsarbeit unabdingbar und in den Förderrichtlinien als ergänzende Aufgabe der MBE explizit festgehalten (BMI 2010: 262) Entsprechend wurden diese Aspekte sowohl im Monitoring des BAMF als auch in früheren Studien (Borchers et al. 2013) bereits untersucht. Übereinstimmend mit diesen Quellen wird von den Beratern die nach wie vor ausschlaggebende Bedeutung der **Mund-zu-Mund Propaganda** betont:

---

167 Eine Auflistung der verwendeten Transkriptionszeichen findet sich im Verzeichnis 7.3.

*„Ich schätze mal, dass die meisten Ratsuchenden über informelle Kontakte zu uns kommen. Dass einfach weitererzählt wird in dieser entsprechend sprachigen Gruppe über Bekannte, Freunde, Verwandte. Das wird der größte Anteil sein.“*  
(B6)

Einige der Beratungsstellen sind seit über 20 Jahren in einer Form der Migrationsberatung tätig und profitieren als „feste Institutionen im Kiez“ von diesem gewachsenen Bekanntheitsgrad. Aber auch bei jüngeren Stellen funktioniert der Zugang über persönliche Empfehlungen, was u.a. daran ersichtlich ist, dass auch zielgruppen-“atypische“ Klienten (z. B. Afghanen beim ZWST) die Beratungsstelle aufsuchen.

Ihrem Auftrag entsprechend unterhalten alle Beratungsstellen eine **aktive Informationsarbeit**. Praktisch alle Berater stellen sich regelmäßig in aktuell anlaufenden Sprach- bzw. Integrationskursen, teilweise auch in Übergangwohnheimen vor. Diese Besuche haben den Vorteil, vergleichsweise viele Personen zu einem möglichst frühen Zeitpunkt über das Angebot der MBE zu informieren. Um eine systematische Abdeckung zu erreichen, bestehen vielerorts Vereinbarungen mit Sprachkursträgern und anderen MBE-Stellen:

*„Wir haben auch ein Abkommen, wir haben in W. fünf Integrationskursträger und wir kriegen entweder 'ne Mail oder irgendwie Werbeprospekte, wann immer ein Sprachkurs beginnt, und dann gehen wir und stellen uns vor. Also jetzt nicht immer alle miteinander, aber immer zu zweit, je nachdem, und wir treffen uns einmal im Monat, alle Berater und Beraterinnen von den MBE's auch mit den anderen Kollegen und da sprechen wir dann immer die Termine ab und besuchen dann die Integrationskursträger.“* (B6)

Neben der reinen Informationsvermittlung stellt der persönliche Kontakt eine wichtige Funktion im Abbau von Zugangsbarrieren dar. Eine Beraterin berichtete, dass sie noch über erhebliche Zeiträume nach ihren Vorstellungsbesuchen auch von Klienten aus entlegeneren Stadtteilen aufgesucht wird, weil diese durch den persönlichen Eindruck ermutigt wurden, das Angebot in Anspruch zu nehmen. Die Entscheidung, eine bestimmte Beratungsstelle aufzusuchen, wird demnach maßgeblich vom

persönlichen Bezug, welcher durch die Vorstellung des Beraters selbst oder durch die Empfehlung nahestehender Personen entsteht, beeinflusst. Ein weiterer Schlüsselfaktor, welcher den Zugang zur Beratung reguliert, ist das jeweilige **Sprachangebot**, welches innerhalb der Beratungsstelle abgedeckt wird:

*„...was auch natürlich eine ganz klare Bedeutung hat: Durch die Sprachen setzt sich dann auch einfach die Zielgruppe zusammen. Die Leute kommen gezielt aufgrund Sprachkompetenz, Empfehlungen, und dann eben auch überhaupt nicht notwendigerweise aus dem Bezirk, sondern auch stadtweit.“ (B2)*

*„Also sicherlich, an erster Stelle ist es sprachlich sortiert, je nachdem, welche Sprachkenntnisse welcher Berater hat, dass die Personen sich angesprochen fühlen.“ (B9)*

Ein Großteil der Stellen verfügt über mehrsprachiges **Informationsmaterial** wie z. B. Flyer, welche in Behörden, Arbeitsagenturen, religiösen Gemeinden oder Sprach- und Volkshochschulen ausgelegt werden; alle Einrichtungen haben einen entsprechenden Internetauftritt. Insbesondere größere Beratungsstellen sind auch über weiterführende Angebote, wie z. B. Konversationskurse, Nachhilfeangebote oder Frauentreffs bekannt.

Die aktive Teilnahme an Integrationsnetzwerken und die daraufhin optimierte **Weiterleitung** von Ratsuchenden über die Regeldienste bzw. andere Einrichtungen wird von den Beratern als wichtige Komponente ihrer Öffentlichkeitsarbeit genannt. Zu den Kooperationsakteuren, welche am häufigsten Klienten vermitteln, zählen die Einrichtungen der Arbeitsverwaltung und die Ausländerbehörden (ABHn) sowie die Sprachkursträger. Als weitere Institutionen wurden etwa die Otto-Benecke-Stiftung, die Flüchtlingsberatung oder Personal aus Flüchtlingsunterkünften, Migrantenselbstorganisationen und Konsulate genannt. Insbesondere die ABH als eine der ersten und obligatorischen Anlaufstellen für Neuzuwanderer wird als entscheidender Akteur für eine systematische Vermittlung an die MBE betrachtet. In der Regel wird daher zumindest Informationsmaterial in der Behörde ausgelegt, mancherorts ist bereits eine Clearing- oder Beratungsstelle in der ABH angesiedelt, welche die Neuzuwanderer gezielt an wohnortnahe bzw. gleichsprachige Beratungsstellen weiterleitet. In diesen

Fällen funktioniert die Weiterleitung ausgesprochen gut:

*„Die Zusammenarbeit mit der Ausländerbehörde ist zumindest jetzt sehr gut und dort gehen ja die Leute auf jeden Fall hin und die kriegen einen Beratungsstellenzettel mit, wo sie sich dann hinwenden können [...] Wenn Leute neu nach D. kommen, erfahren sie auf jeden Fall von diesem Angebot.“ (B9)*

Entsprechend wird die Unterstützung durch diesen Kanal vermisst, wenn die Kooperation noch nicht abschließend geregelt ist. Da den Beratungsstellen der Umfang ihrer potenziellen Zielgruppe letztlich nicht bekannt ist, sind sie auf die Zusammenarbeit mit den ABH angewiesen:

*„Es gibt durchaus jetzt schon Einzelfälle, wo die Ausländerbehörde, wo ein Problem dort erkannt wurde und dann zu uns vermittelt wurde. [...] Ich denke, das könnte noch verstärkt oder generell bei jedem so eingeführt werden; dass jeder, der dort eine neue Aufenthaltserlaubnis bekommt, diese Information bekommt. Wir sind im Netzwerk gerade dabei, eine Begrüßungsmappe zu erarbeiten. [...] Und ich habe jetzt nicht gesagt, dass nichts passiert, aber es ist zäh, es könnte mehr passieren noch. Weil dann würden wir ja auch den Zugang zu allen Migranten, die jetzt auch außerhalb der Stadt wohnen, bekommen, ne?“ (B10)*

Strukturelle Anstrengungen, Neuzuwanderern über den Ausbau kommunaler Netzwerkarbeit möglichst frühzeitig den Zugang zur MBE zu gewährleisten, scheinen diesen Aussagen nach vielerorts Früchte zu tragen. Besonders gut funktioniert diese frühe Einbindung bei Kontingentflüchtlingen, welche häufig bereits im Wohnheim von dem Beratungsangebot erfahren.

Andererseits werden entsprechend Zugangsprobleme für solche Gruppen thematisiert, die aus den o.g. Rastern fallen, wie etwa Neuzuwanderer aus EU-Ländern, für die keine Anmeldung über die Ausländerbehörden erforderlich ist, bzw. Personen, welche mangels sozialer Kontakte von informeller Mund-zu-Mund Propaganda ausgeschlossen sind (oftmals ältere bzw. alleinstehende Migranten). In den Sachberichten der Träger werden weitere Personengruppen genannt, deren Zugang zum Beratungsangebot erschwert ist, u.a. Angehörige, die über Familien- oder Ehegattennachzug einreisen, (alleinerziehende) Mütter mit kleinen Kindern, Berufstätige in Schichtarbeit oder Personen im abgeschiedenen, ländlichen Raum.

Mit verschiedenen Maßnahmen wird seitens der Träger versucht, auch diese Personengruppen zu erreichen, etwa durch flexible Öffnungszeiten, mobile Standorte (z. B. in den Räumen der Integrationskurse, Heime), individuelle Terminvereinbarungen oder Kurzberatung über Telefon und E-Mail. Auch die befragten Berater haben Strategien entwickelt, um ihre Erreichbarkeit trotz begrenzter Ressourcen zu erhöhen. Eine Beraterin, welche nur vormittags arbeitet, hat mit ihren Klienten vereinbart, dass sie jedes Telefonat – wenn auch nur kurz – annimmt und berät auch über E-Mail:

*„... ich gehe immer ans Telefon. Also auch während der Beratung. Ich kann mir das nicht gewährleisten, dass ich das Telefon erst mal ignoriere. [...] Die wissen andererseits, die können mich auch immer anrufen. Ich habe nur diese vier Stunden jeden Tag.“ (B1)*

*„Manche sind noch in Sprachkursen und dann sehe ich nicht ein, wenn sie wegen einer Frage dann vom Sprachkurs fernbleiben. Das will ich nicht. Dann schlage ich vor, die können mir per E-Mail [...] Unterlagen scannen. Ich lese die und dann schreibe ich in einfachen Sätzen...“ (B1)*

Zugangsprobleme der anderen Art werden gesehen, wenn die Weiterleitung über die Regeldienste „zu gut“ funktioniert, d.h. Personen entweder pauschal an die MBE weitervermittelt werden, obgleich sie nicht in deren Betreuungsrahmen fallen (z. B. Flüchtlinge ohne gefestigten Aufenthaltsstatus) oder deren inhaltlicher Beratungsbedarf letztlich in den Aufgabenbereich der Regeldienste fällt, diese die Klienten aufgrund sprachlicher Schwierigkeiten an die MBE zurück verweisen:

*„Ganz schnell geht das alles wieder zurück zur Migrationsberatung, obwohl wir ja eigentlich erst mal eine Migrationsberatung sind, um an andere Hilfen, Regeldienste zu verweisen. Hier kommt es irgendwann wieder zurück, weil die Regeldienste dann vielleicht doch in dem Moment Schwierigkeiten haben, da Hilfen zu installieren.“ (B11)*

### 5.2.2 Bekanntheitsgrad der Migrationsberatung

Der Bekanntheitsgrad der Migrationsberatung war für die vorliegende Studie in mehrfacher Hinsicht bedeutsam. Inhaltlich war es für eine klientenzentrierte Ausrichtung des Angebots von besonderem Interesse, die konkreten Wissensstände und Zugangswege aus Perspektive der Klienten nachzuvollziehen, um an entsprechenden Strukturen künftig optimierend ansetzen zu können. Bisherige Studienergebnisse des Bundesamts legen einen Ausbau des Bekanntheitsgrades nahe: Zwar ist der Anteil der Personen innerhalb der Zielgruppe, denen das Beratungsangebot bekannt ist, seit Einführung der MBE gestiegen, mit durchschnittlich 15,5 % jedoch nach wie vor gering (Büttner/Stichs 2014: 253). Unter Integrationskurs-Teilnehmern hatte immerhin ein Drittel der Befragten von den damaligen Beratungsangeboten der Migrationserstberatung bzw. dem Jugendmigrationsdienst gehört (Schuller et al. 2011: 228), was angesichts der engen konzeptionellen Verzahnung von Migrationsberatung und Kursträgern jedoch ebenfalls niedrig ausfällt.

Die Tatsache, dass selbst Personen, die das Angebot der MBE in Anspruch genommen haben, auf Rückfrage teilweise Schwierigkeiten in der Zuordnung dieser Beratungsleistung hatten, relativiert die niedrigen Kenntniswerte früherer Umfragen geringfügig. Offenbar ist es wichtig, bei der Erfassung des Bekanntheitsgrades zwischen dem Wiedererkennungswert der spezifischen Beratungsform und dem handlungsrelevanten Wissen um die Möglichkeit einer Anlaufstelle zu unterscheiden. Zudem muss differenziert werden, woran sich die Bekanntheit des Angebots festmacht. So bestand trägerübergreifend Einigkeit in der Einschätzung dahingehend, dass das Akronym „MBE“ der entschiedenen Mehrheit der Klienten kein Begriff sein dürfte. Dies wurde in der quantitativen Befragung eindrücklich bestätigt: 90,0 % der Ratsuchenden gab an, die Bezeichnung „MBE“ nicht zu kennen. Der Bezeichnung „Migrationsberatung“ hingegen wurde schon eher ein Wiedererkennungswert zugeschrieben. Am wahrscheinlichsten würden sich die Klienten jedoch am entsprechenden Trägernamen bzw. am Eigennamen der Beratungsstelle, häufig auch am Namen der jeweiligen Berater selbst orientieren. Auch frühere Bezeichnungen der Beratung, wie z. B. „Türk Danış“ (deutsch: Beratung für Türken), wären unter den Klienten noch geläufig:

*„Es war neulich jemand da, den betreue ich wirklich intensiv. Den habe ich mal gefragt: Weißt du, was eine MBE-Stelle ist? Da hat er mich angeschaut, er weiß es nicht. Er weiß [Trägername], er weiß die Frau B., die Frau M., die Frau C. und so weiter, den O. kennt er auch noch. Aber MBE – steht überall draußen – wusste er nicht.“ (B4)*

*„Türken und Jugoslawen nennen [uns] immer noch Turkdaniş oder Jugoslavdaniş, obwohl wir nirgendwo diese Namen wieder erwähnen.“ (B1)*  
*„Also, ich würde sagen zu 80 Prozent wissen die das nicht, was sind wir und so weiter. Das interessiert ja auch gar nicht, denke ich mir [...] Wissen Sie, mein Verdacht ist eher [dass sie denken], Migrationsberatung, das ist etwas wie Ausländerbehörde.“ (B1)*

Diese Begriffsvielfalt mag die vergleichsweise niedrigen Bekanntheitswerte des Angebots in früheren Studien des Bundesamts teilweise erklären (vgl. Kap. 2.2). Im Gegensatz dazu wurde der Bekanntheitsgrad der einzelnen Beratungsstellen von den Befragten durchweg als sehr hoch eingeschätzt, was insbesondere an den hohen Besucherzahlen festgemacht wurde. Bezeichnenderweise gaben mehrere Berater an, einen Ausbau der aktiven Informationsstrategie schon deshalb nicht zu forcieren, da der Umfang der vorhandenen Beratungsnachfrage die vorhandenen Kapazitäten bereits deutlich übersteige:

*„Das ist dann immer so die Frage an die Öffentlichkeitsarbeit, man könnte natürlich am Haus draußen noch besser was anbringen etc. Aber wir sind da jetzt nicht so wahnsinnig interessiert, weil wir haben sowieso das Dreifache von dem, was wir eigentlich machen müssen.“ (B9)*

Allerdings geben die Berater zu, dass es schwierig sei, abzuschätzen „wer nicht kommt“ und die wirkungsvolle Abdeckung der Zielgruppe zu bestimmen. Angesichts der niedrigen aktuellen Bekanntheitswerte sollte die Öffentlichkeitsarbeit der MBE demnach weiterhin gestärkt und systematisch ausgebaut werden, was u.a. die verstärkte Kooperation auf behördlicher Ebene beinhaltet. Es ist zu vermuten, dass die Einführung des trägerübergreifenden MBE-Logos ab 1. Januar 2014 auf Publikationen, Flyern und sonstigen öffentlichkeitswirksamen Medien dazu beiträgt, den Wiedererkennungswert des Beratungsangebots zusätzlich zu erhöhen.



### 5.3 Themen in der MBE

Bestandteil der qualitativen Interviews war auch ein Fragekomplex zu den in der MBE besprochenen Themen. Hierzu Informationen zu erheben war insofern von Relevanz, als die Förderrichtlinien zwar die Ziele der MBE umreißen, jedoch keine konkreten Beratungsinhalte vorgeben. Im aktuellen Controllingssystem des BAMF werden die konkreten Beratungsinhalte zudem nicht erfasst, sodass recht wenige Informationen zur aktuellen Themennachfrage in der MBE vorlagen. Es bestand daher ein originäres Forschungsinteresse am Beratungsbedarf und dessen Veränderung über die Zeit, um hieraus ggf. Optimierungs- oder Weiterentwicklungspotenziale für die MBE ableiten zu können.

Generell ist als zentrales Ergebnis hervorzuheben, dass die MBE-Einrichtungen zu einer sehr großen Bandbreite unterschiedlicher Themenkomplexe Hilfestellung leisten, was in den Gesprächen von den Beratern stets dezidiert betont und als zentrales Merkmal der Beratungstätigkeit hervorgehoben wurde:

*„Meine Aufgaben sind sehr vielfältig. Ich würde meine Tätigkeit bezeichnen fast von Geburt bis zu Ende. Das macht die Arbeit auch so facettenreich und interessant.“ (B12)*

*„Ja, eigentlich also, es gibt nichts, was bei uns also nicht gefragt wird...“ (B6)*

*„Also wir sind/also die Themenspektren sind ja wirklich von A bis Z, also von Antrag stellen SGB II bis zu/wie soll ich sagen, ja, zyprische Flüchtlinge.“ (B11)*

Ein gewisser „Kernbereich“ an nachgefragten Beratungsthemen kristallisierte sich anhand der Aussagen der Berater gleichwohl heraus. So wurden von fast allen Befragten der Spracherwerb, die Arbeitssuche und die Klärung der Wohnsituation als wesentliche Themen der Beratung aufgelistet, gefolgt von den Themen Gesundheit, Anerkennung eines ausländischen Abschlusses, Fragen der Grundsicherung und rechtliche Fragen zum Aufenthalt. Insgesamt jedoch nannten die Berater eine Vielzahl weiterer Themenkomplexe, die über diesen „Kernbereich“ hinaus an die Berater herangetragen werden, hierunter beispielsweise Betreuung im Alter, fami-

liäre Probleme, religiöse Fragen, soziale Integration, psychische Probleme und Traumata. Insgesamt lässt sich schließen, dass das Beratungsspektrum überaus divers ausgeprägt ist und die Tätigkeit vor diesem Hintergrund Fachkompetenzen in unterschiedlichsten Themenbereichen auf Seiten der Berater erfordert.

Gefragt nach jüngeren Veränderungen der Beratungsschwerpunkte hoben die Befragten vor allem neue Beratungskomplexe hervor, die sich im Zusammenhang mit einer verstärkten Zuwanderung von EU-Bürgern herauskristallisierten. Der Anteil an Personen aus EU-Ländern an der Gesamtheit aller Neuzuwanderer ist in Deutschland in den letzten Jahren stark angestiegen. So waren im Jahr 2012 fast vier Fünftel (77,5 %) aller zugewanderten Personen EU-Bürger, die v.a. als Folge der Finanz- und Wirtschaftskrise auch zunehmend aus südeuropäischen Staaten wie Griechenland, Italien und Spanien stammen (BAMF 2014: 16f.). Von den Beratern werden unterschiedliche Themenbereiche hervorgehoben, die im Zuge einer verstärkten innereuropäischer Migration zunehmend an die MBE herangetragen werden.

Als grundsätzliche Veränderung bei der Beratung von EU-Bürgern wird die veränderte Rechtsgrundlage genannt. Bildete zuvor vor allem das Aufenthaltsgesetz (AufenthG) bzw. das Gesetz über die Angelegenheiten der Vertriebenen und Flüchtlinge (BFVG) die Grundlage für aufenthaltsrechtliche Fragen der Beratung, rückt nun verstärkt EU-Recht in den Fokus, beispielsweise auch hinsichtlich der Frage, ob ein Anrecht auf den Bezug von Sozialleistungen besteht.

Eine spezifische Problemlage bei der Beratung von EU-Bürgern wird teils im Bereich des **Versicherungsschutzes** verortet. So komme es vor, dass Zuwanderer aus der EU über unzureichenden Krankenversicherungsschutz verfügen, was im Krankheitsfall zu finanziellen Folgeproblemen führen kann. Zurückgeführt wird diese Entwicklung darauf, dass EU-Bürger aufgrund des Rechts auf Freizügigkeit, anders als Drittstaatsangehörige, keine spezifischen Voraussetzungen für die Erteilung eines Aufenthaltstitels nachweisen müssen, zu denen gemeinhin auch der Nachweis von hinlänglichem Versicherungsschutz zähle.

*„EU bringt andere Themen mit sich. Von Anfang an ein ganz extremes Problem, aber auch wirklich ein EU-spezifisches: Krankenversicherungspflicht, fehlende Versicherungen, Schulden durch fehlende Versicherungen, in der Existenzaufbauphase keine Mittel, um auch selbst eine freiwillige Krankenversicherung zahlen zu müssen.“ (B2)*

*„Das ist aber ein Spezifikum der/Sozusagen alle, die durch die Schleuse der Ausländerbehörde gehen müssen, notwendigerweise auch nachweisen müssen, dass es Krankenversicherungsschutz gibt, und natürlich die Freizügigkeit eben anders ist. Das ist, ja, ein ganz großes Thema.“ (B2)*

Im Zusammenhang mit zunehmender Zuwanderung aus EU-Staaten werden teils auch leichte Veränderungen der **Qualifikationsstruktur** unter den Ratsuchenden wahrgenommen. So wird mitunter berichtet, dass zunehmend hochqualifizierte Arbeitskräfte die Beratung der MBE in Anspruch nehmen. Die angefragten Beratungsleistungen unterliegen hierdurch jedoch im Allgemeinen keinen Veränderungen, wenngleich einzelne Berater an anderer Stelle anmerken, dass gerade bei hochqualifizierten Ratsuchenden mit geringen Deutschkenntnissen die Vermittlung in adäquate Positionen auf dem Arbeitsmarkt besonders herausfordernd sei (vgl. Kap. 5.7.2).

*„Die Probleme, ich sage mal so, bei den neuen Zugewanderten bleiben mehr oder weniger die gleichen, aber was sich geändert hat ist die Qualifikation. Dass jetzt zunehmend hochqualifizierte Arbeitskräfte nach Deutschland kommen.“ (B5)*

Als weiterer Themenbereich, der in der Beratung an Wichtigkeit gewinnt und EU-Zuwanderer gleichermaßen wie andere Zuwanderungsgruppen betrifft, wird von vielen Beratern der Bereich **Wohnungssuche und Obdachlosigkeit** genannt. So werde es für die Klienten zunehmend schwerer, geeigneten Wohnraum zu finden, was auf eine allgemeine Verschärfung des Wohnungsmarkts zurückzuführen sei und durch mangelnde Unterstützungsstrukturen bei der Wohnungssuche für Zuwanderer noch verschärft wird. Die Berater haben dabei nur eingeschränkte Möglichkeiten, Hilfestellung zu leisten, da schlicht wenig Wohnraum bereitstehe und eine Begleitung bei der Wohnungssuche im Rahmen der MBE nicht geleistet werden kann. Spezifischer auf neue Zuwanderungstendenzen aus EU- und

anderen europäischen Ländern bezogen wird das aus Wohnungsknappheit hervorgehende, sich verschärfende Problem der Obdachlosigkeit betrachtet:

*„Und wir haben im Moment unheimlich viel zu tun mit Wohnungssuche, ja? Das ist ein Riesenproblem, ja? Verstärkt kommen jetzt einfach auch Ungarn und Rumänen und überhaupt die neuen EU-ler hinzu. Und das sind irgendwie schon nochmal ganz andere Themenbereiche, die jetzt irgendwie, ja, auch einem ganz schön unter die Haut gehen, ja? Menschen, die tatsächlich auf der Straße sind, oder hier im Park irgendwo wohnen, und irgendwie dringend Wohnungen brauchen.“ (D2)*

*„Obdachlosigkeit von EU-Bürgern, sicherlich, ist ein schwieriges Thema und ein neues Thema, wo wir sehr gut mit der Wohnungslosen- und Obdachlosenhilfe (...) zusammenarbeiten.“ (B9)*

Insgesamt zeigt sich, dass die MBE einen überaus breitgefächerten und sich über unterschiedlichste Fachbereiche erstreckenden Beratungsbedarf der Klienten auffängt. Die Nachfragestrukturen werden dabei nicht nur durch Zuwanderungsentwicklungen bedingt, sondern sind darüber hinaus von allgemeinen sozioökonomischen Entwicklungen abhängig, wie beispielsweise einer partiellen Verschärfung des Wohnungsmarktes.

## 5.4 Gestaltung der Beratung

An der Schnittstelle zwischen Trägerarbeit und direktem Klientenkontakt sehen sich die Berater vielfältigen Erwartungen und Anforderungen ausgesetzt. Auf der einen Seite geben klare Richtlinien die Zielsetzung und Rahmenbedingungen ihrer Arbeit vor, auf der anderen Seite erhoffen sich Klienten mit individuellen Bedürfnissen und Kontexten möglichst passgenaue Unterstützung. Im Rahmen der Neukonzeption des Beratungsangebots wurde die Zielsetzung bewusst auf die Förderung der Selbstständigkeit der Ratsuchenden gelegt (vgl. Kap. 1.1.2). So sollen Zuwanderer möglichst frühzeitig in die Lage versetzt werden, sich im Alltag selbständig zu bewegen und sich im Bedarfsfall an die entsprechenden Regeldienste zu wenden. Entsprechend wird die MBE als zeitlich begrenztes Unterstüt-

zungsangebot gesehen, dessen Inanspruchnahme grundsätzlich auf drei Jahre angelegt ist. Um eine effiziente Steuerung des Beratungsangebots zu gewährleisten, müssen Leitlinien mit den tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort weitgehend vereinbar sein. Wie realistisch stellen sich die Rahmenvorgaben in der täglichen Beratungspraxis dar und wie werden sie umgesetzt? Wie definieren die Berater selbst ihre Rolle und Funktion im Beratungsgeschehen? Und wie gehen sie mit Herausforderungen und Belastungen um?

#### 5.4.1 Praktische Umsetzung der offiziellen Beratungsleitlinien

##### 5.4.1.1 Befähigung zur Selbständigkeit

Der bewusste Fokus auf die Förderung der Selbständigkeit der Ratsuchenden wird von den Beratern sehr positiv wahrgenommen und entsprechend praktiziert. Ihre eigene Rolle sehen die Berater darin, den Integrationsprozess zu begleiten und zu strukturieren sowie die nötigen Rahmenbedingungen dafür zu sichern:

*„Ich sehe mich als Managerin und Koordinatorin im Integrationsprozess. Ich versuche den Menschen die Wege zu zeigen, wie sie ihre Probleme selber lösen.“  
(B12)*

*„Das ist natürlich klar, den Integrationsprozess erst mal zu strukturieren, in Bahnen zu bringen, sichtbar zu machen.“ (B10)*

Im Beratungsverlauf legen sie jedoch großen Wert darauf, die Klienten in den Prozess einzubinden und ihnen ihre Eigenverantwortlichkeit zu verdeutlichen. Das Konzept des Case Management ist hier hilfreich, da durch die anfängliche Kompetenzanalyse und die gleichberechtigte Zielformulierung die Eigenständigkeit der Ratsuchenden bewusst gefördert wird. Der Klient wird als Experte in eigener Sache betrachtet und entsprechend adressiert:

*„Aber es gibt die Haltung von Ratsuchenden, dass die kommen und sagen: ‚Sie sind die Einzige, die mich versteht, Sie sind die Einzige, die alles wissen, jetzt machen Sie das mal als Ratgebende‘. Und das gebe ich ganz, ganz stark zurück. Das*

*ist nicht mein Part [...] Natürlich gibt es dann Unterstützungsangebote, es gibt auch Lösungsvorschläge [...] aber [ich] versuche, da schon sehr darauf zu achten, dass die Aktivität bei dem Ratsuchenden bleibt.“ (B9)*

Bei der praktischen Umsetzung der Beratungsinhalte achten die Berater darauf, die Selbständigkeit der Klienten nach Möglichkeit zu fördern. Die hierbei eingesetzten Strategien sind vielfältig. Die Klienten werden ermuntert, aktiv Situationen aufzusuchen, in denen sie ihre Deutschkenntnisse anwenden müssen, wobei entscheidende Schlüsselbegriffe zuvor notiert oder geübt werden. Die Fähigkeiten und bisherigen Erfolge der Ratsuchenden werden herausgearbeitet und die Klienten angehalten, anfänglich gemeinsam bewältigte Handlungsschritte zunehmend selbst zu übernehmen. Klassisches Beispiel sind Schriftverkehr und das Ausfüllen von Formularen, welche einen Großteil der Beratungsinhalte in Anspruch nehmen:

*„Es gibt Leute, die würden über drei Jahre hin alle sechs Monate mit einem Weiterbildungsantrag kommen, der leer ist. Und dann muss man halt einfach sagen beim zweiten Mal: ‚Nö, wir sind nicht bereit. Sie haben ja die Kopie zu Hause. Und Sie müssen jetzt aber auch mal anfangen zu lernen, was da rein muss.‘ [...] Antragsausfüllung ist ja nicht unsere Aufgabe so richtig. [...] Da sind Leute auch richtig sauer, aber ich meine, wenn ich den ganzen Tag nur Anträge ausfülle, ich muss auch mal irgendwie vernünftige Arbeit machen. Was ich aber machen kann, ist einen kurzen Schlusscheck mit ihnen, finde ich okay.“ (B2)*

#### 5.4.1.2 Begrenzung der Beratung auf drei Jahre

Die Zielsetzung, die Klienten möglichst frühzeitig zu selbständigem Handeln zu befähigen, erfährt von den Befragten einhellige Zustimmung und Umsetzung. Divers fallen hingegen die Einschätzungen aus, inwieweit dies im Rahmen der gesetzlich auf drei Jahre befristeten Beratungsdauer realistisch umsetzbar ist. Ein Drittel der Berater spricht sich explizit gegen diesen Zeitrahmen aus und hält eine Aufstockung für notwendig. Die übrigen betonen, dass es maßgeblich von den Voraussetzungen der Klienten abhängig sei, ob sie in diesem Zeitrahmen die jeweils vereinbarten Beratungsziele bewältigen könnten. Vor allem Beratungsstellen, deren Klientel

überwiegend aus Neuzuwanderern besteht, welche bereits über eine Qualifikation verfügen, können einen Großteil der Personen innerhalb dieses Zeitrahmens abschließend begleiten:

*„Bei den meisten Fällen ja, allerdings ist das wirklich sehr vom Bildungsgrad und von Sprachkenntnissen abhängig, ne. Also jemand der sozusagen nicht qualifiziert ist und es in drei Jahren auch nicht schafft, die Sprache, sagen wir mit dem Niveau A2 zu lernen, dort bleibt es schwierig, dort bleibt es problematisch. Oder dort ist dann auch [...] ein längerer Zeitraum als drei Jahre nötig. Aber wenn ein gewisser Bildungsgrad vorhanden ist und die Leute auch schaffen, die Sprache zu lernen, dann ist das realistisch.“ (B11)*

Die Gründe dafür, dass manche Klienten auch nach Ablauf von drei Jahren die Beratungsstelle aufsuchen, sind vielfältig. Vor allem ältere Menschen und bildungsferne Personen seien auch längerfristig auf Unterstützung angewiesen:

*„Das BAMF hat ja die Vorstellung, wir beraten drei Jahre, da ist [die] Migrations-erstberatung [...] dann abgeschlossen. Das trifft vielleicht für manche zu, aber für viele auch eben nicht, ja? Also, wir haben schon auch recht viele Menschen, die hier Rat suchen, die über Jahre kommen, ja? Die einfach auch also nicht schreiben und nicht lesen können, die immer wieder irgendwie Hilfestellung brauchen.“ (D2)*

*„Und [...] explizit bei uns habe ich mit vielen alleinstehenden, vereinsamten, alten Menschen zu tun, die schon alleine wegen des Alters viele Probleme nicht selber lösen können.“ (B12)*

*„Der gute Wille, finde ich, ist bei den allermeisten Leuten da, zu schauen, dass sie für ihr Leben einen selbständigen Umgang finden können, ja. Und dass sie da auch letztendlich in ihrem Umfeld soweit integriert sind, dass sie eben nicht mehr jetzt uns benötigen und als Beratungsstelle aufsuchen. Aber es gibt halt einfach gewisse Personen, die haben einfach auch die Schwierigkeit, sei es durch Behinderung oder sei es durch Einschränkungen, die in ihrer Lebensbiografie einfach so gewesen sind, dass sie eben das nicht selbständig machen können, ja? [...] Aber das [...] sind Einzelfälle dann.“ (B11)*

Diese Beobachtung wird von den Ergebnissen der Vor-Ort-Besuche bestätigt. Von den 87 befragten Beratern schätzten 44 % den vorgegebenen Zeitraum von drei Jahren als durchaus ausreichend ein, 47 % sprachen sich für eine Aufstockung auf bis zu fünf Jahren aus; 9 % halten mehr als fünf Jahre für notwendig. Als Gründe für einen zeitlichen Mehrbedarf werden u.a. gesundheitliche Aspekte wie Krankheit, Schwangerschaft oder psychische Belastungen, fehlende soziale Kontakte und Eigenständigkeit oder auch prekäre familiäre Sachlagen genannt. Abgesehen von Gründen, die in der Situation der Klienten begründet liegen, sind Zeitverzögerungen auch durch strukturelle Gegebenheiten bedingt, wenn beispielsweise lange Wartezeiten für die Teilnahme an Sprach- oder Alphabetisierungskursen vorliegen oder schwierige Arbeits- und Wohnungsmärkte eine rasche Klärung der Anliegen behindern. Unter solchen erschwerten Bedingungen wird eine Begrenzung der Beratungszeit mehrheitlich kritisch gesehen:

*„...also, es ist vielleicht was abgeschlossen, je nachdem wie man das Ziel formuliert, aber da ist noch nicht eine bestmögliche Integration erreicht. Kann gar nicht. [...] Ganz im Gegenteil, da ist das ganz wichtig, da lange Zeit am Ball zu bleiben und mit ihr langfristig zu arbeiten, um die Frau mal dahin zu bekommen, wo sie sein könnte.“ (B10)*

Ein weiterer Grund, weshalb die Klienten die Beratungsstelle teilweise über längere Zeiträume aufsuchen, liegt in einem über die Zeit gewachsenen Vertrauensverhältnis. Dieser Aspekt wird von vielen Beratern berichtet, jedoch in der Regel nicht als problematisch empfunden. Häufig handelt es sich lediglich um punktuelle Nachfragen, wenn sich die Lebensumstände verändert haben und die Klienten auf die MBE als bewährte Anlaufstelle zurückgreifen:

*„... für die mittlere Generation und ältere Generation ist [es] schwierig. Die brauchen eine Anlaufstelle, wo sie hingehen können und Unterstützung bekommen. Und dort, wo sie Vertrauensverhältnis aufgebaut haben, gehen die hin.“ (B12)*

*„Die kommen halt nach wie vor, obwohl sie es eventuell auch selber machen könnten oder die brauchen halt dann immer noch so eine gewisse, so einen Rückhalt, das ist einfach auch so. Wir sehen uns da als Vertrauensperson in deren*



*Augen letztendlich, die man dann aufsucht, um noch mal sich zu vergewissern.“  
(B11)*

Eine zeitliche Begrenzung auf die ersten drei Jahre bei Neuzuwanderern wird auch deshalb kritisch gesehen, weil sich viele Probleme erfahrungsgemäß erst im Verlauf eines längeren Aufenthalts ergeben würden. Während die erste Zeit nach der Ankunft in Deutschland durch allgemeine Orientierung geprägt und vergleichsweise gut begleitet ist, würden viele komplexere Problemsituationen, wie z. B. der Eintritt in den Arbeitsmarkt, die Einschulung der Kinder oder familiäre Probleme, häufig erst später zum Tragen kommen:

*„Bei manchen nach drei Jahren beginnt das erst mal so richtig die Kernintegration, da fangen sie erst richtig an, sich zu bewegen hier.“ (B5)*

*„Was ich festgestellt habe: Mit der zunehmenden Aufenthaltsdauer steigt auch die Anzahl von Krisensituationen. Nicht dass im Konzept gedacht wurde, in den ersten drei Jahren würden alle Dinge erledigt und man kennt sich schon aus und man kann überall sich frei bewegen. Ganz im Gegenteil. Es gibt diese Phasen wenn die Leute im Sprachkurs sind, ist wahrscheinlich die einfachste Phase, weil die dort betreut und behütet werden und dann müssen sie, ja, zu sich selbst gestellt und für manche sehr problematisch.“ (B12)*

In der Praxis wird die zeitliche Begrenzung flexibel gehandhabt. Die Berater legen Wert darauf, den Klienten die grundsätzliche Offenheit des Angebots auch nach Erreichen der gegenwärtigen Beratungsziele zu signalisieren und weisen Klienten nach Ablauf von drei Jahren nicht zurück. Nichtsdestotrotz wird es als wichtig erachtet, den Kerngedanken zu vermitteln, dass die begleitende Beratung befristet ist und letztlich auf die Eigenständigkeit der Ratsuchenden zielt:

*„So eine Klarheit, es gibt jetzt hier vielleicht auch eine intensivere Begleitung über eine Zeit, aber auch nicht für immer. Das ist schon für beide Seiten wichtig. [...] Also, finde ich auch wichtig, in so eine Haltung auch rein zu kommen. Und gleichzeitig natürlich nicht eine brüsk zurückweisende Geschichte, sondern eben auch klar zu sagen: „Es gibt jetzt hier wirklich eine verbindliche Unterstützung,*

*aber die Bedingung ist halt auch, klar zu haben, dass es selber irgendwann klappen muss.“ (B2)*

#### 5.4.2 Selbstverständnis der Berater

Die Berater sehen sich klar in der Interessenvertretung ihrer Klienten, was sie sowohl gegenüber den Ratsuchenden, aber auch gegenüber anderen Institutionen deutlich machen. Sie betonen die Notwendigkeit, als „**Anwalt**“ der Ratsuchenden die Entscheidungen anderer Stellen gegebenenfalls auch in Frage stellen zu können:

*„Ich sehe mein Mandat an der Seite von Zugewanderten, zu sehen: Was wären Bedarfe, Wünsche, wo kann ich sie realistisch unterstützen? Das Mandat sind die Nachfragen, die Leute, die unsere Beratung in Anspruch nehmen. [...] Und ansonsten halt in der parteiilichen Unterstützung, bei Menschen in ihren Integrationsbemühungen.“ (B2)*

Dabei legen sie Wert darauf, als eigenständiges Beratungsangebot wahrgenommen zu werden und sich von Behörden abzugrenzen, da viele Klienten gegenüber staatlichen Einrichtungen deutliche Berührungängste zeigen:

*„Wir sind in der Ausländerbehörde vertreten. Aber nicht Mitarbeiter [der] Ausländerbehörde. Jeder weiß, dass wir gegen Ausländerbehörde auch unsere Zähne zeigen können. [...] Das muss man auch deutlich machen. Sonst, die Klienten haben Schiss davon, ne, das auch ist wichtig. Dieses Vertrauen dürfen wir nicht verlieren.“ (B1)*

*„...und wenn aber jemand vom Jobcenter geschickt wird, haben wir eben so das Gefühl, dass da so eine Misstrauensbarriere ist, als ob wir so der verlängerte Arm da sind.“ (B2)*

Ogleich die offiziellen Beratungsziele wie Spracherwerb und Integration in den Arbeitsmarkt als wesentliche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Integration betrachtet werden und einen Großteil der Beratungstätigkeit in Anspruch nehmen, sehen die Berater ihren Auftrag und die Funktion

der MBE durchaus weiter. Als Ansprechpartner für die verschiedensten Lebensbereiche werden die Berater oftmals zu wichtigen **Vertrauenspersonen** der Klienten und nehmen diese Verantwortung ernst:

*„Was ich auch noch sagen will, dass Sprache und Arbeit nicht alles ist und dass wir für die Enkulturation der Zuwanderer sehr viel leisten und auch eine emotionale Stütze sind. [...] da sind die Beratungsstellen notwendig und die nehmen auch großes emotionales Potenzial, sagen wir mal unangenehmes emotionales Potenzial [auf], sei es Trauer, Unzufriedenheit, sei es auch Aggressionen, wird hier auch abgebaut.“ (B4)*

Besonders häufig wird die Notwendigkeit betont, die Klienten bei ihren Bemühungen emotional zu unterstützen und zu motivieren, sei es, weil sie als Neuankömmlinge die Anfangsschwierigkeiten unterschätzt haben oder weil sie bereits längere Zeit in Deutschland leben und möglicherweise resigniert haben:

*„...wo die Motivation dann unterwegs verloren geht, weil es eben mit der Sprache so schwer ist und weil die Leute merken, wie schwer es ist auch in den Arbeitsmarkt reinzukommen und so weiter. Wo man dann natürlich viel Beratungszeit auch damit verwenden kann, um diese Motivation, die am Anfang unbedingt da ist, auch hochzuhalten, ne. Und die Leute aktiv zu halten mit der Energie, die sie eigentlich mitbringen, ne.“ (B9)*

*„Deswegen ist auch meine Aufgabe zu versuchen, diese Leute aus dieser Frustration rauszuziehen und zu sagen: ‚Sie haben noch 21 Jahre oder 50 Jahre bis zur Rente. Sie können noch versuchen. Es ist aber nicht einfach.‘“ (B12)*

Trotz der teilweise angespannten Beziehungen zu den Regeldiensten sehen sich die Berater zudem häufig in einer **Vermittlerrolle** wieder, welche Missverständnisse oder verhärtete Fronten zwischen den Klienten und den entsprechenden Akteuren löst:

*„Es gibt viele Behörden – ich denke, das hängt mit Zeitdruck oder Unterbesetzung zusammen – die haben keine Zeit, das den Leuten richtig zu erklären. Und unsere Erfahrung ist, wenn man sich ein bisschen Zeit nimmt und nachvollziehbar die Situation schildert, den Hintergrund erklärt, dass die das verstehen*

*können, mit einfachen Worten, dann können die auch ein Nein akzeptieren oder verstehen, warum das nicht geht. Ich sag oft, der meint es nicht böse mit Ihnen da bei dem Amt X, aber der ist halt an seine Vorschriften gebunden, er oder sie kann halt nicht anders.“ (B4)*

*„Manchmal ist das so, ich merke [...] der Gesprächspartner am anderen Ende, wenn er diesen Fall bei sich aufruft, ist auch schon emotional geladen. Da ist schon was gelaufen sozusagen, das ist, die beiden können in dem Sinne vermutlich überhaupt nicht das regeln. [...] Ich sehe dann manchmal unsere Arbeit, sage ich mal, so diese Schlichtungsarbeit.“ (B1)*

### 5.4.3 Herausforderungen in der Beratungstätigkeit

#### 5.4.3.1 Umgang mit sprachlichen Herausforderungen

Eine der größten Herausforderungen in der Migrationsberatung, aber auch ihr entscheidendes Erfolgsmerkmal stellt die sprachliche Verständigung dar. Bereits im Vorfeld der Beratung fungiert das sprachliche Angebot als Steuerungsfaktor, der die Aufteilung der Klienten zu bestimmten Beratungsstellen mit bedingt und entscheidend dazu beiträgt, bestehende Zugangsbarrieren zu senken. Im Beratungsprozess selbst stellt Sprache das zentrale Werkzeug dar, welches die Tiefe der Beratungsinhalte, aber auch die Vertrauensbeziehung positiv beeinflusst und somit die Effizienz der Beratung stärkt.

Auf welche Strategien greifen die Berater zurück, um der enormen Sprachvielfalt und den sehr unterschiedlich ausgeprägten Deutschkenntnissen ihrer Klienten gerecht zu werden? Ein Teil der Verständigungsproblematik wird bereits im Vorfeld durch eine gewisse Selbstselektion der Klienten gelöst, welche nach Möglichkeit gezielt Beratungsstellen aufsuchen, die ihre Muttersprache anbieten:

*„Aber sicherlich, die Sprachen, die wir nicht anbieten, dort kommen jetzt auch nicht die größten Zielgruppen her.“ (B9)*

Praktisch keine Verständigungsprobleme berichteten Berater von BdV und ZWST, deren Träger traditionell von einer vergleichsweise homoge-

nen Klientengruppe aufgesucht werden. Russisch fungiert hier als „lingua franca“, welche von Beratern, aber auch von Klienten anderer GUS-Staaten problemfrei beherrscht wird. Das **sprachliche Repertoire** der beteiligten Beratungsstellen lag zwischen zwei und sieben Sprachen (neben Deutsch). Bei der Einstellung von Beratern kommt diesem Aspekt ein hoher Stellenwert zu. So wird bei aktuellen Entwicklungen wie dem erhöhten Zulauf osteuropäischer EU-Bürger letztlich auch auf personeller Ebene reagiert.

Dass die Einstellung von Fachpersonal mit eigenem Migrationshintergrund nicht nur sprachliche Gründe hat, betont ein Berater:

*„Wenn die Leute mich verstehen, dann funktioniert es. Diese Verständigung nicht nur im sprachlichen Bereich. Auch kultureller Bereich. Warum stellen wir Migranten ein? Weil wir davon ausgehen, dass die kulturellen Hintergründe ihnen bekannt sind.“ (B1)*

Die Erhöhung des Anteils an Fachpersonal mit Migrationshintergrund gilt als ein Hauptpfeiler der interkulturellen Öffnung von Institutionen und wird im Bereich der Migrationsberatung aktiv betrieben.

Teilweise können die Berater auf **Dolmetscherdienste** zurückgreifen, welche entweder durch Freiwillige geleistet werden oder in Einzelfällen kostenpflichtig gebucht werden. An insgesamt fünf Standorten haben sich ehrenamtliche Strukturen entwickelt, welche bei der Verständigung eingesetzt werden können. Der Organisationsgrad reicht dabei von losen Listen mit Freiwilligen, welche im Bedarfsfall einspringen, über trägerinterne oder lokale Projekte, die als Dolmetscherpools dienen. Dabei entwickeln die Beratungsstellen mitunter kreative Modelle. So wurde an einem Standort eine Dolmetscherkartei aus ehemaligen Klienten gebildet, welche sich bereit erklärt haben, im Bedarfsfall kontaktiert zu werden und auf ehrenamtlicher Basis zu übersetzen. Damit können auch seltene Sprachen abgedeckt werden. An manchen Orten besteht zudem die Möglichkeit, auf Integrationslotsen zurück zu greifen, welche von kommunaler Seite ausgebildet und teilweise aufwandsentschädigt werden und für Behördengänge oder sonstige Kommunikationssituationen angefragt werden können. Insgesamt drei Berater geben an, vereinzelt auch professionelle Dolmetscher in Anspruch zu nehmen.

Sind die Möglichkeiten organisierter Dolmetscherdienste nicht gegeben, greifen viele Berater auf die Hilfe fremdsprachiger **Kollegen** aus dem eigenen Haus oder anderen Institutionen zurück bzw. vermitteln die Klienten weiter, wobei sich auch hier häufig inoffizielle, auf persönlichen Einsatz zurückzuführende Kooperationsstrukturen entwickelt haben:

*„Wir haben das eher so ein bisschen aufgeteilt mit den anderen Wohlfahrtsverbänden, [...] von daher ist es schon so, dass ich oft jetzt auch Anrufe von den anderen Kollegen bekomme, wenn wir jetzt jemanden haben, der gar nicht mit der Sprache klar kommt, dass sie die einfach zu mir weiter schicken und wir haben dann aber Kollegen, die Polnisch oder Italienisch oder andere Sprachkompetenzen haben und dann gucken wir, dass wir uns da so ein bisschen austauschen. Aber das ist jetzt nicht so, dass wir sagen – wir haben da jemanden, der für die Italiener zuständig ist.“ (B6)*

Die sprachliche Vermittlung durch **Familienangehörige oder Freunde**, welche durch die Klienten selbst organisiert werden, ist ebenfalls gängige Praxis:

*„Aber das funktioniert sehr gut, das ist ohne Probleme. Meistens machen das sogar die Familien untereinander, weil die sowieso alle hier in der Beratung sind und wenn dann sich das ergibt, da wartet jemand noch und würde dolmetschen dann für denjenigen.“ (B10)*

Eine entscheidende Strategie, welche häufig betont wird, ist die **klientengerechte Verwendung** der deutschen Sprache. So wird von allen Befragten bewusst Deutsch eingesetzt. Selbst in Fällen, wo dies nicht nötig wäre, werden Schlüsselbegriffe oder Beratungsziele zusätzlich auf Deutsch notiert. Ist keine andere gemeinsame Sprache als Deutsch vorhanden, achten die Berater auf leichte Verständlichkeit, indem sie etwa Begriffe umschreiben, aufzeichnen oder sich schlicht um eine einfache Ausdrucksweise bemühen:

*„Sprachbarrieren gibt's natürlich, aber die gibt's ja bei uns auch, wir führen unsere meisten Beratungsgespräche auch in Deutsch. Aber wir haben da vielleicht schon ein bisschen andere Standards entwickelt, dass wir einfaches Deutsch verwenden, deutlicher, langsamer.“ (B6)*

Obleich sprachliche Verständigungsschwierigkeiten gerade im Zusammenhang mit der Vereinbarung verbindlicher Beratungsziele mit zu den größten Herausforderungen gezählt werden, schlägt ihr Einfluss im Gros des Beratungsalltags überraschend wenig zu Gewicht. So wird die sprachliche Verständigung von keiner der befragten Stellen als wesentliche Beeinträchtigung der Beratungstätigkeit empfunden. Dies ist einerseits auf die vielfältigen sprachlichen Kompetenzen der Berater zurück zu führen, aber insbesondere auch auf den flexiblen und kreativen Umgang mit Sprache und die Bereitschaft, sich auf die Klienten einzustellen.

#### 5.4.3.2 Weitere Herausforderungen und Belastungen der Beratungstätigkeit

Obleich in den Expertengesprächen nicht explizit danach gefragt wurde, fällt die ausgesprochen positive Darstellung der Berater hinsichtlich ihrer Tätigkeit auf. Sie bezeichnen ihre Arbeit vielfach als interessant und vielseitig sowie den Umgang mit der Zielgruppe als angenehm, da die Klienten in der Regel motiviert und froh über die Unterstützung seien. Als tatsächlich belastend werden – in Abgrenzung zu den deutlich vielschichtigeren „erschwerenden Faktoren“ der Beratung (vgl. Kap. 5.7) – nur vereinzelte Aspekte genannt. Dazu zählt zum Einen die Arbeit mit knappen Ressourcen. Die Herausforderung, einer steigenden Anzahl von Klienten mit immer diverseren Hintergründen und Anliegen gerecht zu werden, wurde häufig thematisiert:

*„Es ist schon allroundmäßig hier, ja, in der Migration. Also, was hier manchmal an einer Vielfalt am Tisch ist, egal, jetzt nicht von den Sprachen, von den Herkunftsländern, von den Mentalitäten, Ethnien und dann noch eine Vielfalt an Themen, ich finde, das ist schon wirklich eine Herausforderung. Das macht es interessant, aber es ist eine Herausforderung.“ (B10)*

*„Belastend ist wirklich, wenn wir mehrere komplexe Situationen auf einmal haben, weil die Zeit [...] Das ist, was mich wirklich belastet. Der Zeitdruck.“ (B5)*

Als belastend wird zudem das Gefühl empfunden, angesichts von Notsituationen keine adäquate Abhilfe leisten zu können, sei es, weil der eigene Handlungsspielraum durch gesetzliche Regelungen (z. B. Aufenthalts-, So-

zialrecht) oder strukturelle Defizite (z. B. Wohnungsmangel) eingeschränkt ist. Mehrere Berater berichten von einer Zunahme existenzieller Krisensituationen, insbesondere im Zusammenhang mit Obdachlosigkeit:

*„Es gibt durchaus da auch belastende Aspekte, ja, die wirklich nicht so einfach sind, weil es einfach tatsächlich auch Schicksale sind, die einen berühren und mitnehmen, klar. Kriegt man schon viel mit, wo man einfach an die Grenzen stößt als Berater.“ (B11)*

Ein Punkt, der in den Gesprächen häufig zur Sprache kommt, ist das große Vertrauen, das den Beratern seitens der Klienten entgegengebracht wird. Prinzipiell wird dieses enge Vertrauensverhältnis als notwendige Basis und förderlicher Faktor in der Beratung gesehen (vgl. Kap. 5.7.1.2). Ab einer gewissen Intensität können die Vorteile jedoch ins Gegenteil umschlagen, wenn etwa die Eigenständigkeit der Klienten gebremst oder die Belastung für die Berater zu hoch wird. Die Schwierigkeit der Abgrenzung wird daher von mehreren Beratern betont:

*„Manchmal entstehen da auch persönliche Bindungen. Die müssen natürlich jetzt nicht so weit nahe gehen, aber besonders wenn man eine Sprache spricht, dann entsteht noch viel mehr Vertrauen. Das ist eigentlich irgendwo auch Sinn der Sache, denke ich mir. Deswegen suchen uns auch Menschen auf und kommen immer wieder. Aber dann ist es manchmal wichtig, sich selber abzugrenzen [...] Dass wir uns nicht die Person, um Gottes Willen, binden, dass die dann jedes Mal mit jedem Schlag zu uns laufen.“ (B1)*

*„Andererseits ist wiederum diese psychischen und psychosozialen Probleme, die zunehmen, so dass das manchmal für mich sogar gefährlich wird [...] Nirgendwo können die Klienten sich so öffnen wie hier und das ist für mich wirklich manchmal gefährlich.“ (B12)*

Die Herausforderung, die Balance zwischen positiver Beratungsbeziehung und professioneller Abgrenzung zu finden, ist allen beratenden Berufen inhärent. In der MBE ist sie durch die langfristige und intensive Begleitung, die Vielzahl persönlicher Themen und nicht zuletzt durch den oft gemeinsamen kulturellen Hintergrund jedoch in besonderem Maße gegeben.



Als unterstützender Faktor wird vor allem die direkte Zusammenarbeit mit Kollegen genannt. Der Austausch mit Kollegen wird sowohl als inhaltlicher Input in Bezug auf Fachfragen, aber auch als emotionale Stütze im Zusammenhang mit belastenden Fällen als wichtige Ressource erlebt. Der Aspekt wird auch von Beratern thematisiert, welche die Beratungsstelle allein besetzen und diesen Austausch entsprechend vermissen. Während die Klärung fachlicher oder organisatorischer Details in der Regel durch die Einbindung in Träger- oder Netzwerkstrukturen aufgefangen wird, wird immerhin von drei Beratern die Möglichkeit eines konkreten, fallbezogenen Austauschs vermisst. Ähnlich wird die Kooperation mit Kollegen außerhalb der Beratungsstelle oder mit Netzwerkpartnern gesehen, wobei die Unterstützung hier vorrangig fachlich wahrgenommen wird. Auch Weiterbildungs- und Informationsangebote der Träger werden als wichtige Ressource wahrgenommen.

## 5.5 Case Management in der MBE

Im Rahmen der Neukonzeption der MBE vom 1. Dezember 2004 wurde die Beratungsform des Case Managements (CM) als Arbeitsweise der Migrationsberatung verbindlich festgelegt (vgl. Kap. 1.2.3). Im Rahmen der Klientenbefragung sollte daher ansatzweise auch ermittelt werden, inwieweit und unter welchen Voraussetzungen die Ratsuchenden von dieser Beratungsform profitieren (vgl. Kap. 4.3.7; Kap. 4.4.5). Eine entscheidende Herausforderung stellte dabei die Abschätzung dar, ob die befragte Person überhaupt in ein CM eingebunden war, da dies den Klienten selbst oftmals nicht zwangsläufig bewusst ist. Ein Ziel der Expertengespräche bestand im Vorfeld der Fragebogenkonzeption somit darin, möglichst aussagekräftige Indikatoren für das Vorliegen eines CM zu entwickeln. Wie wird das Verfahren in der Praxis gehandhabt, inwieweit haben die Klienten Einblick? Darüber hinaus wurden die Einschätzungen und Erfahrungen der Berater thematisiert. Welche Rahmenbedingungen begünstigen die Arbeit im CM, welche Vorteile nehmen sie wahr bzw. welche Schwierigkeiten können bei der Anwendung des Verfahrens im spezifischen Kontext der Migrationsberatung auftreten?

### 5.5.1 Handhabung des Verfahrens

Die Entscheidung, ob ein Fall ins CM aufgenommen wird, treffen die Berater in der Regel im Verlauf der ersten ein bis drei Konsultationen, wenn sich abzeichnet, dass ein komplexerer Beratungsbedarf vorliegt. Als Ausschlusskriterien werden vor allem klassische Kurzberatungen genannt, wenn also lediglich eine klar abgrenzbare Informationsweitergabe erfolgt, aber auch akute Krisensituationen, die ein aufwändiges Verfahren (zumindest zeitweilig) nicht ermöglichen.

Zu den Kernelementen des CM zählt das gemeinsame Erarbeiten von Beratungszielen und Lösungsschritten in Form eines **Förder- oder Hilfeplans** (vgl. Kap. 4.3.7.2). Diese werden zwar von allen befragten Beratern erstellt, unterscheiden sich in der praktischen Handhabung jedoch erheblich. Manche erstellen die Pläne als rein interne Dokumentation, welche sorgfältig im Hintergrund geführt wird, von den Klienten jedoch gänzlich unbemerkt bleibt. Andere erarbeiten die Ziele und entsprechenden Handlungsschritte durchaus gemeinsam mit ihren Klienten, händigen ihnen jedoch keinen Förderplan im klassischen Sinne aus. Ein offizielles Dokument gibt lediglich eine Beraterin (B6) manchen Klienten mit nach Hause. Der von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) in Reaktion auf das Modellprojekt Integrationsvereinbarung entwickelte Muster-Förderplan, welcher den Beratungsstellen optional zur Verfügung steht, wurde in keiner der befragten Beratungsstellen eingesetzt, ebensowenig das Instrument der Integrationsvereinbarung.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass auf die strukturierende Wirkung solcher Pläne verzichtet wird. Infolge der Erfahrung, dass große Teile der Ratsuchenden mit einem herkömmlichen Förderplan aufgrund sprachlicher und kognitiver Schwierigkeiten überfordert wären und der bürokratische Charakter des Dokuments eher abschreckend wirkte, haben viele Berater kreative und alltagstaugliche Lösungen gefunden. Manche zeichnen Lösungswege mit ihren Klienten grafisch auf und visualisieren so den „Fahrplan“ für die gemeinsam formulierten Ziele. Dabei achten sie darauf, das Vorgehen dem Sprach- und Verständnisvermögen ihrer Klienten anzugleichen:

*„Ich muss ganz viel mit Gestik, Mimik arbeiten [...] manchmal male ich auch, ich gebe es zu, ja? Manchmal muss man so einfach vorgehen, damit das eine Struktur bekommt, ne? [...] ob das unbedingt immer alles so schick aussehen muss, dieser Förderplan [...] Weniger vielleicht, das muss nicht so toll ausformuliert sein, ja? Weil viele würden diesen komplizierten Satz, den man dann vielleicht als Ziel da formuliert, nicht mal unbedingt verstehen, ne? Und schlussendlich soll es ja eine gemeinsame Sache sein. [...] Einen Plan zu erstellen, so nenne ich das, ja? Einen Plan, einen Weg. Und das verstehen eigentlich fast alle, ein Weg mit welchen Schritten und da kommen sie an eine Kreuzung irgendwann und wo geht es dann weiter? Ja, so arbeite ich [...] man muss eine einfache Sprache anwenden, ne? Das gehört zur interkulturellen Kompetenz einfach mit dazu.“ (B10)*

Andere notieren die anstehenden Handlungsschritte bewusst nicht auf einem offiziellen Formular, sondern einem informellen Handzettel, den sie ihren Klienten als Aufgabe bis zum nächsten Treffen mitgeben:

*„Die kriegen Papier auf die Hand. Jetzt kam ich dazu über, dass die Klienten für sich selber aufschreiben, was sie erledigen müssen. Und beim nächsten Mal sollen sie das Papierchen rausholen und wir gehen Punkt für Punkt durch [...] Das wird wie in der Schule kontrolliert, ganz entspannt und manchmal auch eine Spritze Humor. Und dann funktioniert das.“ (B12)*

*„Wenn ich diese Unterlagen sehe, was die schon alles mitbringen. Und wenn ich überlege, mein Förderplan würde da in dieser Kippe einfach noch eins davon, noch eins davon. Und wenn das ein buntes Zettelchen, [...] das jetzt mal gerade nur zum Abarbeiten ist und dann kann dieses Zettelchen meinetwegen auch verschwinden. [...] Ich drucke das nicht auf DIN A4, ich weiß wo es landet. Verstehen Sie? Ich möchte wirklich, dass dieses Schmierpapier-Zettelchen, dass das einfach irgendwo in der Tasche immer dabei ist.“ (B1)*

Die erfolgreiche Umsetzung des Förderplans ist in hohem Maße von der Bereitschaft aller Beteiligten abhängig, die vereinbarten Schritte zu verfolgen. Zur Bekräftigung der Verbindlichkeit ist im klassischen Ansatz des CM das Unterschreiben des schriftlich fixierten Plans seitens aller Beteiligten vorgesehen (vgl. Kap. 4.3.7.2), was im Zuge der Integrationsvereinbarung aufgegriffen und diskutiert wurde (vgl. Kap. 2.3.2/Borchers et al. 2013: 31). Während die Erstellung von Förderplänen noch überwiegend als

hilfreiches Instrument erachtet wird, steht die Mehrheit der Berater der Handhabung, die Förderpläne zu unterschreiben – und unterschreiben zu lassen –, skeptisch bis klar ablehnend gegenüber. Eine institutionalisierte Anwendung der Unterschrift findet in keiner der Einrichtungen statt, lediglich drei Berater wenden diese Möglichkeit in manchen Fällen an. Als weitaus häufigster Grund für die Ablehnung wird eine abschreckende Wirkung genannt. Oftmals sei den Klienten, auch aufgrund von Sprachschwierigkeiten, nicht klar zu vermitteln, welchem Zweck die **Unterschrift** diene. Dies kann auf Seiten der Klienten zu Verunsicherung führen, da sie die Konsequenzen ihrer Unterschrift nicht abschätzen können oder möglicherweise bereits negative Erfahrungen in ähnlichen Situationen (z. B. das Unterschreiben von Wiedereingliederungsvereinbarungen in Jobcentern) gemacht haben.

*„Ich habe für mich festgestellt, alles, was mit irgendwie ein Touch mit Behörden hat, ist für die Klienten gleich vor einer Wand zu stehen. Die wollen das nicht und die haben auch Angst davor, dass sie damit nicht klarkommen, dass sie nicht verstanden werden. Und deswegen versuche ich die Atmosphäre gleich zu entspannen, wenn die Leute zu mir kommen. [...] Ich sage nicht, dass wir einen Förderplan erstellen können und bitte nicht um eine Unterschrift. Weil damit wird die ganze Geschichte gleich vernichtet. [...] Ich sage bloß, das sind meine Aufgaben und Sie kriegen von mir auch die Aufgaben, die wir das nächste Mal gemeinsam besprechen und schauen, was ich oder was Sie erreicht haben und dann gehen wir weiter, um das Ziel zu erreichen. Das funktioniert. Sobald ich sage: „Ach, hier ist ein Plan, das müssen Sie unterschreiben.“ „Ja, gut, ich überlege es mir.“ Und ich sehe meistens den Klienten nie wieder.“ (B12)*

Zudem weisen drei der Berater darauf hin, dass das Einfordern einer Unterschrift der im Beratungsgeschehen gängigen Warnung vor dem Unterzeichnen von Dokumenten widerspricht:

*„Die haben ganz große Schiss, weil einerseits predigen wir: Bitte unterschreiben Sie nichts, wenn Sie nichts verstehen. Weil die oft Telefonverträge unterschreiben oder Zeitschriftenverträge. Danach kommen: „Habe ich nicht gemacht.“ „Doch, Ihre Unterschrift.“ [...] Um das zu klären, geben wir viele Informationen. Jetzt sagen wir: Du musst unterschreiben...“ (B1)*

*„Wir haben natürlich hier auch so diese banalen Kämpfe eben irgendwie so mit Menschen, die fünf Telefonverträge abgeschlossen haben, bei verschiedenen Anbietern. Und wir sagen: „Unterschreib nichts auf der Gasse“ oder so, ja? Und dann kommen sie zu uns und wollen irgendwas, und müssen gleich irgendwas unterschreiben, ja? [...] Wir haben es für gut empfunden, das eben nicht zu machen, aus dem Grund auch. [...] Also ich finde, man soll schon Vereinbarungen treffen und die absprechen, aber man muss es nicht unbedingt jetzt noch mit Unterschrift und so bestätigt haben.“ (B9)*

Neben einem erhöhten Erklärungs- und Zeitaufwand seien die positiven Effekte der Unterschrift nach Ansicht vieler Berater vernachlässigbar. Eine Unterschrift seitens des Beraters wird von manchen zudem insofern als irreführend empfunden, als dessen verbindliches Engagement als Teil des professionellen Selbstverständnisses betrachtet wird, ein verbindliches Erreichen der Beratungsziele hingegen oft von externen Faktoren abhängig ist und mithin nicht garantiert werden kann. Selbst Berater, die die Unterschrift teilweise einsetzen, sprechen dem Unterzeichnen von Förderplänen einen Mehrwert hinsichtlich einer erhöhten Verbindlichkeit ab:

*„Aber [...] es macht es nicht verbindlicher. Verbindlich macht es das, dass wir das gemeinsam hier erarbeiten, nicht die Unterschrift. Das ist jetzt nach einem Jahr meine Einschätzung. Da habe ich noch keinen Unterschied gesehen, ob die Unterschrift da jetzt einen Unterschied macht oder nicht.“ (B10)*

Die für den Beratungsprozess nötige Verbindlichkeit suchen die Berater somit auf anderen Wegen zu fördern. Häufig kann auf eine hohe Eigenmotivation der Ratsuchenden zurückgegriffen werden, welche durch das gemeinsame Erarbeiten der Ziele zusätzlich gestärkt wird. Eine stabile Beratungsbeziehung und Vertrauensbasis sind essenziell und werden von vielen MBE-Beratern als stark ausgeprägt wahrgenommen (vgl. Kap. 5.7.1.2). Nicht zuletzt verdeutlichen die Berater bei der Umsetzung der Ziele auch die Eigenverantwortlichkeit der Klienten:

*„Wobei ich von vorneherein sage: „Wir werden gemeinsam arbeiten, aber nur, wenn Sie mitarbeiten. Ich kann und möchte Ihre Aufgaben für Sie nicht lösen.“*

*Wenn Sie einmal, zweimal unvorbereitet kommen und von mir erwarten, dass ich Ihre Aufgaben mache, dann sind Sie bei mir leider falsch.“ (B12)*

Interessanterweise decken sich die Befürchtungen der Berater bezüglich einer abschreckenden Wirkung der Unterschrift nicht mit den Ergebnissen der vorliegenden Klientenbefragung: Über 88 % der Befragten stimmten der Aussage eher nicht (22,2 %) bzw. überhaupt nicht (66,2 %) zu, sich durch die geleistete Unterschrift unter Druck gesetzt gefühlt zu haben; 61,7 % fanden die Unterschrift sogar uneingeschränkt hilfreich. Diese Beobachtung stimmt mit den Ergebnissen des Modellprojekts Integrationsvereinbarung überein. Auch hier erfuhr die Unterschrift der Integrationsvereinbarung deutliche Kritik seitens der Berater (Borchers et al. 2013: 31f.), während von den Ratsuchenden selbst lediglich 8,5% angaben, sich durch die Unterschrift unter Druck gesetzt gefühlt zu haben (Borchers et al. 2013: 49). Eine abschließende Erklärung für diese Diskrepanz kann nicht gegeben werden. Denkbar wäre, dass das CM häufiger bei höher gebildeten Klienten angewandt wird. Da die Teilnahmebereitschaft an empirischen Studien mit höherer Bildung steigt, ist jedoch denkbar, dass unter den Befragten eine Verzerrung zugunsten höher gebildeter Personen besteht, welche das zugrundeliegende Konzept einer beidseitigen Unterschrift im CM leichter begreifen und von der intendierten Signalwirkung daher auch eher profitieren. Zudem handelt es sich bei den befragten Klienten, die einen Förderplan unterschrieben haben, um eine deutliche Minderheit. Es ist davon auszugehen, dass viele Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz dieses Instruments wie etwa ausreichende Sprachkenntnisse, Reflexionsvermögen und Motivation bei denjenigen Klienten, deren Berater sich für das Erstellen und Unterschreiben eines schriftlichen Plans entschieden haben, in besonderem Maße vorhanden sind.

## 5.5.2 Bewertung des Case Management-Verfahrens

### 5.5.2.1 Schwierigkeiten beim Einsatz des Case Management

Die Arbeitsweise des CM wird von den Beratern grundsätzlich positiv eingeschätzt, jedoch wird nachdrücklich betont, dass die Anwendung

des Verfahrens nur unter bestimmten Voraussetzungen zielführend ist. Die intensive Form der Beratung stellt sowohl an die Berater als auch die Klienten hohe Anforderungen. Ziele müssen definiert und verschriftlicht, Lösungswege und Prioritäten reflektiert werden. Dies setze beträchtliche **Sprachkompetenzen** voraus, welche bei einem Großteil der Klienten nicht ausreichend gegeben seien:

*„Es gibt natürlich auch Menschen, die wenig selbständig sind oder, ja, grade wenn es Leute sind, die selbst in ihrer eigenen Sprache nicht alphabetisiert sind, die also sprachlich ganz, ganz große Schwierigkeiten haben, da sehe ich auch Case Management jetzt nicht unbedingt als die beste Methode. Weil wir da sozusagen zu wenig an den konkreten Zielen und Ergebnissen arbeiten können.“ (B9)*

*„Aber eigentlich die Kernarbeit des Case Managements bedarf einer guten Sprachkompetenz. Um die Verschriftlichung zu machen, braucht man auch dann wirklich schon sprachlich fit genug zu sein, um eben die eigenen Schritte zu machen. Und das, finde ich, ist die größte Leerstelle in der fachlichen Debatte, dass darüber nicht gesprochen wird.“ (B2)*

Auch vermeintlich niedrighschwellige Voraussetzungen, wie regelmäßige Beratungsgespräche, können nicht selbstverständlich erwartet werden. Da die MBE in einer „Kommstruktur“ arbeitet, ist es den Ratsuchenden letztlich freigestellt, ob und inwieweit sie die Beratung in Anspruch nehmen. In manchen Fällen brechen die Klienten die Beratung ab, etwa wenn sich erste Erfolge in Teilzielen einstellen und „dringendste“ Bedürfnisse gedeckt sind oder wenn externe Störfaktoren den ursprünglichen Plan kreuzen.

*„Wenn irgendwie so Vereinbarungen eben nicht eingehalten werden, ne? Also, das gibt es natürlich auch. Wir sprechen was ab, im Förderplan haben wir das und jenes vereinbart, und die machen das einfach nicht, ja? Oder es ist irgendein Teil erreicht, und irgendwie das reicht, und die kommen nicht wieder, ja? [...] Die Person ist erst mal zufrieden, ein Bedürfnis ist gestillt, und weg sind die, ja? [...] das ist nicht immer ein verbindliches Umgehen damit.“ (B7)*

Das auf längere Zeit angelegte Beratungsverhältnis ist nur mit einem hohen Grad an Motivation und **Verbindlichkeit** denkbar, welches seitens der

Klienten zumindest ein Grundverständnis des Beratungsansatzes erfordert, um die nötige Ausdauer und Eigeninitiative aufrecht zu erhalten. Diese Faktoren sind häufig auch vom **Bildungsgrad** abhängig.

*„Wir haben halt auch manchmal wirklich ganz einfach strukturierte Klienten, wo's nicht so einfach ist. [...] Manchmal ist es auch ‚ne Mentalitätssache, das ist manchmal auch nicht so einfach – ‚Ja, so deutsch immer alles, Termine einhalten und dann auch da sein...‘ [...] Und es gibt manchmal auch Personen, die das einfach nicht verstehen – nicht weil sie's nicht wollen, sondern weil sie's nicht können. Das gibt's halt auch. Und mit denen ist es wirklich schwierig.“ (B6)*

*„Eigentlich sind wir angehalten, das so in den meisten Fällen eben durchzuführen. In allen Fällen macht es keinen Sinn. [...] Ansonsten ist es mit Menschen, die eine gute Ausbildung mitbringen, und die selber irgendwie reflektieren können, was sie wollen, für die ist Case Management irgendwie auch eine gute Sache, ja? Also man kann Schritte verhandeln, die halten die Schritte ein, also, im besten Fall, ja? Und man kommt wieder neu zusammen und formuliert neu, und überlegt neu. Und es geht irgendwie gut voran, ja? Aber ein großer Teil der Zielgruppe ist halt auch dazu nur schwer in der Lage, ja? Also Vereinbarungen zu halten, Termine einzuhalten und so, das ist schon problematisch.“ (B7)*

Die Bereitschaft bzw. Möglichkeit, sich auf einen vergleichsweise aufwändigen Beratungsprozess einzulassen, ist teilweise nicht gegeben, z. B. wenn lediglich **punktueller Rückfragen** vorliegen oder die akuten Lebensumstände der Person dies nicht zulassen:

*„Also wenn jemand einen unmittelbaren Konflikt hat, also, was weiß ich, nicht weiß, wo er nachts schlafen soll oder so, mit so jemandem kann man kein Case Management-Verfahren eingehen, ja? Also, da geht es darum, irgendwie die Bedürfnisse zu befriedigen, und Hilfestellung dazu leisten.“ (B7)*

Als erschwerender Faktor für die Durchführung eines CM in der Migrationsberatung wird zudem von vielen Beratern der **erhöhte Zeitaufwand** problematisiert. Einerseits wird der Arbeitsumfang der Berater durch die Dokumentation erhöht, andererseits erfordert das Verfahren auch intensivere Beratungseinheiten mit den Klienten. Der höhere Klärungsaufwand muss zudem in der Regel vor dem Hintergrund sprachlicher Schwierig-



keiten bewältigt werden. Dies wird häufig in direktem Widerspruch zum ohnehin hohen Beratungsbedarf erlebt:

*„Aber: Wir haben es nicht mit Deutschsprachigen zu tun. [...] Es gibt Leute, die sehr viel Zeit brauchen. Wenn man nicht der Sprache mächtig ist, man braucht auch sehr viel Zeit, um auf den Punkt zu kommen zum Beschreiben und dann so viel Zeit brauchen wir wiederum, um denen manches verständlich zu machen, ja?“ (B5)*

*„Ansonsten ist es natürlich so, dass der Bedarf zu hoch ist und wir am Ende natürlich grade für Case Management dann auch zu wenig Zeit haben, ne. Also wenn es darum geht, wirklich, ja ein Beratungsgespräch von einer Stunde auch durchzuführen, um eben an Zielen auch arbeiten zu können, habe ich im Prinzip zu wenig Zeit.“ (B9)*

Die für das CM substanzielle Kooperation mit anderen Akteuren erfordert einerseits von den MBE-Beratern als „Schnittstellen-Manager“ eine gute Kenntnis der lokalen Institutionen und Regeldienste, setzt andererseits aber auch eine tatsächlich funktionierende Kooperation mit diesen Stellen voraus. Als Schwierigkeit auf struktureller Ebene wurde diesbezüglich häufig die erschwerte **Kooperation mit anderen Regeldiensten**, insbesondere dem Jobcenter, thematisiert (vgl. Kap. 5.7.3).

*„Und [...] dadurch geht sehr viel Energie und sehr viel Zeit, sinnlose Beratungszeit verloren, um irgendwelche Dinge zu klären und die Menschen kommen einfach mit dieser Fragestellung sehr viel, ne, was Sozialrecht betrifft. Das heißt, da gibt es einen ganz hohen Klärungsbedarf und der geht aber nicht zu klären, weil keine Erreichbarkeit da ist. Ich möchte sozusagen immer mitgehen, das geht nicht, als Berater kann ich nicht bei jedem zweiten Fall zum Jobcenter mitlaufen.“ (B9)*

Neben einer aufgrund struktureller Gegebenheiten oftmals erschwerten Erreichbarkeit der jeweiligen Ansprechpartner wird die mangelnde Verbindlichkeit der Kooperation mit den Regeldiensten bemängelt. Viele MBE-Berater sehen sich noch immer nicht als gleichwertige Akteure im sozialen Raum, das Prinzip der koordinierten Weiterleitung läuft damit ins Leere:

*„Wir kommen nicht aus dem Gesundheitsbereich. Wir haben kein klassisches Budget. Case Management ist budgetgebunden. Wir können nichts einkaufen, wir sind viel schwächere Akteure als die Case Managerin im Gesundheitsbereich. Und Auftrag ist auch ein bisschen schwierig. [...] Wir haben weder die finanzielle Einkaufsmacht noch haben wir tatsächlich eine Verfügungsmacht über lokale Dienste. [...] Das ist für die völlig irrelevant, was eine MBE-Stelle in dem gleichen Bezirk macht. [...] Eine Fallmanagerin, ein Fallmanager im Jobcenter würde nie im Leben sagen, dass sie sich einbinden lassen bei uns in unser Case Management. Wir sind nichts. Also für die jetzt mal.“ (B2)*

*„Ich identifiziere Problembereiche im Case Management. Und eigentlich bin ich ja nur der Planer, im Idealfall. Und habe dann andere Akteure. Die gibt es aber nicht. Oder diese Akteure sprechen nur Deutsch und verweigern sich oder dürfen nicht mit uns arbeiten. [...] und halt eben im Netz [...] das uns gar nicht natürlich als Hauptakteur akzeptiert. Da es ja einfach ganz viele andere Hauptakteure gibt und sich natürlich auch nicht von uns verplanen lassen oder selbst irgendwie Kopf im Verfahren sein wollen.“ (B2)*

### 5.5.2.2 Die Stärken des Case Managements

Zu den meistgenannten Vorteilen des CM zählen die Zielgerichtetheit und Strukturierung des Beratungsprozesses – gleichermaßen für die Klienten als auch die Berater selbst. Wesentliche Indikation für die Anwendung dieses Handlungskonzepts sind komplexe Bedarfs- und Bedürfnissituationen. Dies ist insbesondere bei Neuzuwanderern der Fall, welche sich oftmals mit ähnlichen grundlegenden Schritten konfrontiert sehen, z. B. Erwerb der deutschen Sprache, Suche nach einer Wohnung und einem Arbeitsplatz oder Umgang mit den Behörden. Hier wird das CM als zielführende Methode gesehen, die Vielzahl der Aufgaben gemeinsam mit den Klienten zu strukturieren und die MBE als koordinierende Stelle im Feld der sozialen Akteure zu etablieren:

*„Und da ist es relativ unkompliziert und da passt auch Case Management sehr gut, weil man wirklich von Anfang an diesen Prozess begleitet, ihn mit steuert und mit koordiniert, dass die Leute hier sich gut zurechtfinden und ihre Aufgaben selbständig machen können, ne. Da ist es, glaube ich, sehr klar, ne. Und das*

*funktioniert auch gut, weil die Leute in der Regel erstens sehr gewillt sind, hier schnell sich zurechtzufinden, mit der Sprache zurechtzufinden, also zurechtzukommen, eine Wohnung zu finden, Schule, Kindergarten und diese ganzen Dinge zu erledigen. Und da kann man Schritt für Schritt im Netzwerk natürlich mit dem Partner, Jugendmigrationsdienst oder wer da noch mit dazugehört, Schwangerschaftsberatungsstelle und so, zusammenarbeiten, Jobcenter, Sozialamt, Ausländerbehörde. Das läuft eigentlich sehr gut und das finde ich auch sehr sinnvoll, dass es da sozusagen eine Stelle gibt, die das in der Hand hat und ein Stück diesen Prozess halt steuert.“ (B9)*

Auch die systematische Förderung von Selbständigkeit und der Anspruch, den Klienten als Experten in eigener Sache in den Beratungsprozess einzubinden und schrittweise Verantwortung zu übertragen, wird äußerst positiv bewertet. Das Sichtbarmachen von Kompetenzen und die erfahrbaren Fortschritte stärken zudem das Selbstvertrauen der Klienten in ihre eigenen Fähigkeiten:

*„Man hat die Übersicht über die Problemlagen, man kann die Fortschritte nachvollziehen und die Erfolge [...] auswerten. Ich versuche die Ziele klein zu setzen, damit die Erfolge sichtbar bleiben und das motiviert natürlich die Klienten weiter.“ (B12)*

Um ein personenbezogenes und passgenaues Unterstützungssystem zu gewährleisten, sieht das CM die Einbindung interdisziplinärer Akteure vor. Der damit verbundene Ausbau von Integrationsnetzwerken, eine verstärkte Kooperation, die Nutzung fachlicher Ressourcen und kurzer Kommunikationswege wird sehr geschätzt, sofern sie funktionieren.

*„Ja, wie gesagt, das ist für Klienten als auch für mich persönlich eine Erleichterung zu wissen: Ich muss nicht alles machen, ich muss nur wissen, wer hilft mir dabei? Wer kooperiert mit mir, wer macht mit mir einen Einsatz? Und der Klient, es ist gut für ihn zu wissen: Ich bin nicht allein und für diesen Part habe ich den einen Ansprechpartner und das andere ist jemand anderes, der mich dabei unterstützt.“ (B5)*

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass das CM von den Beratern jedoch nicht per se als geeignetes Verfahren eingeschätzt wird. Vor

allem kognitive und sprachliche Fähigkeiten seitens der Klienten und funktionierende und verbindliche Kooperationen auf struktureller Ebene werden als wesentliche Voraussetzungen für ein effizientes CM genannt. Gerade im Bereich der Zusammenarbeit mit den lokalen Regeldiensten wird von vielen Beratern nach wie vor Verbesserungsbedarf gesehen.

Die einzelnen Kernelemente und Instrumente des CM werden von Berater zu Berater, jedoch auch in Abhängigkeit von den jeweiligen Ratsuchenden unterschiedlich gehandhabt. Die Transparenz des Verfahrens und den Grad der Einbindung machen die Berater oftmals davon abhängig, wie „fit“ sie ihre Klienten einschätzen. Da der bürokratische Anstrich des CM teilweise als abschreckend empfunden wird und die Formularsprache als zu komplex, wird auf Formalitäten weitgehend verzichtet. Stattdessen versuchen die Berater pragmatisch und mit einfachen Mitteln den Beratungsprozess zu strukturieren. So werden vorhandene Fertigkeiten und Ressourcen der Klienten durchaus gemeinsam abgeklopft, aber nicht unbedingt gleich zu Beginn im Rahmen einer komplexen Datenerfassung registriert. Statt eines umfassenden Förderplans bekommen die Klienten oftmals nur die nächsten konkreten Schritte notiert, die Gesamtübersicht liegt beim Berater. Die Verbindlichkeit wird eher durch intensive Interaktion als durch Formalitäten gefördert, da sie laut Berater im Zweifelsfall ohnehin nicht eingefordert werden könne. Eine kontraktähnliche Form des Förderplans und insbesondere die Unterschrift werden von der Mehrzahl der Berater somit, wie bereits in vorhergehenden Studien und Fachgesprächen, nicht als sinnvoll erachtet und nicht praktiziert.

Im Vorfeld der Klientenbefragung war die Erkenntnis wichtig, dass durch das Fehlen manch offensichtlicher Verfahrensformalitäten vielen Klienten ihre Einbindung ins CM nicht bewusst gewesen sein dürfte. Andererseits wird in den Expertengesprächen deutlich, dass die Berater die inhärenten Ziele des Verfahrens, wie Klärungshilfe und Strukturierung des Integrationsprozesses, Stärkung von Eigenverantwortlichkeit und Selbständigkeit der Klienten oder Schaffen einer verbindlichen Beratungsbasis, unter den gegebenen Rahmenbedingungen effizient durchsetzen. Das Beispiel vieler pragmatischer Umsetzungsstrategien der Berater zeigt, dass auch Personen mit geringeren Sprach- und Bildungskompetenzen durchaus von den Stärken des Verfahrens profitieren können. Der dazu notwendige Zeiträumen ist nach Ansicht vieler jedoch nicht ausreichend gegeben.

## 5.6 Feedback der Klienten

Im Rahmen der Interviews wurden die MBE-Berater auch nach dem Feedback ihrer Klienten befragt. Im Vordergrund stand dabei die Frage, wie die Berater die Zufriedenheit ihrer Klienten mit der Beratungsleistung einschätzen bzw. in welchem Ausmaß und aus welchen Gründen Unzufriedenheit geäußert oder von den Beratern wahrgenommen wird.

Alle befragten Berater berichteten von überwiegend sehr positiven Rückmeldungen der Ratsuchenden. Vereinzelt beschrieben Berater gar eine aus ihrer Sicht überhöht positive Wirkung, die der MBE von den Klienten zugeschrieben wird:

*„Ja, Feedback ist sehr gut, also die Leute sind, betonen das fast zu positiv, indem sie eben so ausdrücken: Ja, Sie sind die Einzigen und ohne Sie wären wir hier völlig verloren gegangen und hätten überhaupt nichts auf die Reihe gekriegt. Das stimmt natürlich in dem Sinne nicht. Aber so ist das Feedback der Leute. Die sind schon sehr/überaus positiv eingestellt.“ (B1)*

Auch vermuten die meisten Berater unter ihren Klienten ein hohes Maß an „Zufriedenheit“ mit der MBE, was sich grundsätzlich mit dem zentralen Ergebnis der Klientenbefragung deckt, dass über 95 % aller Befragten mit der Beratung in der MBE sehr zufrieden (73,4 %) bzw. eher zufrieden (21,8 %) sind. Gleichwohl weisen die Berater teils dezidiert darauf hin, dass eine entsprechende Bewertung ausschließlich aus Sicht der Klienten selbst erfolgen sollte und halten sich vor diesem Hintergrund mit einer Einschätzung zur Zufriedenheit zurück, wenngleich sie eine positive Rezeption des Angebots durch ihre Klienten durchaus wahrnehmen.

*„Das, was ich hier [...] tagtäglich erlebe, das ist die große Zufriedenheit. [...] Aber ich sollte die Frage lieber an die Klienten stellen.“ (B12)*

Bemerkenswert ist dabei, dass die Mehrheit der Berater vor allem von Ausdrücken der „Dankbarkeit“ berichten, die ihnen vonseiten der Ratsuchenden entgegengebracht werden.

*„Ja, ich sag in den allermeisten Fällen, sind die Leute sehr sehr dankbar, dass es uns gibt.“ (B4)*

*„Also die meisten sind wirklich sehr dankbar für/wirklich Dankbarkeitsgefühl. Und die versuchen dann auch ein paar Mal Pralinen mitzubringen oder so was und dann sage ich schon von vorneherein „Also Sie müssen wirklich gar nichts, also ich bekomme für diese Stelle mein Gehalt und ich bin sehr zufrieden damit.“ (B12)*

Insgesamt deutet die von fast allen Beratern beschriebene, ausgeprägte Dankbarkeit der Klienten darauf hin, dass die MBE für die Klienten während des Integrationsprozesses eine starke Entlastung darstellt und zudem als migrationspezifisches Beratungsangebot von den Klienten überaus wertgeschätzt wird.

Als Gründe für die positive Bewertung der MBE durch die Klienten werden von den Beratern vor allem die Möglichkeit der muttersprachlichen Beratung sowie der kostenlose Charakter des Beratungsangebots genannt. Außerdem wird auch darauf hingewiesen, dass die MBE aufgrund ihres Mandats, zugewanderte Personen zu unterstützen, ohne dass hierfür monetäre oder anderweitige Gegenleistungen eingefordert werden, per se auf positives Feedback stößt.

*„Aber was eben ja auch nicht so überraschend ist. Wenn jemand hilft und unterstützt, führt das [schmunzelnd] zu positiven Reaktionen.“ (B2)*

Unzufriedenheit nehmen die Berater eher vereinzelt bei Klienten wahr, deren Anliegen aufgrund struktureller oder rechtlicher Rahmenbedingungen nicht oder nicht vollständig geklärt werden konnten. Zurückführen lässt sich dies in solchen Fällen teils darauf, dass die Klienten die Kompetenzen und den Einflussbereich der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer überschätzen, sodass der Grund für die Nichterreichung eines Beratungsziels des Klienten im Unvermögen der MBE gesehen wird:

*„Also, wenn bei uns Beschwerden ankommen, dann ist es halt echt so eine Geschichte, weil vielleicht Leute sich vorgestellt haben: Wir können in Dingen helfen, wo wir es einfach nicht können und wo es einfach nichts gibt.“ (B2)*

In den meisten Fällen jedoch, in denen das ursprüngliche Anliegen eines Klienten aufgrund rechtlicher oder struktureller Hindernisse oder beschränkter Kompetenzen der MBE nicht (final) geklärt werden kann, wirkt sich dies aus Sicht der Berater nicht per se negativ auf die Zufriedenheit der Ratsuchenden aus. Vielmehr seien die meisten Klienten durchaus in der Lage, diese strukturellen Hürden auch wahrzunehmen und diese bei der Bewertung der originären Beratungsleistung der MBE zu berücksichtigen.

*„Ja, ich sag in den allermeisten Fällen sind die Leute sehr sehr dankbar, dass es uns gibt [...] auch wenn wir Nein sagen müssen, aus rechtlichen Gründen, es geht so nicht, wie Sie sich das so vorstellen.“ (B4)*

*„Da kommt keine Kritik, ne? Zumindest mir nicht zu Ohren. Vielleicht eben, wenn es jetzt dann um Aufenthaltsgefährdung und dann sind vielleicht mehr Hoffnungen oder Ängste, aber auch da kommt nicht unbedingt ein negatives Feedback, sondern das hängt ja dann mit der Situation zusammen, ja? Wenn es jetzt da um eventuell Verlust der Aufenthaltserlaubnis oder irgendwas geht, das hängt ja jetzt dann nicht mit der Arbeit der Beratungsstelle zusammen, sondern damit, dass die Situation so kritisch ist, wie sie ist, ja?“ (B10)*

Diese Einschätzung der Berater deckt sich mit dem Ergebnis der quantitativen Befragung, dass viele Beratene, deren Problemsituation sich nicht verbessert oder gar verschlechtert hat, mit der Beratung in der MBE dennoch zufrieden sind und diese als hilfreich empfanden (vgl. Kap. 4.4.6.2).

## 5.7 Beratungserfolg im Spannungsfeld: Begünstigende und erschwerende Faktoren

Im Rahmen der Interviews wurden die zwölf Berater sowohl direkt als auch indirekt nach Faktoren gefragt, die einen Beratungserfolg im Sinne einer Befähigung zu „selbständigem Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens“ positiv und negativ bedingen. Die genannten Einflussgrößen beziehen sich dabei sowohl auf die erfolgreiche Gestaltung des Beratungsprozesses an sich als auch auf die Erreichung der Ziele der Beratung. Die Ergebnisse, die zu großen Teilen Übereinstimmungen mit jenen

der Klientenbefragung aufweisen und Aufschluss über notwendige Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Beratungsablauf geben, werden im Folgenden näher erläutert.

### 5.7.1 Allgemeine Einflussfaktoren

#### 5.7.1.1 Qualität der sprachlichen Verständigung

Ein wichtiger Einflussfaktor für den Beratungserfolg ist aus Sicht eines Großteils der befragten MBE-Berater die Qualität der sprachlichen Verständigung zwischen Berater und Klient. Eine gemeinsame Muttersprache oder mindestens eine gute sprachliche Verständigungsbasis wird dabei vor allem als begünstigend für den Tiefgang und die Intensität des Beratungsprozesses wahrgenommen und somit als förderlich für die Effektivität und Effizienz der Migrationsberatung erachtet. Im Umkehrschluss wirkt sich eine schlechtere sprachliche Verständigungsbasis einschränkend auf die Intensität des Austauschs, das Erkennen von Problemlagen der Klienten sowie die Möglichkeit aus, sensible Themen mit angemessener Vorsicht und Feingefühl zu besprechen.

*„Durch die Sprache kann man natürlich viel tiefer und viel auch effektiver arbeiten, ne. Wenn ich jetzt mir vorstelle, dass ich hätte mit Dolmetscher diesen Beratungsprozess begleiten müssen oder in einer Fremdsprache vielleicht noch, dann, glaube ich, wäre es niemals zu dieser Intensität gekommen.“ (B9)*

*„... Sprache ist schon unser wichtigstes Instrument, es bleibt natürlich kompliziert, wenn man sich sozusagen nur ein bisschen verständigen kann, ne, wenn jetzt eine afghanische Familie zur Beratung kommt, die vielleicht ein bisschen Deutsch kann, den Integrationskurs abgeschlossen hat, aber vielleicht auf einem Niveau zwischen A1 und A2 sich verständigen kann, das bleibt natürlich total kompliziert. Ne, weil man eben, wie gesagt, nicht immer einen Dolmetscher dazu organisieren kann und die Zusammenhänge, die Fragestellungen so kompliziert sind, dass man dann mit Grundkenntnissen da nicht weit kommt/das ist sicherlich eine große Herausforderung in der Arbeit, ne.“ (B9)*

*„Also auch, wenn es dann darum geht, familiäre Probleme zu erkennen, zu thematisieren, wenn dann die Sprache fehlt, ja? Das sind schon Grenzen.“ (B10)*



Darüber hinaus steuert eine gute sprachliche Verständigungsbasis auch indirekt zum Beratungserfolg bei. So ist die Verständigung in einer Sprache, in der der Klient sich sicher fühlt, dem Abbau von Hemmungen zu-träglich und fördert somit die Entwicklung eines Vertrauensverhältnisses zwischen Berater und Klient (vgl. Kap. 4.4.4.1).

*„... besonders wenn man eine Sprache spricht, dann entsteht noch viel mehr Vertrauen. Das ist eigentlich irgendwo auch Sinn der Sache, denke ich mir. Deswegen suchen uns auch Menschen auf und kommen immer wieder.“ (B1)*

*„Natürlich, weil die natürlich Russisch können und dann, das ist auch meine Muttersprache. Und das ist in dem Sinne natürlich [...] großer Vorteil, dass da auch eigentlich so gut wie keine Hemmungen bestehen. Dass da eher sofort sozusagen zur Sache geht.“ (B1)*

#### 5.7.1.2 Vertrauensverhältnis

Ein Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Klienten stellt in der sozialen Arbeit eine wichtige Grundlage für eine gelungene Beratung dar. Vertraut ein Klient seinem Berater und erwartet er von diesem „Hilfe, Verlässlichkeit, Zuverlässigkeit und (...) Verschwiegenheit“, erleichtert ihm dies, sich „auf der Basis eines Angenommen-Seins zu öffnen“ und „die Deutungen [des Beraters] eher annehmen können“ (Schäfter 2010: 103).

Auch viele der befragten MBE-Berater sehen das Vertrauen ihrer Klienten in ihre Person und ihre Arbeit als wichtige Voraussetzung für die Beratung. Um im speziellen Kontext der MBE ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, ist es aus Sicht der Berater dabei unter anderem notwendig, die Abgrenzung der MBE zu den mit ihr kooperierenden Behörden und Regeldiensten geltend zu machen, denen viele Klienten oftmals ängstlich oder misstrauisch gegenüber stehen. Den Klienten ist, so schildern die Berater, die Eigenständigkeit und Unabhängigkeit der MBE gegenüber den Regeldiensten sowie ihr auf Freiwilligkeit basierender Charakter oftmals nicht bewusst. Um eine Vertrauensbasis herzustellen, wird es deswegen als wichtig erachtet, den Klienten gegenüber den Unterschied zwischen MBE und Behörden zu verdeutlichen. Hierzu gehört insbesondere, den Klienten

gegenüber die Parteilichkeit der Berater und den „zwanglosen“ Charakter der MBE zu unterstreichen:

*„Jeder weiß, dass wir gegen Ausländerbehörde auch unsere Zähne zeigen können. Das heißt, wir sind anders, nicht Mitarbeiter der Ausländerbehörde. Das muss man auch deutlich machen. Sonst, die Klienten haben Schiss davon, ne, das ist auch wichtig. Diese Vertrauen dürfen wir nicht verlieren.“ (B1)*

### 5.7.1.3 Beratungsthemen

Teils steht der Grad des Beratungserfolgs auch in Abhängigkeit von den Anliegen, mit denen die Klienten die Migrationsberatung aufsuchen. So wurden die Berater im Rahmen der Interviews unter anderem dazu befragt, in welchen Themenbereichen die MBE überwiegend zu einer Verbesserung der Situation der Klienten beitragen kann und in welchen Bereichen sie aufgrund ihres Mandats oder ihrer Kompetenzen an Grenzen stößt.

Insgesamt werden nur wenige Bereiche genannt, in denen die MBE keine oder kaum Hilfestellungen leisten kann. Von Schwierigkeiten, die Klienten zu unterstützen, berichten die Berater unter anderem in den Bereichen „Wohnungsmarkt“ und „Integration in den Arbeitsmarkt“, da hier häufig strukturelle Probleme (zu wenig Wohnraum, Qualifikations-Mismatch, knappes Arbeitsplatzangebot) der Erreichung des Beratungsziels entgegenstehen (vgl. Kap. 4.4.6.2).

Von einzelnen MBE-Mitarbeitern werden darüber hinaus Probleme bei der Beratung von Klienten beschrieben, die sich mit psychischen Problemen an die MBE wenden. So sei es hier eine Herausforderung, passende Anlaufstellen zu finden, an welche die Klienten weitergeleitet werden können. Als Gründe hierfür werden sprachliche Verständigungsprobleme, aber auch eingeschränkte Kapazitäten der psychologisch-therapeutischen Beratungsstellen empfunden. Gleichwohl können die Berater der psychologischen Betreuung der Klienten nicht selbst nachkommen, da hierfür die Ausbildung, das Know-How und teils ebenso eine ausreichende sprachliche Verständigungsbasis fehlt:

*„Die Grenzen. Schwierig wird es bei [...] psychischen Belangen und psychischen Problemen und vielleicht auch akuten familiären Problemen, weil manchmal um so in die Tiefe zu gehen, reicht die Sprache nicht aus. Es gibt auch vielleicht zu wenig Angebote, gerade auch in der psychosozialen Beratung oder gar therapeutische Geschichten gibt es zu wenig oder müssten die Sprachkenntnisse eben auch so gut sein. Also da gerät man an Grenzen, ja?“ (B10)*

*„Also, es gibt schon auch Frauen, Männer, die traumatisiert sind offensichtlich, also. [...] Also, die brauchen dann eine ganz andere Form von Beratung. Das ist dann natürlich schwierig: Inwieweit können die Deutsch? Inwiefern finden die dann irgendwie, die wirklich psychische Probleme haben, also inwieweit kann man für die so eine Anschlussberatung finden, ja? Also, sind die in der Lage, irgendwo hinzugehen, oder die Psychologen sind ja alle auch sehr überlastet, ne?“ (B7)*

*„Was mit psychischen Krankheiten sozusagen zu tun hat. [...] Suchtberatung, Suchtkrankheiten(-)Beratung können wir gar nicht.“ (B1)*

Können die Klienten nicht an entsprechende Angebote vermittelt werden, bleiben die MBE-Stellen beizeiten die einzigen Anlaufstellen für die Klienten mit psychischem Behandlungsbedarf. Eine Beraterin schildert, dass für sie hieraus teils Situationen entstehen, die sie als bedrohlich empfindet.

*„Nirgendwo können die Klienten sich so öffnen wie hier und das ist für mich wirklich manchmal gefährlich.“ (B12)*

## 5.7.2 Einflussfaktoren aufseiten der Klienten

### 5.7.2.1 Bildungsniveau und Deutschkenntnisse

Etwa die Hälfte aller befragten Berater stuft die Deutschkenntnisse und das Bildungsniveau der Klienten als Einflussfaktoren auf die Wirkung der Migrationsberatung, insbesondere hinsichtlich der Dauer des Beratungsprozesses, ein. So nehme die Beratung von Klienten mit einem vergleichsweise niedrigen Bildungsniveau und geringen Sprachkenntnissen längere Zeit in Anspruch. Ein hoher Bildungsgrad der Ratsuchenden wirkt sich

hingegen förderlich auf die benötigte Beratungszeit aus. Gefragt nach der Realisierbarkeit des Ziels, eine Beratung innerhalb von drei Jahren abzuschließen, geben Berater an:

*„...allerdings ist das wirklich sehr vom, sagen wir mal auch vom Bildungsgrad und von Sprachkenntnissen abhängig, ne. Also jemand der sozusagen nicht qualifiziert ist und es in drei Jahren auch nicht schafft, die Sprache, sagen wir mit dem Niveau A2 zu lernen, dort bleibt es schwierig, dort bleibt es problematisch. Oder dort ist dann auch [...] ein längerer Zeitraum als drei Jahre nötig. Aber wenn ein gewisser Bildungsgrad vorhanden ist und die Leute auch schaffen, die Sprache zu lernen, dann ist das realistisch.“ (B9)*

*„Wenn jetzt jemand als Analphabet hierher kommt und erst mal drauf warten muss auf einen Platz in dem Alphabetisierungskurs, dann dauert das ein Jahr und dann hat er wahrscheinlich noch nicht die Voraussetzung, um überhaupt noch weitergehen zu können. Also da braucht man, denke ich, noch mehr Zeit. Aber in anderen Fällen reicht manchmal ein Jahr [...], ja? Wenn jetzt die niederländische Krankenschwester kommt, da ist das relativ schnell abgearbeitet alles, ja?“ (B10)*

Das Bildungsniveau wird dabei aus zweierlei Hinsicht als Einflussfaktor für einen potenziell schnelleren Beratungserfolg begriffen. Einerseits nehmen die Berater die Wichtigkeit formeller Bildungs- und Berufsqualifikationen für die Arbeitsmarktintegration wahr. So stelle sich die Vermittlung in den Arbeitsmarkt bei Personen mit geringer formeller Qualifikation häufig als schwieriger dar als bei (hoch-)qualifizierten Personen:

*„Also, das ist auch ein Riesenproblem, dass viele von unseren Menschen hier irgendwie auch nicht so eine tolle Berufsausbildung oft mitbringen, ja? Und dann ist es sehr schwer, jemanden in die Arbeit zu bringen irgendwie, oder da zu unterstützen.“ (B1)*

*„Aber nehmen wir an, jemand, der, ich sage mal, es gibt auch Leute, die in der Heimat keine Schulbildung genossen haben, eventuell hier, Sie wissen, in Deutschland ein ganz anderes System. Ohne eine Qualifikation, ohne eine Ausbildung, ist sehr, sehr schwierig.“ (B5)*

Andererseits wird ein höheres Bildungsniveau vereinzelt auch als förderlich für die direkte Zusammenarbeit zwischen Klient und Berater gesehen. Demnach fällt es den Beratern in der Zusammenarbeit mit höher gebildeten Klienten teils einfacher, Förderpläne zu strukturieren und umzusetzen, während derselbe Prozess mit Klienten mit vergleichsweise niedrigem Bildungsniveau eher langsamer und kleinteiliger angegangen wird.

*„Und es gibt so Leute, die leider in der Heimat die Schule nicht besucht haben oder nur zwei oder drei/ bis zu der zweiten oder dritten Klasse die Schule besucht haben oder sogar, also, oder ohne Schulabschluss von der Schule abgegangen sind, bei denen muss man ein bisschen, also das Tempo ist langsamer. Das ist klar. Und da muss man auch ein bisschen vorsichtiger mit denen zusammenarbeiten.“ (B5)*

Im Bereich der Deutschkenntnisse verhält es sich ähnlich. Einerseits können Deutschkenntnisse ausschlaggebend für die Qualität der direkten Zusammenarbeit zwischen Berater und Klient sein. Dies verhält sich vor allem dann so, wenn Deutsch die hauptsächliche Verständigungsbasis der Beratung ausmacht. Andererseits sind Deutschkenntnisse der Klienten auch hinsichtlich der Vermittlung an die Regeldienste zentral. So setzt eine eigenständige Kooperation der Klienten mit teils noch in geringem Ausmaß interkulturell geöffneten Behörden oder Regeldiensten zumindest ein gewisses Maß an Deutschkenntnissen voraus.

*„Also, die Vermittlung an die [...] Erziehungsberatungsstelle, das ist, wenn Sprachschwierigkeiten da sind, ist das ja fast ein Ding der Unmöglichkeit, ja?“ (B10)*

Gleichzeitig gilt die Beherrschung der deutschen Sprache grundsätzlich als ein den Integrationsprozess begünstigender Schlüsselfaktor, der auch von den Beratern als solcher wahrgenommen wird. Insbesondere die Integration in den Arbeitsmarkt sei dabei vom Niveau der Deutschkenntnisse abhängig. Viele Berater berichteten in diesem Zusammenhang vor allem von Schwierigkeiten aufseiten ihrer höher gebildeten Klienten, die zwar durchaus sehr gute fachliche Qualifikationen aufweisen, deren sprachliche Kompetenzen der Aufnahme einer Tätigkeit aber entgegenstehen.

*„Durchaus, ja, wir haben da polnische IT-Studenten oder [...] ehemalige Studenten, die tatsächlich da nicht so einfach eine Arbeit finden, ja? Obwohl es jetzt ja die gesuchten Facharbeiter wären, aber trotzdem, weil sie tatsächlich grade mal so B2-Niveau sprechen, durchaus immer noch so aufgrund ihrer Sprachfähigkeit als Nichtqualifizierte wahrgenommen werden.“ (B11)*

### 5.7.2.2 (Zuzugs-)Alter der Klienten

Als ein weiterer Faktor, der die Effizienz und Wirkung der MBE beeinflussen kann, wird von den Beratern das Alter der Klienten bzw. das Alter zum Zeitpunkt des Zuzugs nach Deutschland genannt.

So gestaltet sich der Integrationsprozess bei Klienten, die erst in höherem Lebensalter nach Deutschland gezogen sind, oftmals schwieriger. Dies wird von den Beratern daran festgemacht, dass das Erlernen der deutschen Sprache als Schlüsselfaktor für soziale und strukturelle Integration mit höherem Lebensalter schwerer fällt. Da sich dies beispielsweise erschwerend auf die selbständige Kommunikation der Klienten mit Behörden und sonstigen Regeldiensten auswirkt, sind die Klienten oftmals länger auf die MBE angewiesen als für den vorgesehenen Zeitraum von drei Jahren:

*„Aber das gibt Leute, die doch ein bisschen mehr Zeit brauchen, aber trotzdem kommen sie dahin. Nur, ich wiederhole noch mal, das gibt Leute, die, ganz vorsichtig jetzt geäußert, wenn jemand in der Heimat, das sind meine persönlichen Feststellungen, kann schon Bildung gehabt haben und mit 45, 40, 45 nach Deutschland kommt, er wird in dem Sinn handlungsfähig werden, aber er wird niemals diese Selbständigkeit erwerben, dass er sagt: ‚Ich kann selbst mit verhandeln, ich kann selbst meine Briefe lesen, ich kann selbst meine Schreiben formulieren.‘“ (B5)*

*„Bei Familienmitgliedern, die tatsächlich sehr spät in ihrem Leben nach Deutschland gekommen sind, nicht mehr gut Deutsch sprechen können, Deutsch lernen können/Analphabeten waren, da gibt es durchaus Einschränkungen, die nicht korrigierbar sind in diesem/ Feld, ja? Das ist so. Und da, klar, da gibt es jetzt keine spezifische ethnische Gruppe, die da hervorragend oder die da besonderen Bedarf*

*hätte, sondern das ist wirklich bei Personen, die tatsächlich so in ihrem Lebensfeld nicht/sehr spät gelernt haben, sich in Deutschland mit der deutschen Sprache auseinanderzusetzen. Da wird es umso schwerer natürlich, das ist ganz klar. Jetzt bei jüngeren Leuten ist das natürlich nicht so der Fall.“ (B11)*

Gleichzeitig weisen die Mitarbeiter der MBE darauf hin, dass der Bedarf an sozialen Hilfsangeboten mit fortschreitendem Alter generell zunimmt. Beispielsweise aus gesundheitlichen Gründen oder aufgrund eines Witwer- oder Witwenstatus sind ältere Personen tendenziell stärker und beständiger auf die Unterstützung sozialer Dienste angewiesen. Dass viele ältere Klienten sich dabei an die MBE wenden, erklärt sich laut Aussagen der Berater durch das oftmals über lange Zeit gewachsene Vertrauensverhältnis zum Berater. Insbesondere bei älteren Klienten ist eine zeitliche Beschränkung der Beratung sowie die Zielsetzung, „selbständiges Handeln in allen Bereichen des täglichen Lebens“ zu ermöglichen, daher zu relativieren.

*„Und explizit bei uns habe ich mit vielen alleinstehenden, vereinsamten, alten Menschen zu tun, die schon alleine wegen des Alters viele Probleme nicht selber lösen können.“ (B12)*

*„Ja. Erschwerend kommt dann oftmals so hinzu, wenn so dann im Alter noch Behinderungen oder körperliche Einschränkungen entstehen, die dann das Lebensfeld dann noch enger werden lassen, ne, da ist das natürlich umso schwieriger, da noch mal/ Also da kann man sich dann, dann ist man abhängig von Institutionen.“ (B11)*

*„Für die jungen Leute, die hier ihre Ausbildung genossen haben, das ist natürlich realistisch, aber für die mittlere Generation und ältere Generation ist schwierig. Die brauchen eine Anlaufstelle, wo sie hingehen können und Unterstützung bekommen. Und dort, wo sie Vertrauensverhältnis aufgebaut haben, gehen die hin.“ (B12)*

### 5.7.2.3 Psychosoziale Situation der Klienten

Als entscheidend für den Beratungserfolg im Sinne einer Förderung der sozialen, beruflichen und sprachlichen Integration der Klienten ordnen Berater teils auch die psychosoziale Situation der Ratsuchenden ein. So beraten die befragten MBE-Mitarbeiter nicht selten auch Klienten, die sich in psychischen oder familiären Not- bzw. Problemlagen befinden. In diesen Fällen ist oftmals zunächst eine Krisenintervention bzw. Klärung der psychosozialen Situation notwendig, bevor beispielsweise Fragen zu beruflicher oder sozialer Integration in den Blick genommen werden können.

*„Ich sage mal, was begünstigt natürlich den Lernerfolg, das ist eine abgesicherte Alltagssituation. Das heißt wenn die Wohnung stimmt. Wenn Familienleben stimmt. Ich muss schon sagen, eine Umsiedlung, oder Umzug nach Deutschland, das bereitet auch sehr viele Schwierigkeiten, warum auch immer Menschen das tun. Aber das ist auch sehr viele, eine große psychische Belastung. Und deswegen ist die Frage natürlich, [...] dass diese Belastung dann auch irgendwie reguliert wird. Dass jeder seine Aufgabe hat, seinen Weg geht und dass alles mehr oder weniger funktioniert. Dann denke ich mir, kann man sich auf die Sprache konzentrieren, auf die Ausbildung und so weiter.“ (B1)*

*„Oder es kommt vor, dass dann halt andere Störungen innerhalb von so einem Sozialsystem wie so einer Familie dann auftauchen, ja, und die muss man dann oftmals halt erst wieder so als Krisenmanagement dann bewältigen, bevor man dann wieder auf diese normale - in Anführungsstrichen - Ebene geht, ne? [...] Das kommt sehr häufig vor, ne, dass man dann irgendwelche/zwischendurch bestimmte Krisensituationen erst bewältigen muss, ja.“ (B11)*

### 5.7.2.4 Motivation und Erwartungen an den Integrationsprozess

Als ein den Beratungsprozess begünstigender Faktor kann die von vielen Beratern beschriebene, außerordentlich hohe Motivation der Klienten gewertet werden, mit welcher letztere die MBE aufsuchen.



So berichtet ein Gros der Berater, dass die Ratsuchenden die Beratung, vor allem bezüglich ihrer beruflichen und sprachlichen Integration, mit teils sehr ambitionierten Vorhaben beginnen. Die hohe Motivation unter den Klienten wird vom Großteil der Berater als ein Merkmal beschrieben, das der ansonsten sehr heterogenen Gruppe grundsätzlich gemein ist:

*„Aber eigentlich, am Anfang erlebe ich immer die Menschen sehr motiviert und sehr/auch zielstrebig, jetzt hier gut anzukommen, Sprache zu lernen, eine Arbeit zu finden, sich zurechtzufinden, Staat und Gesellschaft zu verstehen.“ (B9)*

*„Ansonsten was allen gemeinsam ist: Wer neu hierher kommt oder relativ kurze Zeit hier ist, ist meistens hochmotiviert.“ (B10)*

*„Der gute Wille, finde ich, ist bei den allermeisten Leuten da, zu schauen, dass sie für ihr Leben einen selbständigen Umgang finden können, ja. Und dass sie da auch letztendlich in ihrem Umfeld soweit integriert sind, dass sie eben nicht mehr jetzt uns benötigen, ja, und als Beratungsstelle aufsuchen.“ (B11)*

*„Es macht mir sehr, sehr viel Spaß, das ist eine sehr interessante Zielgruppe, Migranten, weil es einfach Menschen sind, die mit sehr viel Energie und sehr viel, ja, Mut auch herkommen. Sonst würden sie es nicht so weit schaffen. Das ist eigentlich sehr interessant.“ (B9)*

Nicht selten jedoch stoßen die Klienten, wie viele Berater berichten, im Laufe der Zeit auf Schwierigkeiten und Hürden, ihre Integrationsbestrebungen in die Praxis umzusetzen. Eine starke Diskrepanz zwischen den hohen Ambitionen der Klienten und deren Umsetzbarkeit offenbart sich am häufigsten hinsichtlich der Integration auf dem Arbeitsmarkt. So fällt es vielen Klienten schwer, eine Arbeitsstelle zu finden, was neben generellen strukturellen Hindernissen auch oft durch ihre (noch) geringen Deutschkenntnissen bedingt wird. Auch der Spracherwerb selbst gestaltet sich für einen Teil der Klienten herausfordernder als erwartet. Vor diesem Hintergrund schlägt die anfängliche Motivation der Klienten oftmals in Frustration um, die von den Beratern aufgefangen werden muss:

*„Also, das ist, finde ich, das ist bei fast allen zu erkennen, dass viele von Anfang an sich alles vorstellen könnten und hochmotiviert sind und das aber im Laufe*

*der Jahre dann vielleicht irgendwann mal ein bisschen weniger wird, weil viele Sachen dann vielleicht nicht gehen.“ (B10)*

*„Was dann manchmal ein bisschen/sozusagen wo die Motivation dann unterwegs verloren geht, weil es eben mit der Sprache so schwer ist und weil die Leute merken, wie schwer es ist auch in den Arbeitsmarkt reinzukommen und so weiter, ne. Wo man dann natürlich viel Beratungszeit auch damit verwenden kann, um diese Motivation, die am Anfang unbedingt da ist, auch hochzuhalten, ne. Und die Leute aktiv zu halten mit der Energie, die sie eigentlich mitbringen, ne.“ (B9)*

*„Deswegen ist auch meine Aufgabe zu versuchen, diese Leute aus dieser Frustration rauszuziehen und zu sagen: Ich habe noch 21 Jahre oder 50 Jahre bis zur Rente. Sie können noch versuchen. Es ist aber [...] nicht einfach.“ (B12)*

Es ist dabei erwähnenswert, dass es laut Einschätzungen der Berater gerade auch höher qualifizierte Personen sind, deren Hoffnungen insbesondere hinsichtlich der Integration auf dem Arbeitsmarkt enttäuscht werden.

*„... und vielleicht ist es sogar tatsächlich für Akademikerinnen und Akademiker noch viel, viel schwieriger teilweise, die brauchen auch viel länger, und es gibt halt eine sehr hohe Erwartung, dass es einen riesengroßen englischsprachigen Arbeitsmarkt [...] gebe.“ (B2)*

*„... da gibt es durchaus zielstrebige Leute, die da ihre konkreten Wünsche haben, eben auch in Deutschland zu arbeiten, die aber auch wiederum nicht so einfach realisierbar sind, ja? Wenn wir hochqualifizierte Leute hier haben, die aber aufgrund ihrer sprachlichen Barriere diese hohe Fachqualifikation nicht in einem guten Job umsetzen können, dann frustriert es die natürlich, ja?“ (B11)*

Zusammenfassend ist die hohe Motivation der MBE-Klienten von großem Vorteil für die Migrationsberatung. Teils lassen sich die hohen Ambitionen der Klienten jedoch langsamer als erwartet realisieren. Vor diesem Hintergrund wird auch eine gewisse „Frustrationstoleranz“ auf Klientenseite von den Beratern als förderlich eingestuft.

### 5.7.3 Strukturelle Rahmenbedingungen

#### 5.7.3.1 Qualität der Kooperation mit Regeldiensten

Insbesondere im Case Management-Verfahren kommt einer Kooperation zwischen der MBE und unterschiedlichen Regeldiensten eine hohe Bedeutung zu. Vor diesem Hintergrund erklärt es sich, dass die Berater einer funktionierenden Kooperation mit den Regeldiensten eine hohe Wichtigkeit für den Beratungserfolg zusprechen. Dabei werden unterschiedliche Faktoren genannt, die aus Sicht der Berater die Qualität der Kooperation bedingen.

Als grundsätzlich begünstigend wird eine enge und intensive **Kooperation und Abstimmung** mit den Regeldiensten gewertet. Von den Beratern wird dabei insbesondere der Mehrwert einer engen Kooperation mit dem Jobcenter hervorgehoben. So führe ein gemeinsam abgestimmtes, zielgerichtetes Arbeiten der MBE-Berater und der Arbeitsvermittler zu Synergien zwischen den Maßnahmen beider Einrichtungen und erhöhe so die Wahrscheinlichkeit, den Klienten erfolgreich zu vermitteln.

*„Das funktioniert sehr, sehr gut mit dem Jobcenter. Es ist auch so [...], es hat sich natürlich da auch rumgesprochen im Jobcenter, dass einzelne Vermittler hier auch anrufen und man jetzt gemeinsam überlegt, [...] weitere Maßnahmen für denjenigen, ja? So oder sich da austauscht. Jeder hat sein Blickfeld und sich da einfach austauscht (...). Da kann man ganz viel erreichen, weil es sieht hier nicht gut aus mit Arbeit.“ (B10)*

Mangelnde Abstimmung zwischen den Institutionen führe, wie eine Beraterin schildert, hingegen im ungünstigsten Falle dazu, dass auf jeweils unterschiedliche Ziele hingearbeitet wird oder sich mit dem Klienten vereinbarte Maßnahmen gar widersprechen.

Als wichtiger Faktor wird weiterhin das Vorhandensein eines direkten **Ansprechpartners in den Behörden und Regeldiensten** gewertet. Eine solch institutionalisierte Zusammenarbeit ermöglicht aus Sicht der Berater einen reibungslosen Ablauf der Kooperation, da **Erreichbarkeit** gesichert

und eine feste Kontaktperson verfügbar ist, was vor allem eine zeiteffiziente Bearbeitung von Anliegen ermöglicht. Eine befragte Beraterin fasst die Kooperation mit dem Jobcenter, in dem ihr ein fester Ansprechpartner zugeteilt ist, überaus positiv zusammen:

*„Ich habe eine Telefonnummer, ich kann anrufen, ich sage: ‚Wir kommen morgen vorbei. Das klärt sich alles unkompliziert, perfekte Zusammenarbeit.‘“ (B9)*

Besteht hingegen keine direkte Ansprechperson, so wirkt sich dies negativ auf die Kooperation mit der entsprechenden Behörde aus und behindert auch den geplanten Ablauf des Beratungsprozesses. Durch fehlende Ansprechpartner sind die Berater oftmals darauf angewiesen, sich an die zentralen Informationsstellen zu wenden, erhalten hier selten konkrete oder personenbezogene Informationen zum Anliegen ihrer Klienten und können keine festen Termine vereinbaren. So wiederum verzögert sich der Ablauf des Beratungsprozesses.

*„Die Hauptproblematik, das kennen Sie wahrscheinlich auch schon, ist die Erreichbarkeit, also dass die Mitarbeiter nicht erreichbar sind, [...] und dadurch geht sehr viel Energie und sehr viel Zeit, sinnlose Beratungszeit verloren.“ (B9)*

*„Ich würde sagen im Allgemeinen ist es sehr schwer, den richtigen Ansprechpartner bei den Behörden zu finden. Man landet eben irgendwo im Callzentrum und man versucht, das Problem zu schildern und ist eher unwahrscheinlich, dass das gelöst wird.“ (B12)*

*„Also, die sind nicht sofort erreichbar. Gibt es Situationen, die vielleicht aus meiner Sicht schneller erledigt werden könnten, wenn der Sachbearbeiter für uns sofort erreichbar wäre.“ (B5)*

Dass eine etablierte Zusammenarbeit mit festen Ansprechpartnern in den Institutionen oftmals fehlt, wird von den Beratern jedoch nicht auf eine Verweigerung der jeweiligen Institutionen oder Mitarbeiter zurückgeführt. Vielmehr wird ein großes Problem unter anderem in einer starken Fluktuation der Angestellten in den betreffenden Einrichtungen gesehen, die den Aufbau verlässlicher Kontakte erschwert:

*„... was gelingt, ist, dass wir zu einzelnen Mitarbeiterinnen guten Kontakt aufbauen können, wo es dann auch überhaupt kein Problem ist. Das Problem ist nur, dass die Fluktuation extrem hoch ist. Ne, also wenn man zu einer Teamleiterin guten Kontakt aufgebaut hat, dann ist die in einem Jahr wieder weg und dann fängt man wieder von vorne an. Das ist sehr problematisch.“ (B9)*

*„Das problematische ist aber, [...] bei Jobcenter oder bei ARGE, sage ich mal, so wie das durch Weiterbildungen auch miterfahre, da werden die Mitarbeiter auch sehr schnell gewechselt.“ (B1)*

Als erschwerender Faktor bei der Kooperation mit den Regeldiensten im Sinne einer erfolgreichen Vermittlung ihrer Klienten hierher wird vereinzelt auch das Ausmaß der **interkulturellen Öffnung** der betreffenden Einrichtungen genannt. Obwohl die MBE-Berater Verbesserungen in den letzten Jahren durchaus wahrnehmen, seien die Mitarbeiter in den Einrichtungen und Behörden teils immer noch wenig für den Umgang mit Personen mit Migrationshintergrund geschult. Besonders sprachliche Verständigungsschwierigkeiten zwischen den Klienten und den behördlichen Mitarbeitern stellen hierbei eine Hürde dar. Dabei ist es weniger problematisch, dass den Ratsuchenden keine muttersprachlichen Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Vielmehr seien die behördlichen Mitarbeiter nicht ausreichend auf die Verständigung mit Personen mit Migrationshintergrund bzw. schlechten Deutschkenntnissen geschult.

*„Die Rahmenbedingungen sind insgesamt besser geworden im Laufe der Jahre, aber die sind dann auch noch ausbaufähig. Vor allem die interkulturelle Öffnung von Behörden und die Funktionen ist ein Thema, was entwicklungsfähig ist.“ (B12)*

*„Also wir würden eher gern im Moment ein bisschen mehr Klienten zu den Regeldiensten schicken [...] Aber es ist oft auch etwas schwierig, die Klienten weiterzuvermitteln... Weil die Strukturen in den allgemeinen [...] Diensten, die sind sehr wenig [...] Ansprechpartner für unsere Klienten [...] Wir führen unsere meisten Beratungsgespräche auch in Deutsch. Aber wir haben da vielleicht schon ein bisschen andere Standards entwickelt, dass wir einfaches Deutsch verwenden, deutlicher, langsamer [...] sprechen...ja, also es ist manchmal schwierig mit der Weitervermittlung.“ (B5)*

*„Es gibt alle möglichen, wunderbar reguläre Dienste, aber die haben sich mit interkulturellem Hintergrund/wissen nichts und die können mit diesen Personen auch nicht umgehen. Und das ist auch schwierig.“ (B12)*

Letztlich erschwert es dieser Sachverhalt den Beratern, ihre für sie vorgesehene Rolle als „Integrationsmanager“ wahrzunehmen, die eine Konzentration auf die Vermittlung der Klienten und das übergeordnete „Management“ des Integrationsprozesses impliziert.

Neben einer teils noch wenig vorangeschrittenen interkulturellen Öffnung wird eine Weitervermittlung der Klienten aus Sicht einiger Berater auch dadurch erschwert, dass in einigen Behörden die Bearbeitung des Tagesgeschäfts im Vordergrund steht und wenig Zeit für die **Beratung der Klienten** bleibt, d.h. dafür, die behördlichen Vorgänge eingängig und auch für Klienten mit geringeren Deutschkenntnissen verständlich zu erklären. Dabei wird durchaus eingeräumt und betont, dass dies seitens der Behörden mit mangelnden zeitlichen Ressourcen zusammenhängt:

*„Aber vielleicht noch, es gibt viele Behörden – ich denke, das hängt mit Zeitdruck oder Unterbesetzung zusammen – die haben keine Zeit, das den Leuten richtig zu erklären. Und unsere Erfahrung ist, wenn man sich ein bisschen Zeit nimmt und nachvollziehbar die Situation schildert, den Hintergrund erklärt, dass die das verstehen können, mit einfachen Worten, dann können die auch ein Nein akzeptieren oder verstehen, warum das nicht geht. Ich sag oft, der meint es nicht böse mit Ihnen da bei dem Amt X, aber der ist halt an seine Vorschriften gebunden, er oder sie kann halt nicht anders.“ (B5)*

*„Es hakt ja ganz oftmals nicht, dass da nur Leute überall in den Verwaltungen sitzen, die böswillig sind. Das ist ja überhaupt gar nicht der Fall. Sondern einfach ganz extrem am Rand ihrer physischen Kapazitäten, und wenn dann noch Sprache als Zusatzbelastung [...] dazukommt, [...] kommen da halt noch mal blöde Reaktionen herüber.“ (B2)*

Letztlich erkennen die Berater als erschwerenden Faktor bei der Kooperation mit den Regeldiensten die „**Rückverweisung**“ an die MBE durch die Regeldienste. So werden vonseiten der Regeldienste, meist aufgrund von Sprach- und Verständigungsschwierigkeiten, teils aber auch aufgrund

genereller Überlastung, teilweise Klienten an die MBE (zurück-)verwiesen. Für die Berater bedeutet dies, dass sie in einigen Fällen zusätzlich zu ihrer Vermittlertätigkeit auch die fachliche Beratung der Klienten übernehmen müssen:

*„eine [...] Geschichte, die ich spannend finde, ist so, im Idealfall die Allgemeinberatung verweist an die Regeldienste, dass wir halt so eine Gegenbewegung haben.“ (B2)*

*„Gerade alle Wohnungslosen-Institutionen können nicht mehr, da geht gar nichts mehr. Und dann sagt man: ‚Aber ihr seid doch die Migrantenberatung. Dann müsst ihr euch doch um die Wohnungslosigkeit kümmern.‘ Wir sagen: ‚Wir sind doch nicht die Wohnungslosenberatung, da müsst ihr mal gucken, wie ihr das hinkriegt mit einem, und wir arbeiten ja auch zusammen, aber man kann jetzt nicht alle, nur weil sie Migranten sind, zu uns!‘ Und wir haben dann alle Spezialthemen auch mitabzuarbeiten.“ (B2)*

*„Weil das Jugendamt, da sind wir wieder bei so einem Regeldienst, ja? Ganz schnell geht das alles wieder zurück zur Migrationsberatung, obwohl wir ja eigentlich erst mal eine Migrationsberatung sind, um an andere Hilfen, Regeldienste zu verweisen. Hier kommt es irgendwann wieder zurück, weil die Regeldienste dann vielleicht doch in dem Moment da/oder das schwierig ist, da Hilfen zu installieren.“ (B10)*

*„Ja, ja. Klar, wir können versuchen, den sozialpsychiatrischen Dienst, den es hier als Angebot vom Gesundheitsamt gibt, ne, mit zu involvieren. Aber auch da machen wir immer wieder die Erfahrung, dass das Thema zurückkommt zu uns, ne? Weil der Regeldienst dann in dem Moment damit auch erst mal überfordert ist, ja?“ (B10)*

### 5.7.3.2 Strukturelle Gegebenheiten vor Ort

Entscheidend für den Beratungsverlauf und -erfolg wirken sich weiterhin die strukturellen Gegebenheiten vor Ort aus, innerhalb derer die Migrationsberatung durchgeführt wird und auf die sich die Berater in ihren Vermittlungs- und Eingliederungsbemühungen beziehen. Insbesondere in strukturschwachen Regionen, die beispielsweise durch demografischen

Wandel, hohe Erwerbslosigkeit oder eine schwache soziale Infrastruktur gekennzeichnet sind, haben die Berater Schwierigkeiten, ihre Zielvorgabe der Integrationsförderung umzusetzen, da gerade die Integration durch die äußeren Bedingungen erschwert wird.

*„... also man kann jetzt gut beraten, derjenige kann auch ganz motiviert sein, aber wenn das Drumherum, und jetzt meine ich nicht das Netzwerk, sondern die Begebenheiten hier drum herum nicht stimmen, ist es schwierig, was zu organisieren.“ (B10)*

Dabei gestaltet sich vor allem die Unterstützung bei der beruflichen Integration in Regionen schwierig, in denen die **Arbeitskräftenachfrage** gering und die Konkurrenz um knappe Ressourcen auf dem Arbeitsmarkt stark ausgeprägt ist. Unabhängig von der Motivation der Klienten und den Bemühungen der Berater gestaltet sich eine Vermittlung in den Arbeitsmarkt in derartigen Zusammenhängen schwierig.

*„Ja, also manchmal, das hängt dann oft an den Rahmenbedingungen, tatsächlich. Also ich denke, wir können 1.000 schöne Bewerbungen schreiben irgendwie so, und wenn der Markt das nicht hergibt, ist das schwierig, ja?“ (B7)*

Weiterhin wird von Beratern in strukturschwächeren und von demografischem Wandel betroffenen Regionen eine **ausgedünnte soziale Infrastruktur** bemängelt, die es erschwert, die Klienten an geeignete soziale Regeldienste zu verweisen und somit der eigentlich „koordinierenden“ Aufgabe der MBE nachzukommen.

*„Das Problem ist hier, es gibt natürlich noch vereinzelt Angebote, klar, es gibt eine Schwangerenkonfliktberatungsstelle, es gibt auch noch eine Schuldnerberatungsstelle, es gibt eine Verbraucherberatungsstelle [...], aber dieses Verweisen, was ja eigentlich auch Aufgabe der Migrationsberatung ist, ist hier manchmal relativ schwierig, weil es gibt nicht ausreichend Sachen, wohin man verweisen kann. [lacht] Ja? Sagen wir es mal so.“ (B10)*

*„... mittlerweile ist es so, dass die Rahmenbedingungen hier durch diese, ich sage jetzt mal so ganz allgemein, durch diesen demografischen Wandel relativ schwierig hier werden zunehmend im ländlichen Raum [...]. Es gibt keine Kitaplätze*



*mehr, es gibt keine Ärzte mehr, es ist schwierig dann natürlich für die Migranten. Sicherlich wäre es auch schwierig für Einheimische, das zu organisieren, aber doppelt schwierig für Migranten.“ (B10)*

Weniger in ländlichen Regionen als vielmehr in Großstädten wird als strukturelles Hindernis einer erfolgreichen Beratung zudem der angespannte Wohnungsmarkt betrachtet.

*„Wohnen ist definitiv ein Bereich, wo ich immer sage: (...) Achselzucken, denn da sieht es richtig schlecht aus. Der Markt ist ganz übel. Und wenn Sie auch noch auf Mietobergrenzen angewiesen sind, weil Sie irgendwie ergänzenden Leistungsbezug haben, dann müssen Sie ganz lange suchen.“ (B2)*

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine erfolgreiche Beratung im Sinne einer Unterstützung bei der Integration und der Förderung der Selbständigkeit der Migranten immer auch von sozialen und ökonomischen Rahmenbedingungen des Umfeldes abhängig ist.

## 5.7.4 Einflussfaktoren aufseiten der Berater

### 5.7.4.1 Weiterbildung

Wichtiger Einflussfaktor für die Qualität der MBE ist aus Sicht der Befragten weiterhin eine kontinuierliche fachliche Weiterqualifizierung der Berater. Da die MBE zu einem sehr breiten – und sich ständig erweiternden – Themenspektrum berät (vgl. Kap. 5.3), müssen die Berater in einer Vielzahl an Fachfragen auf dem neuesten Informationsstand sein. Insbesondere mit rechtlichen Neuerungen, speziell in den stark nachgefragten Bereichen Aufenthalts- und Sozialrecht, müssen sich die Berater stets erneut vertraut machen. Teils gehen die Berater der Informationsbeschaffung dabei selbständig nach, teils steht aber auch unterstützendes Personal zur Verfügung, das die Berater über relevante Entwicklungen informiert.

*„Also [...] wenn wir uns nicht ständig informierten, also, wir machen unsere Arbeit, wir sind die Fallmanager sozusagen, ja? Und dann haben wir die Leute um uns herum, die dafür sorgen, dass wir immer auf dem aktuellsten Stand mit den Informationen sind, sonst würde das nicht funktionieren.“ (B5)*

*„Ja, und sich natürlich auch einfach mit den gesetzlichen Grundlagen beschäftigen. [...] Ich weiß gar nicht, wie da formal/wie viel Zeit dafür eigentlich vorgesehen ist. Also, ich muss schon auch die ganze Zeit in Newslettern reingucken.“ (B2)*

Darüber hinaus werden von den Trägern regelmäßig Fortbildungsangebote für die Berater organisiert. Insgesamt stellt vor diesem Hintergrund die Bereitschaft, sich fortwährend weiterzubilden, aus Sicht der Befragten eine zentrale Voraussetzung für eine erfolgsträchtige Beratung im Rahmen der MBE dar:

*„Das absolut Wichtigste ist natürlich, man darf nie seine Lernbereitschaft aufgeben.“ (B2)*

#### 5.7.4.2 Interkulturelle Kompetenz

Wichtige Voraussetzung für eine wirkungsvolle Beratung sind zudem die **interkulturellen Kompetenzen** der Berater. Neben Fremdsprachenkenntnissen – die als überaus wichtig eingeordnet werden – gehört hierzu aus der Sicht vieler Berater auch ein Verständnis für den kulturellen Hintergrund der Ratsuchenden. Dabei kann es durchaus von Vorteil sein, wenn Berater und Beratener eine ähnliche (kulturelle) Herkunft haben:

*„Wenn die Leute mich verstehen, dann funktioniert diese Verständigung nicht nur im sprachlichen Bereich. Auch kultureller Bereich. Warum stellen wir Migranten ein? Weil wir gehen davon aus, dass die kulturellen Hintergründe müssen ihnen bekannt sein. Das heißt, interkulturelle Kompetenz wäre das Schlagwort.“ (B3)*

Neben sprachlich-kulturellen Gemeinsamkeiten werden auch **ähnliche Migrationserfahrungen und Zuwanderungsgeschichten** sowie das hieraus erwachsende Verständnis für den Zuwanderungs- und Integrationsprozess, den die Klienten durchlaufen, als für die Beratung förderlich betrachtet:

*„Wo ich sehr gut helfen kann natürlich, das was mich, meine Situation betrifft. Ich bin selber Spätaussiedlerin, ich habe diesen Umzug oder Aussiedlung selber gemacht, ich kenne mich gut aus, würde ich sagen.“ (B3)*

*„Also wir haben natürlich, wir haben zwei sehr positive Punkte. Das eine ist unsere irakische Mitarbeiterin, die eben einen arabisch- und persischsprachigen Hintergrund hat, selber Flüchtlingsfrau war, hier die ganze Prozedur durchgemacht hat und jetzt als Beraterin tätig ist. Und natürlich den arabischen und persischen Kulturraum sehr gut abdecken kann und damit den Leuten natürlich auch eine sehr, sehr gute Brücke ist, ne.“ (B9)*

Auch wenn Berater keinen eigenen Migrationshintergrund haben, sind gute Kenntnisse eines bestimmten Herkunfts- oder Kulturraums dem Beratungserfolg zuträglich. Einer Beraterin ohne Migrationshintergrund kommen zum Beispiel ihre sehr guten (Sprach-)Kenntnisse des russischsprachigen Raumes bei der Beratung zugute. Ihre Rolle in der MBE beschreibt sie im Vergleich zu einer Mitarbeiterin mit eigener Migrationsgeschichte wie folgt:

*„Aber ich sehe auch meine Person als sozusagen perfekte Form des Beraters, weil ich den russischsprachigen Kulturraum sehr gut kenne, die Sprache wirklich perfekt beherrsche, aber dann trotzdem hier Einheimische bin, hier die Struktur kenne, was die Leute suchen. Die wollen Kontakt zu Deutschen, die wollen das System hier verstehen und ich glaube, da ist meine Kompetenz wirklich auch sehr, sehr, sehr gut in diesem Bereich, vom Arbeitsbereich, ne. Und da, in dem Zusammenhang ist das Feedback eigentlich auch sehr, sehr, sehr gut.“ (B9)*

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Verlauf und die Zielerreichung der Beratung von einer Vielzahl an Faktoren abhängen, die oftmals auch außerhalb des eigentlichen Beratungskontextes anzusiedeln sind.

## 5.8 Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Berater

Um das Angebot der MBE zu optimieren, wurden sowohl Klienten als auch Berater zu Kritik und Verbesserungsbedarfen bezüglich der Ausgestaltung des Beratungsangebots befragt. Bereits aus den Einschätzungen der Berater zu begünstigenden bzw. erschwerenden Faktoren ihrer Tätigkeit ergeben sich wichtige Ansatzpunkte, welche durch konkrete Vorschläge ergänzt wurden.

### 5.8.1 Ausbau von Kapazitäten

Der mit Abstand am häufigsten genannte Punkt betrifft den Ausbau personeller Kapazitäten vor dem Hintergrund eines verstärkten Beratungsaufkommens. Praktisch alle befragten Beratungsstellen berichten von einem spürbaren Zuwachs an Klienten über die letzten Jahre. Drei der Stellen sind erst vor Kurzem in größere Räume gezogen, um dem hohen Andrang Ratsuchender gerecht zu werden; andernorts wird berichtet, dass Klienten bereits zwei Stunden vor der Öffnungszeit eintreffen, um sich einen Platz zu sichern. Auch bei der Frage nach belastenden Rahmenbedingungen wurde von vielen Beratern der Faktor „Zeitmangel“ genannt.

*„Also, wie gesagt, es ist ein enorme, die Anfrage. Wir haben sehr große Anfrage oder das hört man auch durch die Medien, dass wir sehr viele Migranten, also großen Einwanderungszufluss haben, aber Personal ist gleich geblieben.“ (B5)*

Die lokalen Einschätzungen der Berater werden von den Controllingzahlen gestützt: Der kontinuierliche Zuwachs an Beratungsfällen innerhalb der letzten Jahre ist von einer steigenden Betreuungsquote begleitet (vgl. Kap. 2.1.2). Mit derzeit 329 Beratungsfällen, welche im Bundesdurchschnitt auf eine Vollzeitstelle kommen, liegt die Betreuungsquote deutlich über der ursprünglichen Kapazitätsplanung von ca. 60 Klienten. Die Aussagen der Klienten selbst lassen darauf schließen, dass die personellen Engpässe von den Nutznießern des Programms durchaus wahrgenommen werden (vgl. Kap. 4.4.9).

### 5.8.2 Fachliche Unterstützung der Berater

Nicht nur die zahlenmäßige Zunahme an Beratungsfällen, sondern auch die qualitativ veränderte Zusammensetzung der Klientel und die Zunahme an Komplexität der Beratungsinhalte stellen die Berater vor große Herausforderungen. Neben einer personellen Aufstockung wird vereinzelt daher auch nach einer verbesserten Vorbereitung durch Schulungen und Informationen verlangt, um den spezifischen Bedürfnissen neuer Klientengruppen, insbesondere von EU-Bürgern, gerecht werden zu können. Prinzipiell wurde die Wichtigkeit regelmäßiger Fortbildungen betont,

wobei vereinzelt der Wunsch nach trägerübergreifenden **Fortbildungen** laut wurde:

*„Ich würde sagen mit der Erweiterung der EU kommen noch weitere Informationen auf uns zu beziehungsweise dann müssen wir diese Informationen selber rausfinden, um die Hilfe leisten zu können und das ist uns manchmal sehr zeitaufwändig. Es sind auch andere Migranten mit anderen Vorstellungen und anderem Hintergrund und anderen Voraussetzungen [...] Es wäre wahrscheinlich auch für diese Gruppe erfolgreich für alle, wenn die Migrationsberatungsstellen dafür vorbereitet würden. [...] Das ist die Herausforderung, die ich hier sehe.“ (B12)*

*„Ich [...] versuche mich selber sehr viel weiterzubilden. [...] Trägerübergreifende Weiterbildungsangebote existieren explizit für Migrationsberatungsstellen nicht. Vielleicht Angebote von BAMF, weil dort die Informationen zusammenkommen. Für uns ist es wirklich sehr mühsam. Es gibt so viele Themen, es [...] weiß nie, mit welchen Problemen Klient zu mir kommt.“ (B12)*

Dass die Belastungsgrenzen vieler Berater erreicht sind, zeigt der Wunsch dreier Berater, die einen Zugang zu regelmäßiger **Supervision** anregen. Darunter versteht man die professionelle Reflektion der eigenen Beratungstätigkeit mit einem Supervisor, oftmals in der Gruppe. Diese Form des Coaching wird vor allem in sozialen Berufen häufig eingesetzt. Ziel ist zum Einen das Hinterfragen und die Weiterentwicklung der angewandten Arbeitsmethoden, aber auch die Ausrichtung des eigenen Rollenverständnisses zur Wahrung einer professionellen Distanz. In Einzelfällen wird Supervision auf privater Basis in Anspruch genommen.

Während die steigende Belastung durch zunehmenden Beratungsbedarf durchgehend von allen Stellen bestätigt wurde, wird der Wunsch nach professioneller Unterstützung, wie der Zugang zu Supervision oder trägerübergreifenden Fortbildungen, insbesondere von Beratern kleinerer Träger bzw. kleiner Beratungsstellen geäußert. Offensichtlich gelingt es größeren Beratungsstellen eher, die steigende Arbeitsbelastung durch kollegialen und fachlichen Austausch zu bewältigen. Dies wird auch aus den Aussagen der Berater zu unterstützenden Faktoren ihrer Arbeit deutlich: Unterstützung aus dem Kollegenkreis wird häufig als wichtige Ressource

in der täglichen Beratungsarbeit genannt, um inhaltliche Fragen zu erörtern, aber auch belastende Erlebnisse abzufangen.

### 5.8.3 Controlling

Im Zusammenhang mit Belastungsgrenzen wurde häufig der Aufwand für die Dokumentation im Rahmen des Controllings thematisiert. Obgleich die Notwendigkeit der Datenerfassung als solche nicht in Frage gestellt wird, sehen die Berater ihre eigentliche Beratungsarbeit durch den Verwaltungsaufwand stark beeinträchtigt. Neben einer Reduzierung des zeitlichen Aufwands wurde auch eine Vereinheitlichung der Dokumentationssysteme als notwendig erachtet. Manche Berater hingegen wünschen sich eine differenziertere Erfassung, da sie die Bandbreite ihrer Beratungstätigkeit im jeweiligen Erfassungssystem nicht hinreichend abgebildet sehen. Die Detailfragen des Controllings werden im Rahmen der Vor-Ort-Besuche und den Quartalsgesprächen der Träger mit dem BAMF regelmäßig erörtert.

### 5.8.4 Verbesserung von Kooperationen

Ausprägung und Qualität der Kooperationsstrukturen, in welche die MBE eingebunden ist, variierten erheblich zwischen den befragten Beratungsstellen. Vielerorts wurde eine deutliche Verbesserung der Zusammenarbeit mit anderen (Regel-)Einrichtungen innerhalb der letzten Jahre berichtet. Dennoch bilden Kooperationsbeziehungen den zweithäufigsten Anlass für Verbesserungswünsche (vgl. Kap. 5.7.3). Insbesondere in der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter, der Ausländerbehörde und mit lokalen Sprachkursträgern sehen die Berater Verbesserungsbedarfe. Von den Ausländerbehörden wird vor allem die systematische Weiterleitung von Neuzuwanderern an die örtliche MBE gewünscht. Auch die Kooperation mit privaten Sprachkursträgern gestaltete sich mancherorts schwierig. Eine Beraterin schlägt daher eine automatisierte Informationsweitergabe über das BAMF an die MBE vor, sobald ein neuer Sprachkurs im Einzugsgebiet der Beratungsstelle angemeldet und genehmigt wird. Abgesehen von strukturellen Gegebenheiten, welche die Zusammenarbeit mit den Regel-

diensten erschweren, wie etwa die hohe Fluktuation bzw. die schlechte Erreichbarkeit von Mitarbeitern, sehen die Berater den Auftrag und die Stellung der MBE im sozialen Raum nach wie vor unzureichend gefestigt. Insbesondere erhofft man sich eine erhöhte Verbindlichkeit in der Zusammenarbeit, welche durch Kooperationsvereinbarungen – sofern nicht schon vorhanden – gefestigt werden. Vom BAMF erhoffen sich die Berater dabei eine koordinierende und positionsstärkende Funktion.

### 5.8.5 Ausbau des Sprachkursangebots

Ein Punkt, der zwar nicht originär die Gestaltung der MBE betrifft, jedoch von vielen Beratern thematisiert wird, ist der Ausbau von Sprachanteilen im Rahmen der Integrationskurse. Das Sprachkursangebot wird von den Beratern als essenzielle und erfolgreiche Maßnahme der Integrationsförderung gesehen und betrifft einen Großteil der Beratungsinhalte. So äußern viele Berater den Wunsch, den Förderumfang der Kurse bis Sprachniveau C1, zumindest jedoch bis B2 auszuweiten. Das bislang abgedeckte Sprachniveau B1 reiche erfahrungsgemäß nicht aus, um im Arbeitsleben erfolgreich Fuß zu fassen. Dieser Bedarf nach weiterführender und praxisorientierter Sprachförderung wurde bereits frühzeitig erkannt. Im Rahmen des seit August 2008 implementierten ESF-BAMF-Programms können Personen mit Migrationshintergrund bis zu sechs Monate lang Kurse zu berufsbezogener Sprachförderung und der Vermittlung berufsrelevanter Kompetenzen in Anspruch nehmen. Nach Ansicht der Berater ist der Bedarf jedoch so grundlegend, dass sie die generelle Ausweitung der regulären Sprachkurse als sinnvoll erachten:

*„Erweiterung des Integrationskurses bis Sprachniveau B2. Die Module des Fachniveaus B2 sollten mehr auf berufsspezifischen Begriffen aufgebaut sein. Je höher das Sprachniveau, desto größer die Vermittlungschancen auf dem Arbeitsmarkt und der sozialen Integration.“ (B5)*

*„Also gerade zum Beispiel die B2-C1-Sprachkurse, das müssen die Leute in der Regel alles selber zahlen. Und da ist bestimmt der Bedarf [...], dass eben auch qualifizierte Kräfte sich weiterhin ausbilden lassen könnten [...] Um eben auch die Leute auf ihren Beruf oder auf ihre Ausbildung vorzubereiten und die nicht*

*nur als Hilfskräfte arbeiten zu lassen, da wäre es notwendig, dass man tatsächlich diesen sprachlichen Input verstärkt wahrnehmen könnte.“ (B11)*

Auch für die Zeit nach Abschluss des Integrationskurses wird die Notwendigkeit gesehen, das Angebot von **Anschlussmaßnahmen** auszubauen. Solange die Klienten den Integrationskurs besuchten, seien sie vergleichsweise gut eingebunden: Der regelmäßige Kontakt zu Sprachlehrern und im Rahmen der sozialpädagogischen Begleitung oftmals auch zur MBE, die vorgegebene Struktur durch die Kurse und letztlich der Kontakt zu anderen Personen mit ähnlichen Problemen seien ein guter Rahmen, um viele Alltagsprobleme frühzeitig aufzufangen. Danach entstehe für viele jedoch eine konzeptionelle Lücke. Da der direkte Übergang in das Berufsleben häufig nicht gegeben ist und mit Ende des Kurses oftmals auch die Möglichkeit zur praktischen Anwendung der neu erworbenen Sprachkenntnisse wegfällt, würden viele Kursteilnehmer nach Abschluss des Kurses gewissermaßen Rückschritte erleiden:

*„Und auch so die Frage: Wie geht es denn weiter nach B1? Bis dahin ist alles ganz gut noch begleitet, ja? Das reicht nicht. B1 reicht nicht, um irgendwie in Arbeit zu kommen auch, und eine Ausbildung zu machen, reicht B1 nie aus. [...] Es gibt ja noch diese ESF-BAMF-Kurse, die erreichen aber auch lange nicht alle, ja? Also, die dann schon für den Beruf vorbereiten. Es ist leider so, dass dann ganz viele wieder zurückfallen.“ (B7)*

Manche Beratungsstellen versuchen, durch interne Angebote wie Konversationskurse im Anschluss an den Integrationskurs diesem Rückfall vorzubeugen. Langfristig sollte jedoch neben einer Aufstockung der Sprachanteile im Integrationskurs auch der Zugang zu weiterführenden Sprachkursen, aber auch zu beruflichen Qualifikationsmöglichkeiten ausgebaut werden.

*„Aber ich denke, dass es durchaus diese Fördermöglichkeiten geben sollte, wäre tatsächlich so in dem Bereich der Weiterqualifizierung, der Nachqualifizierung im beruflichen Leben, das halte ich für ausbaubar, da gibt es durchaus noch Spielraum.“ (B11)*



Die Häufigkeit, mit der Zugangsmöglichkeiten und Inhalte der Sprachkurse angesprochen werden, verdeutlicht den hohen Stellenwert, den der Spracherwerb sowohl für die MBE-Berater als auch die Klienten einnimmt. Die Ergebnisse der Klientenbefragung bestätigen diese Einschätzung: So steht der Wunsch nach einem Ausbau der Sprachkurse an siebter Stelle der offenen Verbesserungsvorschläge der befragten Klienten (vgl. Tab. 4-23). Auch im Monitoringbericht des Bundesamtes findet sich die Anregung nach einer Erweiterung der Sprachförderung, da sich die bisherige Begrenzung oftmals als nicht ausreichend für das angestrebte Sprachniveau erwiesen habe.

In Zusammenhang mit der Sprachkursförderung wurde zudem auch die Bedeutung der Verfügbarkeit von Kinderbetreuungsangeboten betont. Infolge der Einführung des allgemeinen Rechtsanspruchs auf einen Betreuungsplatz für Kinder vom vollendeten ersten bis zum vollendeten dritten Lebensjahr zum 1. August 2013 wurde das bislang vom Bundesamt subsidiär zur Verfügung gestellte integrationskursbegleitende Betreuungsangebot revidiert. Im Rahmen einer Übergangsregelung sollte das Angebot bis zum 30. September 2014 weitergeführt werden, bis das kommunale Betreuungsangebot entsprechend ausgebaut wäre. Abgesehen davon, dass die Kinderbetreuung eine notwendige Voraussetzung darstellt, die den Kursbesuch vieler Mütter überhaupt erst ermöglichen würde, ein hochwertiges Angebot vielfältige Integrationsimpulse bieten, von denen die ganze Familie profitiere. Zusätzlich zum reinen Spracherwerb könnten viele Themen wie gesundheitliche Fragen, Fördermöglichkeiten oder das Schulsystem geklärt werden:

*„Und im Moment fühlt sich keiner so richtig zuständig eben für dieses Thema Kinderbetreuung, was sehr, sehr schade ist, weil man dann eine ganz große Zielgruppe einfach nicht mehr erreichen wird, ne? [...] und für die Kinder ist es eine einmalige Chance, weil die Kinder werden herangeführt an die deutsche Sprache, die haben den ersten Kontakt eben zu Büchern, zu Malstiften, zu dem Umgang mit anderen Kindern. [...] Und über die Kinder entstehen auch ganz viele Gespräche einfach auch mit den Müttern. [...] Also man begleitet relativ lange. Und das wäre für die Familien, wenn es das nicht gäbe, würden sie einfach zu Hause bleiben, ja? Also so diese ersten Jahre. Also dieser Integrationsprozess würde viel*

*später beginnen. Und das ist für die ganze Familie einfach irgendwie eigentlich jammerschade.“ (B7)*

Ebenfalls in den Bereich der finanziellen Förderung fällt die Absetzung der Härtefallregelung für die Befreiung vom Kostenbeitrag, welche von einer Beraterin kritisch bewertet wird:

*„Viele Neuzuwanderer, darunter hochqualifizierte EU-Bürger, verschieben das Erlernen der deutschen Sprache auf einen späteren Zeitpunkt, weil sie den Kostenbeitrag nicht finanzieren können und dadurch verzögert sich der gesamte Integrationsprozess.“ (B4)*

Neben einem Ausbau des Förderumfangs wird in Einzelfällen die inhaltliche Qualität der Sprachkurse thematisiert. Insgesamt vier Berater schlagen u.a. kleinere Gruppen und eine höhere Homogenität der Teilnehmer vor, um den Lernvoraussetzungen und Ansprüchen der Klienten gerecht zu werden. Auch hier zeigt sich der zunehmende Einfluss qualifizierter Zuwanderer. Darüber hinaus wird eine stärkere Ausrichtung auf berufsbezogene Sprachkenntnisse und praktische Anwendung angeregt:

*„Und Verbesserungsvorschläge, ja, na gut, das hat aber was mit den Sprachkurs-trägern zu tun, das wird aus meiner Sicht immer noch zu lasch gehandhabt, dass da das Bundesamt zu viel Geld finanziert für qualitativ schlechte Angebote. Also es wird viel zu wenig darauf geachtet, dass es sich hier um Erwachsenenbildung handelt, es ist kein Schulsystem, ne. Es passiert nach wie vor Frontalunterricht in fünf Tagen in der Woche, fünf Stunden am Tag, was für 50-jährige Leute, die als Traktorist oder was weiß ich gearbeitet haben, einfach völlig unpassend ist. Ne, also man müsste viel mehr Praxis und Theorie, Sprachvermittlung mit der Praxis verbinden und man müsste sicherlich die Finanzierung auch verbessern, damit die Sprachschulen mehr am Niveau arbeiten können. [...] Also da, das ist ein bisschen schade, weil das System an sich ist ja sehr gut, dass die Leute den Sprachkurs besuchen können. Aber das wird in der Umsetzung, finde ich, noch zu unprofessionell gehandhabt.“ (B9)*

*„Man sollte mehr Wert auf die Homogenität der Zusammensetzung von Kursteilnehmern legen. Aus den Rückmeldungen der Teilnehmer selbst auch, ne? [...]“*

*Das sollte das Bundesamt mit irgendeiner Formel regeln, zu sagen, also, so und so viel Prozent Akademiker, also, weil wir haben Leute in der Beratung, die sagen: ‚Ich bin jetzt in einem Kurs und da sind sehr viele, die haben ein sehr niedriges Bildungsniveau.‘ Nichts gegen diese Leute, um Gottes Willen, ja? Sie sind Menschen, die lernen auch Deutsch, aber sie haben ein anderes Lerntempo. Und ein Akademiker hat eine ganz andere Lernstruktur und der möchte auch schnell ans Ziel kommen, das ist es.“ (B4)*

Mit einer Diversifizierung des Kursangebots wird bereits angestrebt, den unterschiedlichen Bedürfnissen und Ansprüchen der überaus heterogenen Klientel an Zuwanderern bestmöglich gerecht zu werden. So wurden spezifische Konzepte u.a. für Frauen, Eltern und junge Erwachsene sowie Intensiv- bzw. Förderkurse entwickelt. Damit werden organisatorische Rahmenbedingungen und thematische Bedürfnisse, aber auch unterschiedliche Lernvoraussetzungen berücksichtigt. Die Äußerungen der Berater, welche sich auf die Aussagen ihrer Klienten berufen, verdeutlichen den hohen Anspruch, den die Klienten dem Spracherwerb zuschreiben.

Obgleich die dargestellten Verbesserungsvorschläge lokale Momentaufnahmen ausgewählter Beratungsstellen darstellen, werden sie durch weitere Einschätzungen aus dem Feld der Migrationsberatung gestützt. So finden sich viele Forderungen wie langfristige Stellenaufstockungen, der Wunsch nach Unterstützung bei Abschluss von Kooperationsvereinbarungen oder der Ausbau der Sprachförderung im Monitoringbericht des Bundesamts wieder, welcher sich auf die Gespräche mit 48 Beratern stützt. Auch von Trägerseite wird in den jährlichen Sachberichten regelmäßig auf Schwachstellen im Bereich von Kooperationsbeziehungen hingewiesen.

## 5.9 **Ausblick – Künftige Herausforderungen und Entwicklungsmöglichkeiten der MBE**

### 5.9.1 **Herausforderungen für die MBE: Verstärkte Zuwanderung von EU-Bürgern und (hoch)qualifizierten Migranten**

Auf die Frage nach den wichtigsten Herausforderungen, denen sich die MBE in naher Zukunft stellen muss, nannten fünf der sieben Berater,

die sich zu diesem Thema äußerten, die vermehrte Zuwanderung von EU-Bürgern. Infolge der EU-Erweiterungen von 2004 und 2007 und den entsprechenden Freizügigkeitsregelungen sind die Migrationsströme nach Deutschland zunehmend durch Zuwanderung aus anderen europäischen Mitgliedsstaaten geprägt. So waren im Jahr 2012 fast vier Fünftel (77,5 %) aller zugewanderten Personen EU-Bürger, welche vor allem aus Polen, Rumänien und Bulgarien stammten, infolge der Finanzkrise jedoch auch zunehmend aus südeuropäischen Staaten wie Griechenland, Italien und Spanien (BAMF 2015: 14f.). Diese Entwicklung ist auch in den Migrationsberatungsstellen spürbar. Die resultierenden Anforderungen an die MBE-Stellen sind immens: Abgesehen vom quantitativen Zuwachs an Beratungsfällen stellen diese Personengruppen für die MBE auch fachlich eine Herausforderung dar. Vor dem Hintergrund anders geltender rechtlicher Rahmenbedingungen ergeben sich neuartige Problemfälle und Fragestellungen. Bisher erarbeitete Konzepte und Abläufe greifen nicht mehr, nicht zuletzt muss die sprachliche Verständigung gesichert sein. Auch die Voraussetzungen und Ansprüche der Neuzuwanderer selbst unterscheiden sich oftmals erheblich von denen anderer Klientengruppen.

*„...dieser ganze Bereich EU, also diese Ost-Erweiterung, das hätte vor Jahren ja noch keiner gedacht, ja? Also, das ist hier jetzt auch eine große Zielgruppe, die da jetzt einfach irgendwie gekommen ist, seien es Spanier, Portugiesen, Bulgaren, Rumänen. Die irgendwie auch nochmal mehr an Bildung mitbringen, ja? Also so, das ist schon auch ganz schön. [...] Aber es ist irgendwie schon auch nochmal eine ganz neue Zielgruppe.“ (B7)*

Einerseits finden sich häufiger (hoch) qualifizierte Personen mit klaren und ambitionierten Zielen unter den Ratsuchenden, angesichts deren Ansprüchen sich die Berater oftmals die Hände gebunden fühlen: Mangelnder Zugang zu adäquaten Weiterbildungs- oder Sprachkursangeboten, Probleme bei der Anerkennung im Herkunftsland erworbener Qualifikationen und Schwierigkeiten bei der Integration in den Arbeitsmarkt können zu Frustration führen.

*„In der Regel sind es Jüngere ja sowieso und von daher haben die auch höhere Erwartungen an eine Integration oftmals, also irgendeine Arbeitsintegration zum Beispiel [...] da gibt es durchaus zielstrebige Leute, die da ihre konkreten Wünsche*

*haben, eben auch in Deutschland zu arbeiten, die aber auch wiederum nicht so einfach realisierbar sind, ja? Wenn wir hochqualifizierte Leute hier haben, die aber aufgrund ihrer sprachlichen Barriere diese hohe Fachqualifikation nicht in einem guten Job umsetzen können, dann frustriert es die natürlich.“ (B11)*

Auf der anderen Seite sehen sich Beratungsstellen in bestimmten Regionen zunehmend mit existenziellen Problemfällen wie Obdachlosigkeit konfrontiert, welche aus der angespannten Lage am Wohnungsmarkt und dem oftmals fehlenden Anspruch auf Sozialleistungen von EU-Migranten resultiert. Da von einem Anhalten bzw. Anstieg der Zuwanderung dieser Personengruppe auszugehen ist, sehen die Berater eine konzeptionelle Ausrichtung der MBE auf diese Entwicklung als unumgänglich an.

### 5.9.2 Entwicklungsmöglichkeiten der Migrationsberatung

Neben konkreten Verbesserungsvorschlägen, welche sich auf die alltägliche Beratungspraxis beziehen, wurden die Berater auch nach ihren Vorschlägen für eine perspektivische Weiterentwicklung des Beratungsangebots befragt.

#### 5.9.2.1 Spezialisierung der Beratungsstellen

Vor dem Hintergrund neuer Klientengruppen und steigender Themenkomplexität wurde angeregt, zumindest in größeren Städten eine fachliche Spezialisierung der Migrationsberatungsstellen vorzunehmen. Bei großen Trägern wird diese Spezialisierung bereits häufig intern gelöst, im Idealfall kann auf Fachberatungsstellen im eigenen Haus verwiesen werden. Kleinere Träger oder Beratungsstellen mit wenigen Personalstellen hingegen haben Schwierigkeiten, der Fülle an Themenbereichen gerecht zu werden:

*„Ich würde mir wünschen, dass Beratungsstellen sich spezialisieren auf bestimmte Themen. Und man muss verstehen können, dass das Themenspektrum sehr groß ist, es ist sehr unwahrscheinlich, dass jemand in allen Bereichen gleichzeitig gut zu Hause ist. Es wäre vielleicht eine Idee zum Überlegen, ob man bestimmte Aufgabenbereiche bündelt und die Beratungsstellen sich dafür spezialisieren.“ (B12)*

Auch der Vorschlag einer ausgelagerten Migrationsberatung bereits in den Herkunftsländern wurde genannt, um dem Andrang vielfach un- oder fehlinformierter Neuankömmlinge entgegen zu wirken.

### 5.9.2.2 Erweiterung der Beratung für Asylsuchende mit Aufenthaltsperspektive

Die MBE richtet sich offiziell an Personen mit einem gesicherten Aufenthaltsstatus; Asylbewerber sind somit von der Beratung ausgeschlossen. Dennoch wird aus den Berichten der Berater deutlich, dass sich unter ihren Klienten häufig Flüchtlinge befinden, welche sich aufgrund von Mundpropaganda Hilfe bei der MBE erhoffen oder nicht selten auch von anderen Stellen und Behörden fälschlicherweise an die Migrationsberatung weitergeleitet wurden. Neben dem Wunsch nach einer gezielteren Verweisung der Klienten wurde daher vereinzelt angeregt, die Beratung zumindest in solchen Fällen, bei denen die Berater im Erstgespräch zu der Einschätzung gelangen, dass eine Aufenthaltsperspektive besteht, auch für Flüchtlinge zu öffnen. Andernfalls würden Ratsuchende häufig erst mühsam abgewiesen und an die zuständige Stelle weitergeleitet, die sich kurze Zeit später – mit Erlangen des Aufenthaltstitels – dann wieder in der Beratung wiederfinden.

*„Aber wenn einmal eine Vertrauensbasis, eine Beratungsbasis aufgebaut ist, macht das keinen Sinn jetzt, den ‚Spezialisten‘, also den Berater zu wechseln. [...] Und es macht die Beratung auch effektiver, als wenn ich immer stundenlang erklären muss, ich bin nicht zuständig und dann bin ich plötzlich zuständig nach einem halben Jahr. [...] Und wie gesagt, aus dem Kontext heraus, dass wir als Berater das zwar nicht bis zum letzten Punkt einschätzen können, aber wir können einschätzen, ob jemand eine Aufenthaltsperspektive hat oder nicht [...] müsste man sozusagen den Beratungen vertrauen und sagen, okay, wenn ihr das einschätzen könnt, dann könnt ihr die Beratung auch mit übernehmen, ne.“ (B9)*

### 5.9.2.3 Verstärktes Engagement der MBE im Bereich Bildung und Arbeitsvermittlung

Ähnlich wie bei den Verbesserungsvorschlägen nahm auch bei den Ideen für eine Weiterentwicklung der MBE der Themenbereich Arbeitsvermitt-

lung eine dominante Stellung ein. Der Zugang zum Arbeitsmarkt wird als wesentliche Voraussetzung für eine gelungene gesellschaftliche Integration von Zuwanderern gesehen. Die Möglichkeiten einer erfolgreichen Vermittlung und die Nutzung vorhandener Potenziale werden nach Ansicht der Berater jedoch bislang nicht hinreichend ausgeschöpft. Einige würden diesen Aspekt in ihrer Tätigkeit gerne verstärkt ausbauen, sehen sich jedoch durch begrenzte Ressourcen und das hohe Aufkommen anderer zeitintensiver Beratungsinhalte (z. B. Grundsicherung) gebunden. Zwar stellt die Unterstützung bei Weiterbildung, Bewerbung und Arbeitssuche bereits einen wichtigen Aspekt in der Beratung dar (vgl. Kap. 5.3; Kap. 4.3.6), dies könnte jedoch als eigenständige Aufgabe der MBE konzeptionalisiert und ausgebaut werden.

Die Grundvoraussetzungen für eine solche Aufgabe sind in der MBE in besonderem Maße gegeben. Die Berater sind mit den Schwierigkeiten ihrer Klienten ebenso vertraut wie mit den Anforderungen und Gepflogenheiten des hiesigen Arbeitsmarktes. Ihre interkulturellen und oft sprachlichen Kompetenzen können in der Vermittlung gewinnbringend eingesetzt werden. Durch die intensive Zusammenarbeit mit ihren Klienten im Rahmen des Case Managements sind die Berater zudem mit deren individuellen Stärken und Fertigkeiten, aber auch familiären und sozialen Hintergründen vertraut und dadurch besser in der Lage, passgenaue Beschäftigungsmöglichkeiten zu vermitteln.

Um dieses Potenzial zu nutzen, wäre einerseits eine verstärkte Kooperation mit dem Arbeitsamt denkbar. Die Synergieeffekte aus den professionellen Kenntnissen des lokalen Arbeitsmarktes der Fallmanager im Jobcenter einerseits und der interkulturellen Kompetenzen und des individuellen Bezugs zu den Klienten andererseits könnten im Rahmen einer stärker institutionalisierten Zusammenarbeit mit der Arbeitsverwaltung gezielter genutzt werden:

*„Da wiederum sehe ich eigentlich die Beratungsstelle als guten Kooperationspartner, dass man wirklich gemeinsam guckt. Wir haben einen sehr guten Bezug zu den Ratsuchenden, die Fallmanagerin wahrscheinlich nicht so sehr, aber wenn die gut zusammenarbeiten würden, denke ich, könnte man viel besser über Vermittlungsbudget etc. gucken, was passt für denjenigen, welche Arbeitserfah-*

*... rung bringt er mit. Die meisten Leute haben ja ihr ganzes Leben lang gearbeitet und fallen dann hier in so ein Nichts-tu-Loch. Da sehe ich eigentlich sehr gute Möglichkeiten, das funktioniert aber noch nicht. [...] Eigentlich müsste ich da viel mehr Arbeitszeit noch drauf verwenden, weil mir das ein sehr wichtiges Thema ist oder weil das auch wirklich viel zu wenig passiert, dass Migranten Arbeit finden. Und aber natürlich in Kooperation mit dem Jobcenter, mit dem Team des Fallmanagements, weil das ja deren Originäraufgabe ist, sozusagen die Menschen in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Das läuft oft, finde ich, zu schlecht.“ (B9)*

Darüber hinaus sehen die Berater verschiedene Möglichkeiten, den Wirkungskreis der MBE in Bezug auf die Vermittlung ihrer Klienten in den Arbeitsmarkt institutionalisiert auszubauen. Die Vorschläge beziehen sich hierbei in der Regel auf bereits praktizierte Modelle oder bestehende Anfragen. So wäre eine Kooperation zwischen der MBE, Kommune und solchen Unternehmen denkbar, die Interesse an einer Anwerbung ausländischer Fachkräfte zeigen, wie ein Berater in einer mittelgroßen Kreisstadt vorschlägt:

*„Aber wo man es ausbauen könnte, [...] man macht jetzt eine gewisse Fachorientierung in eine Arbeitsberatung mehr, wir wurden ja auch schon [...] vom Rathaus von der Stelle, die eben zuständig ist für Gewerbe, Industrie und Handel angefragt über unser Tätigkeitsfeld und ob wir eben auch Ansprechpartner wären für Leute, die eben angeworben werden oder nach Deutschland kommen, wo Firmen kooperieren. [...] Hier wäre denkbar, dass man sagt, okay, man macht da Kooperationen mit Unternehmen oder auch mit der Gemeinde oder mit dem Landkreis in diese Richtung, wenn Wirtschaftsförderung betrieben wird, dass eben auch die MBE als Mitwirkender an diesem Prozess beteiligt ist, aber würde tatsächlich in meinen Augen bedeuten, dass man das dann ausbauen müsste mit Personal.“ (B11)*

Ein weiterer exemplarischer Vorschlag besteht in einer professionellen Vermittlung von Migranten in Ehrenämter durch die MBE. Dieses Modell wird in der entsprechenden Beratungsstelle bereits in kleinem Rahmen praktiziert, indem Klienten der MBE etwa in die Seniorenbetreuung vermittelt werden. Die Erfahrungen sind überaus positiv: Durch die ehrenamtliche Tätigkeit bekommen die Zuwanderer Kontakte zu unterschiedlichsten Personen und Akteuren der lokalen Gesellschaft, was nicht



nur die soziale Integration erleichtert, sondern nicht zuletzt auch die Gelegenheit bietet, Sprachkenntnisse alltagspraktisch anzuwenden und auszubauen. Über andere Ehrenamtliche entstehen Zugänge zur lokalen Gesellschaft, wie z. B. Sportvereine. Teilweise ergeben sich aus solchen Kontakten oder der Tätigkeit sogar konkrete Arbeitsverhältnisse. Aber auch die ehrenamtliche Beschäftigung als solche wirkt sich bereits positiv auf die Bewerbungsbemühungen der Klienten aus.

Die Vorschläge der Berater stellen wertvolle Impulse dar, die auf konkret wahrgenommene Bedürfnisse zugeschnitten sind und teilweise auf bereits vorhandenen und erprobten Strukturen beruhen. Eine Förderung und Professionalisierung solcher Modelle stellt vor dem Hintergrund von Fachkräftemangel einerseits und erhöhtem Fallaufkommen arbeitssuchender und zunehmend qualifizierter Klienten in der MBE andererseits eine ernstzunehmende Ressource dar.

# 6 Zusammenfassung

## 6.1 Ergebnisse der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014

### 1. Projekthintergrund und Zielsetzung

Die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) stellt einen wichtigen Grundpfeiler der Integrationsförderung in Deutschland dar. Mit der MBE fördert der Bund seit 2005 ein grundständiges, bedarfsorientiertes Beratungsangebot für Zuwanderer, um diese bei ihrer sprachlichen, beruflichen und sozialen Integration in Deutschland zu unterstützen. Die MBE soll den Integrationsprozess „gezielt initiieren, steuern und begleiten“ und Zuwanderern schnellstmöglich ein selbständiges Handeln in allen Bereichen des alltäglichen Lebens ermöglichen. Ziel ist es auch, die Ratsuchenden an die bestehenden Regeldienste und sozialen Versorgungsstrukturen heranzuführen.

Um den Erfolg der MBE zu überprüfen, werden durch das BAMF mittels eines Controllingsystems regelmäßig Daten aus dem Beratungsgeschehen erhoben und ausgewertet, wobei Erkenntnisse zur Nutzung und Wirkung des Angebots gewonnen werden. Die Perspektive der Klienten als Empfänger der Leistung wurde hierbei jedoch bisher nicht berücksichtigt. Dabei sind sie in besonderem Maße qualifiziert zu beurteilen, inwiefern die MBE zur Verbesserung ihrer Problemlagen beitragen kann, sie zu selbständigerem Handeln im Alltag befähigt und allgemein ihren Bedürfnissen gerecht wird.

Im Zentrum dieser Studie stand daher eine telefonische Befragung unter Klienten der MBE, die erstmals detaillierte Auswertungen zur Zufriedenheit der Klienten mit dem Beratungsangebot, der von ihnen wahrgenommenen Hilfeleistung und Wirkung der MBE sowie zu subjektiv wahrgenommenen Verbesserungsbedarfen der MBE ermöglicht. Um ein umfassendes Bild aktueller Stärken, Herausforderungen und Potenziale

der MBE zeichnen zu können, wurden zusätzlich qualitative Interviews mit MBE-Beratern geführt.

## 2. Methodik der BAMF-MBE-Klientenbefragung

Zur Erfassung der Klientensicht wurde eine deutschlandweite, quantitative Studie durchgeführt, die die Meinung von 1.254 Klienten aus den Jahren 2011 bis 2013 auf das Beratungsgeschehen in der MBE erfasste. Die Befragung wurde telefonisch durchgeführt und neben Deutsch in fünfzehn verschiedenen Sprachen angeboten, sodass Verständigungsschwierigkeiten vermieden und eine hohe Qualität der erhobenen Daten sichergestellt werden konnten.

Da kein deutschlandweites Gesamtverzeichnis aller MBE-Klienten vorliegt, wurde als einzig mögliche Methode zur Gewinnung der Probanden ein Adressmittlungsverfahren über 200 ausgewählte MBE-Stellen angewandt. Durch die Anwendung dieses Verfahrens mussten die angeschriebenen Klienten jedoch nicht nur selbst entscheiden, ob sie an der Befragung teilnehmen möchten, sondern auch aktiv die ausgefüllte Einwilligungserklärung zur Befragungsteilnahme ausfüllen und versenden. Somit handelt es sich bei der Auswahl der Befragten nicht um eine klassische Zufallsstichprobe, sondern um eine Selbstselektion. Die vergleichsweise hohe Ausschöpfungsquote in den telefonischen Interviews ist ein Beweis für die starke Bereitschaft der selbstselektierten MBE-Klienten, ihre Erfahrungen mit der Migrationsberatung teilen zu wollen.

Insgesamt stellt die vorliegende Studie erstmals Ergebnisse einer großangelegten deutschlandweiten und alle Trägerorganisationen umfassenden Klientenbefragung der Migrationsberatung in Deutschland dar.

Ergänzend wurden bundesweit und trägerübergreifend Hintergrundgespräche mit MBE-Beratern geführt. Diese dienten zum einen einer explorativen Felderschließung im Vorfeld der Befragung. Zum anderen wurde als eigenständiger Erkenntnisgewinn die Sicht der Berater auf förderliche und erschwerende Faktoren ihrer Tätigkeit erfasst, um auf dieser Grund-

lage Handlungsempfehlungen für eine Optimierung und Weiterentwicklung der MBE zu entwickeln.

Projektbegleitend wurden insgesamt 12 leitfadengestützte Experteninterviews geführt, transkribiert und qualitativ ausgewertet.

### 3. Ergebnisse zum Beratungsgeschehen

#### Soziodemografie und Migrationsbiografie

Wie auch in der Grundgesamtheit der MBE-Klienten stellen Frauen mit 60,7 % den Großteil der befragten Ratsuchenden dar. Die Herkunft der MBE-Klienten ist außerordentlich heterogen. Insgesamt stammen die befragten Personen aus 98 unterschiedlichen Herkunftsländern mit Schwerpunkt auf die Länder Türkei (15,5 %), Russische Föderation (18,1 %) und den GUS-Staaten (20,4 %). Zudem fängt die MBE den Beratungsbedarf von Klienten mit überaus diversen Migrationsbiografien auf. Die im Rahmen der Studie befragten Klienten türkischer Herkunft beispielsweise halten sich überwiegend bereits seit mehr als zehn Jahren in Deutschland auf und kamen in einem durchschnittlich jungen Alter von etwa 24 Jahren vorrangig aus Gründen der Familienzusammenführung nach Deutschland. Im Kontrast hierzu waren die Befragten aus Staaten der ehemaligen Sowjetunion zum Einreisezeitpunkt durchschnittlich bereits über 40 und zogen überwiegend als Spätaussiedler oder aus familiären Gründen nach Deutschland zu. MBE-Klienten aus der EU halten sich vergleichsweise kurz und zu knapp der Hälfte erst seit bis zu fünf Jahren in Deutschland auf und kamen zu etwa 57 % aus Arbeitsgründen nach Deutschland. In der Gruppe der „Sonstigen Drittstaaten“ gibt wiederum fast die Hälfte der Befragten Fluchtgründe als Zuwanderungsmotiv an.

#### Leben in Deutschland

Ein auffälliges Charakteristikum stellt das überdurchschnittliche Bildungsniveau der Befragten dar: 62,0 % verfügen über Hochschulreife bzw. den höchstmöglichen Schulabschluss ihres Herkunftslandes. Trotz deutlicher Unterschiede zwischen den Herkunftsgruppen liegt das schulische Bildungsniveau in allen Gruppen über demjenigen der deutschen Gesamt-

bevölkerung mit Migrationshintergrund. Entsprechend liegt das erreichte Sprachniveau am Ende des Integrationskurses unter den Befragten über dem Bundesdurchschnitt aller Testteilnehmer; auch die subjektive Einschätzung der Deutschkenntnisse fällt vergleichsweise positiv aus. Nichtsdestotrotz häufen sich Hinweise darauf, dass die vorhandenen Potenziale oftmals nur unzureichend in eine entsprechende Beteiligung am Arbeitsmarkt umgesetzt werden können. So arbeiten auch Personen mit Berufsqualifikation mehrheitlich un- oder angelernt: Bei Befragten mit beruflicher Ausbildung trifft dies auf 64,1 %, bei Akademikern auf 54,1 % zu. Der hohe Anteil überqualifiziert Beschäftigter ist dabei u.a. auf die geringen Anerkennungsraten der im Ausland erworbenen Abschlüsse zurückzuführen: Lediglich 35,7 % aller Hochschul- bzw. 38,5 % aller Berufsabschlüsse mit Antrag auf Gleichwertigkeitsprüfung wurden vollständig anerkannt.

### Nutzung des Beratungsangebots

Die Angaben der Klienten lassen auf eine hohe Komplexität im Beratungsgeschehen bezüglich der Themenbandbreite, Beratungssprachen und -formen sowie ein überaus diverses und an individuellen Bedürfnissen ausgerichtetes Nutzungsverhalten schließen. Da die letzte Inanspruchnahme der MBE in rund 83 % der Fälle nicht länger als 15 Monate zurückliegt, ist davon auszugehen, dass die zu bewertende Beratungserfahrung für die Befragten noch sehr gegenwärtig war, was als Indiz für eine hohe Datenqualität gewertet werden kann.

### Zugang zur MBE

Die Mehrheit der Befragten (62,3 %) hat als Neuzuwanderer innerhalb der ersten drei, etwa ein Drittel (46,3 %) sogar innerhalb des ersten Jahres ihres Aufenthalts in Deutschland den Zugang zur MBE gefunden. Dies ist gemessen an den Controllingdaten überdurchschnittlich früh. Diesen positiven Befunden stehen rund 18 % der Klienten gegenüber, welche beim ersten Aufsuchen der MBE bereits länger als zehn Jahre in Deutschland lebten. Türkeistämmiger Befragte fanden mit durchschnittlich rund elf Jahren Aufenthaltsdauer bei Erstbesuch erst spät den Zugang zur MBE, wohingegen dies bei Klienten aus der Russischen Föderation oder den GUS-Staaten bereits nach rund drei Jahren der Fall war. Dies ist einerseits auf den durchschnittlich deutlich früheren Einreisezeitpunkt der türki-

schen Befragten zurückzuführen. Andererseits verdeutlichen die Daten den entscheidenden Stellenwert institutionalisierter Beratungsstrukturen, wie das vergleichsweise früh greifende Integrationsprogramm für Spätaussiedler, für den zeitnahen und umfassenden Zugang von Zielgruppen zu Versorgungsangeboten.

Übereinstimmend mit früheren Studien hat der Großteil der Befragten (62,0 %) über informelle Informationskanäle wie Freunde oder Verwandte den Zugang zur MBE gefunden. Unter den formellen Zugangskanälen steht die Vermittlung über einen Integrationskurs an erster Stelle (18,1 %), während über behördliche Regeldienste wie der Arbeitsverwaltung (6,4 %) oder der Ausländerbehörde (4,3 %) weit weniger Klienten auf die MBE aufmerksam gemacht wurden.

### Zeitraum und Häufigkeit der Nutzung

Der errechnete Nutzungszeitraum von durchschnittlich 53,1 Monaten liegt im Vergleich zur im Controlling erhobenen Beratungsdauer (22,1 Monate im Case Management) hoch und über der festgelegten Beratungsdauer von maximal drei Jahren. Die Abweichung ist jedoch teils methodisch bedingt. So muss der Zeitraum zwischen den Daten des ersten und letzten Aufsuchens der MBE, die von den Klienten erfragt wurden, nicht zwingend mit der Dauer eines Beratungsverfahrens übereinstimmen. Vielmehr kann ein Klient die MBE auch nach formellem Abschluss eines Beratungsprozesses nochmals mit einer Nachfrage aufgesucht haben.

Knapp die Hälfte der befragten Klienten (48,2 %) nutzte die MBE zum Befragungszeitpunkt seit bis zu drei Jahren. Bei etwas mehr als einem Viertel (26,1 %) lagen zwischen dem Zeitraum der ersten und letzten Inanspruchnahme drei bis fünf Jahre, während der übrige Teil der Befragten die MBE länger genutzt hat. Lediglich knapp 30 % betrachteten die Beratung zum Zeitpunkt der Befragung als abgeschlossen. Lange Nutzungszeiträume können jedoch nicht mit einer intensiven Nutzung gleichgesetzt werden. Beispielsweise haben knapp 30 % der Befragten, die die MBE zwischen fünf und zehn Jahren genutzt haben, die Beratungsstelle nicht häufiger als zehn Mal aufgesucht. Die Nutzung der MBE ist daher insgesamt stark bedarfsorientiert und wird teils in größeren Zeitabständen genutzt.

Die Länge der Beratungsdauer steigt mit höherem Einreisealter der Klienten. Dies deckt sich mit den Erkenntnissen aus den Interviews mit Beratern, die ein hohes Einreisealter sowie ein höheres Alter generell als einen Faktor beschreiben, der über die Drei-Jahres-Frist hinausgehende Beratungsprozesse bedingen kann.

### Beratungssprachen

Insgesamt kamen in der Beratung 22 Sprachen zum Einsatz, was auf eine hohe Sprachenvielfalt unter den Beratern und eine starke interkulturelle Öffnung der MBE schließen lässt. Bei gut einem Drittel der Klienten (35,8 %) fand die Beratung ausschließlich in der Muttersprache statt. Eine rein deutschsprachige Beratung erfolgte ebenfalls bei fast einem Drittel (34,0 %) der Beratungsfälle. Auf eine Drittsprache wurde in 14,9 % der Fälle zurückgegriffen. Eine durchgängige Übersetzung war in 6,3 % der Fälle notwendig. Diese wurde größtenteils durch Personen aus dem persönlichen Umfeld der Klienten gewährleistet; professionelle Sprachmittler kamen lediglich in rund 20 % aller Beratungen mit Übersetzung zum Einsatz. Vor allem türkisch- und russischsprachige Klienten konnten überwiegend auf eine (rein) muttersprachliche Beratung zurückgreifen, wohingegen die Beratung von Personen aus Drittstaaten und der EU mehrheitlich ausschließlich auf Deutsch erfolgte.

### Beratungsanlässe

Bezüglich der Beratungsanlässe bestätigt sich ebenfalls ein hochdiverses Themenspektrum. Unter den 17 Kategorien von Initialanliegen sticht insbesondere der Themenbereich „Kontakt-/Formularhilfe“ heraus, welcher für fast die Hälfte der Befragten (46,6 %) den bzw. einen Anlass zum Aufsuchen der MBE darstellte. Weitere häufige Beratungsanlässe beinhalten u.a. Anliegen im Bereich „Arbeitssuche/Beruf“ (15,2 %) bzw. „Anerkennung von Bildungsabschlüssen“ (7,5 %), Fragen zu „Sprach-/Integrationskursen“ (13,8 %) oder „Sozialleistungen“ (10,0 %). Im Beratungsverlauf nimmt die Bandbreite der behandelten Themen durchschnittlich um 3,6 Themenbereiche zu. Dies verdeutlicht die Beratungsleistung der MBE, welche ganzheitliche Veränderungen auch in anderen Lebensbereichen anstößt.

### Einsatz von Förderplänen und Zielvereinbarungen

Als Indikator für das Eingebunden-Sein in ein Case Management-Verfahren wurde als vergleichsweise strenges Kriterium das Erstellen eines schriftlichen Förderplans gewertet. Dies trifft auf etwa ein Fünftel (20,9 %) der Beratungsfälle zu. Von diesen hat die Hälfte der Klienten eine eigene Ausfertigung des Dokuments bekommen; 26,7 % haben den Plan zudem unterschrieben. Vergleichend wurden – als weniger formelle Umsetzung des Case Management-Grundprinzips – Klienten betrachtet, welche zu Beginn der Beratung mit ihrem Berater Zielvereinbarungen entwickelt hatten. In beiden Gruppen lässt sich bereits zu Beratungsbeginn eine erhöhte Anzahl an Anliegen feststellen, im Beratungsverlauf wurden zudem mehr Themenbereiche behandelt als bei Klienten ohne Förderplan bzw. Zielvereinbarung. Der zielführende Einsatz des Verfahrens in komplexen Problemsituationen scheint sich in der Praxis zu bestätigen. Sowohl Förderplan als auch Zielvereinbarung finden häufiger Einsatz bei Neuzuwanderern. Während der Abschluss eines schriftlichen Förderplans stark von den Deutschkenntnissen der Klienten abhängt, ist dieser Effekt bei der Erarbeitung von Zielvereinbarungen deutlich schwächer ausgeprägt. Ein positiver Zusammenhang mit dem Bildungsniveau ist hingegen bei Klienten mit Förderplan nicht erkennbar, bei Klienten mit Zielvereinbarungen jedoch gegeben.

#### Fazit I:

Die MBE fängt in mehrfacher Hinsicht einen von hoher Diversität geprägten Beratungsbedarf auf. So greift eine Klientel verschiedenster Altersklassen und mit sehr unterschiedlichen Migrationsbiografien auf das Beratungsangebot zurück. Entsprechend ist auch das an die MBE herangetragene Themenspektrum überaus breit gefächert, sodass die Beratungsprozesse von einer starken Ausrichtung an den individuellen Bedürfnissen und Problemlagen der Ratsuchenden zeugen. Hierfür sprechen unter anderem die ausgeprägte Sprachenvielfalt zwischen Beratern und Klienten sowie die unterschiedliche Intensität der Nutzung des Angebots.



## 4. Ergebnisse zur Bewertung der MBE

### Einschätzung struktureller Rahmenbedingungen

Trotz der objektiv starken Auslastung der MBE-Stellen fallen die Einschätzungen der Klienten zu strukturellen Eckdaten der Beratung überwiegend positiv aus. So wird die Dauer der Beratungsgespräche von zwei Dritteln der Befragten als „absolut ausreichend“ wahrgenommen. Zwar werden die Wartezeiten von allen Strukturvariablen am vergleichsweise schlechtesten bewertet, dennoch werden sie noch immer von 39,5 % der Befragten als „sehr kurz“ empfunden. Gleichwohl beziehen sich 26,7 % aller offenen genannten Verbesserungsvorschläge auf einen Ressourcenausbau in Form von erweiterten Öffnungszeiten, einer Aufstockung des Personals, kürzeren Wartezeiten, häufigeren bzw. längeren Beratungseinheiten und einem Ausbau an Beratungsstandorten.

### Bewertung des Beratungsgeschehens

Übereinstimmend mit den Einschätzungen der Berater wird die **sprachliche Verständigung** von den Klienten grundsätzlich positiv beurteilt. Erwartungsgemäß trifft dies verstärkt auf in ihrer Muttersprache beratene Klienten zu, allerdings wird auch in über der Hälfte der deutschsprachigen Beratungen die Verständigung als sehr gut bewertet. In Beratungssettings, in denen neben Deutsch in einer Drittsprache kommuniziert bzw. in denen übersetzt wurde, ist dies seltener der Fall. Niedrigere Zufriedenheitswerte von Klienten, die auf Übersetzung angewiesen waren, beeinflussen darüber hinaus auch den Bereich der Vertrauensbildung zum Berater oder die allgemeine Beratungszufriedenheit negativ und zeigen so die Bedeutung einer reibungslosen Kommunikation auf. Insbesondere Klienten, in deren Beratung durch Familienangehörige oder Bekannte übersetzt wurde, bewerten die Verständigungsqualität schlechter und äußern zu über 70 % den Wunsch nach einem (externen) Dolmetscher.

Den MBE-Beratern gelingt es außerordentlich gut, eine positive **Arbeitsbeziehung** zu den Klienten aufzubauen. So geben 78,0 % der Befragten an, dass sie ihrem Berater voll und ganz vertraut haben; jeweils über 80 % schätzen die Empathie und das Engagement ihres Beraters sehr hoch ein.

Die Aussagen der Klienten im **Case Management** lassen auf eine hohe Zufriedenheit mit dem Verfahren selbst sowie auf positive Effekte für den weiteren Beratungsverlauf schließen. Eine deutliche Mehrheit bestätigt eine strukturierende und motivierende Wirkung von Förderplänen, wohingegen ein möglicherweise erhöhter Zeitaufwand nicht oder zumindest nicht als störend wahrgenommen wird. Darüber hinaus lassen sich positive Zusammenhänge mit praktisch allen anderen Bewertungsdimensionen feststellen: Klienten mit Förderplan berichten über eine höhere Vertrauensbildung zum Berater, schätzen dessen Empathie und persönliches Engagement höher ein und nehmen ein eigenes Mitspracherecht verstärkt wahr. Sowohl die faktische Verbesserung der Problemlage zu Beratungsbeginn als auch die Einschätzung des Beitrags der MBE zur Lösung der damaligen Anliegen fällt bei diesen Klienten positiver aus. Die oben genannten Zusammenhänge treffen in etwas verminderter Ausprägung, jedoch uneingeschränkt auch auf Klienten zu, welche mit ihrem Berater Zielvereinbarungen getroffen haben.

### Wirksamkeit der Beratung bezüglich individueller Anliegen

In der überwiegenden Mehrheit der Beratungsfälle (87,5 %) berichten die Klienten über eine deutliche Verbesserung der anfänglichen Problemlage. Dabei schätzen sie den Beitrag der MBE zur Lösung der entsprechenden Anliegen hoch ein. Besonders gute Hilfestellung wird der MBE bei der Unterstützung mit Formalitäten, bei der Beratung zu Sozialleistungen und bei Anfragen im Bereich „Gesundheit/Krankenversicherung“ bescheinigt. Vergleichsweise geringere Hilfestellung wurde bei Anliegen im Bereich „Arbeitssuche/Beruf“ und aufenthaltsrechtlichen Belangen gesehen. Allerdings spricht auch ein Drittel der Klienten mit unveränderter bzw. 22,8 % mit verschlechterter Ausgangslage der MBE eine „sehr gute“ Hilfestellung zu, was auf eine differenzierte Bewertung der Beratungsleistung schließen lässt. Möglicherweise werden externe Restriktionen und Sachzwänge von den Klienten durchaus als solche anerkannt und der Beitrag der Beratung im Rahmen des Möglichen positiv bewertet.

### Wirksamkeit der Beratung in weiteren Lebensbereichen

Neben der Hilfestellung bei dem spezifischen (Initial-)Anliegen wurde erfasst, inwieweit die Befragten in verschiedenen Lebensbereichen positive Effekte durch die Beratung wahrnehmen – wie es die Förderrichtlinien vorsehen. Die höchsten Zustimmungsraten sind bei einer verbesserten Kenntnis der Institutionen- und Behördenlandschaft zu verzeichnen, welche von zwei Dritteln der Befragten (66,1 %) voll bestätigt wird. Einer Erleichterung des eigentlichen Umgangs mit Behörden wird hingegen mit 56,5 % voller Zustimmung etwas zurückhaltender zugestimmt; 60,3 % nehmen zudem eine positive Wirkung auf ihre Handlungskompetenz im Alltag wahr. Die positive Außenwirkung des Beratungsangebots wird überdies daraus ersichtlich, dass 53,9 % der Befragten einen Beitrag der MBE zur Willkommenskultur uneingeschränkt bejahen.

Insgesamt lässt eine Zustimmung von jeweils über 80 % in allen Wirkungsbereichen darauf schließen, dass die intendierte Unterstützung der MBE von der Zielgruppe wahrgenommen wird. In welchem Ausmaß dies gelingt, hängt von verschiedenen Faktoren ab. So ist insbesondere der erleichterte Umgang mit Behörden von den Deutschkenntnissen der Befragten abhängig. Zudem zeigt sich in allen Bereichen ein positiver Zusammenhang der wahrgenommenen Wirkung mit der Häufigkeit (und damit i.d.R. der Dauer) der Inanspruchnahme der Beratung. Auch das Erarbeiten von Förderplänen bzw. Zielvereinbarungen zeigt auf alle Wirkungsbereiche einen förderlichen Einfluss.

### Hohe Relevanz des Beratungsangebots für die Zielgruppe

Die Klienten messen dem Beratungsangebot einen hohen Stellenwert bei. Über 80 % sind rückwirkend der Ansicht, dass sie ihre Anliegen ohne die Unterstützung der MBE nicht hätten lösen können. Weiter schätzen über 90 % der Befragten es als „sehr wichtig“ ein, dass es das Angebot der Migrationsberatung in Deutschland gibt, und über zwei Drittel hätten es „sehr hilfreich“ gefunden, früher vom Angebot zu erfahren. Diese Befunde stimmen mit den Beobachtungen der Berater überein, welche übereinstimmend eine hohe Wertschätzung der Klienten für die Beratungsleistung berichteten.

### Hohe Gesamtzufriedenheit

Die überwiegend positiven Bewertungen der strukturellen und sprachlichen Rahmenbedingungen, des Beratungsgeschehens selbst sowie der wahrgenommenen Hilfestellung und Wirkung durch die MBE schlagen sich in einer hohen Gesamtzufriedenheit nieder, welche als übergreifende Bewertungsdimension erfasst wurde. Dabei zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede bezüglich grundlegender soziodemografischer Merkmale der Befragten, wie etwa Alter, Geschlecht, Bildungs- oder Sprachniveau sowie des Erwerbsstatus. Starke Zusammenhänge zeigen sich hingegen bezüglich anderer Bewertungsdimensionen. Insbesondere die sprachliche Verständigungsqualität schlägt sich auf die allgemeine Beratungszufriedenheit nieder: Während 82,8 % der Klienten, welche die Verständigung als „sehr gut“ empfunden haben, auch mit der Beratung als solcher „sehr zufrieden“ sind, beträgt dieser Anteil bei Klienten, welche die Kommunikation als mangelhaft erlebten, nur 41,9 %.

Auch die Qualität der Beratungsbeziehung erweist sich als vergleichsweise starker Prädiktor für die Beratungszufriedenheit, wobei insbesondere die Wahrnehmung des Engagements des Beraters und der eigenen Mitsprachemöglichkeit ins Gewicht fallen. Zudem ist ein klarer Einfluss von Strukturvariablen wie dem Einsatz von Beratungselementen ersichtlich: Sowohl Klienten, welche im Rahmen eines Case Managements einen schriftlichen Förderplan erstellt hatten, als auch Befragte, die mit ihrem Berater Zielvereinbarungen getroffen haben, sind signifikant zufriedener mit der Beratung. Eine stärker strukturierte Beratungserfahrung scheint sich somit sowohl auf die empfundene Beratungsqualität als auch auf den wahrgenommenen Beratungserfolg förderlich auszuwirken.

#### Fazit II:

Die Einschätzungen der Klienten lassen auf eine umfassend hohe Zufriedenheit mit strukturellen und sprachlichen Rahmenbedingungen der Beratung sowie dem Beratungsgeschehen selbst schließen. In der Mehrheit der Beratungsfälle konnte eine deutliche Verbesserung der anfänglichen Problemlage erreicht werden, wobei der Beitrag der MBE zur Lösung der jeweiligen Anliegen hoch eingeschätzt wird. Auch übergreifende Hilfestellungen durch die MBE werden von den Klienten mehrheitlich bestätigt.

Die Einschätzung der Beratungsqualität sowie der wahrgenommene Beratungserfolg sind dabei weitgehend unabhängig von soziodemografischen Merkmalen der Befragten. Offensichtlich gelingt es der MBE gut, einer Klientel mit überaus diversen Voraussetzungen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Als durchgängig entscheidende Einflussfaktoren zeichnen sich hingegen die wahrgenommene Qualität der sprachlichen Verständigung sowie die Beziehungsqualität zum Berater ab. Auch der Einsatz von Förderplänen bzw. Zielvereinbarungen wirkt sich positiv auf die Einschätzung von Beratungsqualität und -wirkung aus.

## 6.2 Handlungsempfehlungen

Trotz der hohen Zufriedenheitswerte, welche durch die Klientenbefragung differenziert belegt werden, lassen sich insbesondere aus den Verbesserungsvorschlägen der Befragten sowie aus den Einschätzungen der Berater zu Herausforderungen und Einflussfaktoren ihrer Tätigkeit Spannungsfelder und Optimierungsmöglichkeiten des Beratungsgeschehens ableiten. Damit werden inhaltliche Ansatzpunkte für eine Weiterentwicklung des Beratungsangebots aufgezeigt; eine Adressierung konkreter Akteure für deren Umsetzung übersteigt den Rahmen dieser Auswertung.

### Bekanntheitsgrad der MBE ausweiten

Die Studienergebnisse verdeutlichen die Relevanz eines frühzeitigen Zugangs zur MBE. So hätte nicht nur ein hoher Anteil der Klienten eine frühere Kenntnis über das Angebot der MBE als hilfreich empfunden, vielmehr zeigt sich auch, dass der Beratungserfolg umso positiver eingeschätzt wird, je früher die MBE nach der Ankunft in Deutschland in Anspruch genommen wurde.

Um eine möglichst frühe und umfassende Ansprache der Zielgruppe sicherzustellen, sollte dem vielfach geäußerten Wunsch der Berater nach einer frühzeitigen und systematischen Verweisung der Klienten durch die Regeldienste, insbesondere durch die lokalen Ausländerbehörden, nachgegangen werden. Entsprechende Kooperationen vor Ort sollten gestärkt bzw. ausgebaut werden. Gleichzeitig müssen alternative Zugangswege für die zunehmende Klientengruppe der EU-Bürger gesichert werden, bei de-

nen kein zwangsläufiger Kontakt zur Ausländerbehörde mehr erforderlich ist und somit als systematischer Anknüpfungspunkt für die Vermittlung an die MBE entfällt.

Die Gewährleistung einer möglichst frühen Kontaktaufnahme zur MBE könnte perspektivisch einen bereits im Herkunftsland angelegten Zugang zur Beratung beinhalten. Auch vor diesem Hintergrund können der Ausbau elektronisch abrufbarer Informationen und die Möglichkeit von Online-Beratung als Erweiterung des bisherigen Beratungsangebots neue Zugangswege erschließen.

Zudem sollte der Wiedererkennungswert der MBE gesteigert werden. So bestätigten die Studienergebnisse die von den Beratern prognostizierte Unkenntnis des Beratungsangebots unter dem übergreifenden Kürzel „MBE“: Lediglich 10 % konnten die Bezeichnung zuordnen. Dies ist zunächst unproblematisch, solange die Klienten den Zugang zur MBE finden. Angesichts der Tatsache, dass zwei Drittel der Klienten über informelle Wege in die Beratung finden, stellt sich jedoch die Frage nach weniger gut vernetzten Zielgruppen wie Älteren, alleinerziehenden Müttern oder Neuankömmlingen ohne sozialen Anschluss. Auch vor dem Hintergrund eines Ortswechsels wäre die Kenntnis um ein bundesweites und trägerübergreifendes Beratungsangebot wünschenswert. Es bleibt abzuwarten, inwieweit das 2014 durch das Bundesamt entwickelte einheitliche MBE-Logo zu einem höheren Wiedererkennungswert der MBE beiträgt.

### Ausbau von Kapazitäten

Der von Beratern am weitaus häufigsten genannte Optimierungsansatz betrifft den Ausbau personeller Kapazitäten vor dem Hintergrund eines verstärkten Beratungsaufkommens. Stetig steigende Betreuungsquoten, welche ursprüngliche Kapazitätsplanungen um ein Vielfaches übersteigen, bestätigen nachdrücklich den subjektiven Eindruck der Berater. Trotz der überwiegend positiven Bewertungen der strukturellen Rahmenbedingungen durch die Klienten zeigen deren Verbesserungsvorschläge, dass Engpässe durch Kapazitätsgrenzen auch von den Adressaten der MBE wahrgenommen werden.

Die offensichtliche Überlastung der MBE-Stellen führte 2014 bereits zu einer Aufstockung des Haushaltsbudgets um 8 Millionen Euro auf 34,2 Millionen Euro, welche vorrangig in den Stellenausbau investiert werden sollen. Es bleibt abzuwarten, inwieweit diese Maßnahme dem Bedarf eines nicht nur zahlenmäßig gestiegenen Beratungsaufkommens, sondern auch dessen zunehmender Komplexität begegnen kann.<sup>168</sup> Bei dem Ausbau der Kapazitäten sollte darauf geachtet werden, die ohnehin schon hohe interkulturelle und fachliche Kompetenz der Berater weiter beizubehalten.

Eine wirksame Möglichkeit, das Beratungsangebot auf gestiegene Anforderungen auszurichten, könnte die Ergänzung der durch die Förderrichtlinien geregelten Einzelfallberatung durch spezifische Gruppenangebote darstellen. Während die Bearbeitung grundlegender Fragestellungen mit mehreren Klienten das Beratungsgeschehen entlasten könnte, können durch das Format der Gruppenarbeit positive Effekte (u.a. gemeinsames Lernen, Kontakt zu Personen in ähnlichen Lebenslagen, Begegnungen zur Aufnahmegesellschaft) nutzbar gemacht werden.

### Fachliche Unterstützung und Abgrenzung der MBE stärken

Neben der rein quantitativen Zunahme wird von den Experten auch die Schwierigkeit einer zunehmenden Diversifizierung des Beratungsaufkommens genannt. Veränderungen in der Zusammensetzung der Klienten, deren Voraussetzungen und spezifischen Bedarfe sowie die daraus resultierende steigende Komplexität der Beratungsinhalte stellen die Berater vor hohe fachliche Herausforderungen. Exemplarisch werden das verstärkte Beratungsaufkommen von EU-Bürgern und (hoch)qualifizierten Zuwanderern genannt.

<sup>168</sup> Auch im Rahmen der 10. Integrationsministerkonferenz vom 25./26.03.2015 in Kiel wurde im Hinblick auf die „stetige Zunahme und Diversifizierung der Zuwanderung sowie die komplexer gewordenen Aufgaben in der Integrationsbegleitung“ eine Weiterentwicklung und Öffnung der Migrationsberatungsdienste gefordert (IntMK 2015: 16f.). So soll der Aufgabenzuwachs in der Finanzausstattung berücksichtigt werden, was u.a. zunehmende sprachliche Herausforderungen betrifft. Zudem sollen die Präsenz und Handlungsfähigkeit der MBE auch im ländlichen Raum ausgebaut und die Zusammenarbeit von Bund und Ländern bei Angeboten der Integrationsbegleitung intensiviert werden. Als neue Themenfelder werden u.a. die Sensibilisierung und Qualifizierung der MBE im Bereich der religiös begründeten Radikalisierung sowie einer zunehmenden Islamfeindlichkeit (IntMK 2015: 32), aber auch im Bereich Menschenhandel und Arbeitsausbeutung identifiziert (IntMK 2015: 26).

Vor diesem Hintergrund sollte der Zugang zu Fortbildungen, die Bereitstellung aktualisierter Informationsaufbereitungen und der fachliche Austausch zwischen den Beratungsstellen gefördert werden. Während in größeren Städten thematische Schwerpunkte teilweise zwischen den Beratungsstellen aufgeteilt werden bzw. größere Träger über interne Fachstellen auf vergleichsweise kürzere Informationswege zurückgreifen können, sollte insbesondere die Einbindung kleinerer Beratungsstellen und speziell von Einzelberatern gestärkt werden. Eine regelmäßige Erfassung von Fortbildungsbedarfen unter den Beratern kann dazu beitragen, veränderten Anforderungsbedingungen vor Ort gezielt und zeitnah zu begegnen.

Neben einer fachlichen Unterstützung stellt der Ausbau bzw. die Einrichtung von Super- bzw. Intervisionsmöglichkeiten für Berater eine wirksame Möglichkeit dar, eine gestiegene Arbeitsbelastung aufzufangen und eine hohe Beratungsqualität zu sichern.

Zudem sollte ein Dialog über die Ausgestaltung des Mandats der MBE gefördert werden. So ist das Aufgabenspektrum der MBE für die Berater in der Praxis teils nicht klar abgrenzbar, was u.a. durch schwache Kooperationsstrukturen mit Regeldiensten und insbesondere einer geringen interkulturellen Öffnung der Verwaltung bedingt wird. Auch seitens der Klienten wurden Verbesserungswünsche geäußert, die eine vertiefte fachliche Beratung der MBE in Aufgabenbereichen wünschen, die originären Regeldiensten zufallen. Hierzu zählen etwa die Bereiche Arbeitsmarkt/-vermittlung, Ausbildung/Qualifikation oder aufenthalts- und sozialrechtliche Fragestellungen. Auch, um das Leistungsspektrum der MBE gegenüber den Klienten deutlicher vermitteln und abgrenzen zu können, sollte ein Forum zum Austausch über Selbstverständnis und Aufgaben der MBE geschaffen werden.

### **Sprachliche Verständigung weiter verbessern**

Trotz der grundsätzlich positiven Bewertung der sprachlichen Verständigung bezieht sich ein vergleichsweise hoher Anteil der Verbesserungsvorschläge seitens der Klienten auf den Ausbau mehrsprachiger Beratungsangebote. Die Ergebnisse deuten zudem darauf hin, dass die vielerorts gängige Praxis der sprachlichen Vermittlung durch Personen aus dem persönlichen Umfeld der Klienten nur bedingt Abhilfe schaffen kann. Der



interkulturellen Öffnung der MBE gebührt somit weiterhin großes Augenmerk, was durch die starken Zusammenhänge zwischen Verständigungsqualität und allgemeiner Beratungszufriedenheit bzw. wahrgenommenem Beratungserfolg noch gestützt wird. Strukturen und Modelle, die sich in der Praxis bereits bewährt haben, sollten unterstützt und ausgeweitet werden. Dazu zählen exemplarisch die Kooperation mit Integrationslotsen, der Rückgriff auf Dolmetscherpools sowie die Möglichkeit einer entsprechenden Finanzierung, das Angebot an mehrsprachigem Informationsmaterial und mehrsprachigen Internetauftritten sowie die bewusste Einstellung von Beratern mit Migrationshintergrund.

### Adaptive Ausgestaltung des Case Management

Ein pauschaler Einsatz des CM-Verfahrens wurde vor dem Hintergrund spezifischer Erschwernisse von vielen Beratern problematisiert. Die Studienergebnisse bestätigen einerseits eine klare Wirksamkeit des CM-Verfahrens im Rahmen der Migrationsberatung. Offensichtlich ist unter entsprechenden Voraussetzungen ein klassischer Einsatz des CM in der Migrationsberatung möglich und gewinnbringend. Die positiven Zusammenhänge mit anderen Bewertungsdimensionen (Beratungsbeziehung, Beratungserfolg, Wirksamkeit) lassen sich jedoch durchweg auch bei Klienten nachweisen, die zwar keinen Förderplan abgeschlossen, mit ihrem Berater aber Zielvereinbarungen getroffen haben. Anders als das Erstellen schriftlicher Förderpläne ist das gemeinsame Formulieren von Beratungszielen weniger vom Sprachniveau der Klienten abhängig. Dieser Befund deckt sich mit den Aussagen der Berater, welche aufgrund geringerer Sprachkenntnisse oder Vorbehalte gegenüber Formalitäten seitens der Klienten auf vielfältige Adaptionen des klassischen CM-Verfahrens zurückgreifen. Die Studienergebnisse belegen deutlich, dass auch eine weniger formelle Handhabung der Grundprinzipien des CM messbare Erfolge bedingt. Eine Strukturierung des Beratungsprozesses im Sinne des CM ist somit sinnvoll, den Beratern sollte jedoch ein Ermessensspielraum bezüglich Handhabung und Formalitätsgrad von CM-Verfahren eingeräumt werden.

### Regeldienste stärker interkulturell öffnen

Der Unterstützungsbedarf bei formellen Kontakten stellt den mit Abstand häufigsten Beratungsanlass dar; entsprechend zählen Hilfen beim Ausfül-

len von Formularen bzw. beim Kontakt mit Behörden zu den häufigsten Hilfestellungen. Auch die vergleichsweise verminderte Zustimmung zum erleichterten Umgang mit Behörden durch die Beratung sowie die hohe Abhängigkeit dieser Einschätzung von den Sprachkenntnissen der Befragten deuten auf erhebliche Alltagsschwierigkeiten im Umgang mit Behörden selbst bei Altzuwanderern hin.

Es zeigt sich somit übereinstimmend mit früheren Studien ein nach wie vor hoher Bedarf in der interkulturellen Öffnung der Regeldienste. Darauf deuten auch die Aussagen der Berater hin, die einen hohen Arbeitsaufwand als Vermittler zwischen den Klienten und Regeldiensten einbringen und Kommunikationsdefizite in bürokratischen Abläufen auffangen. Statt im Sinne einer Verweisberatung Klienten mit spezifischen Bedarfen an Fachstellen zu vermitteln, wird vielerorts eine zunehmende „Rücküberweisung“ an die MBE registriert. Dies kann neben einer quantitativen auch zu einer fachlichen Überlastung der Beratungsstellen führen (s.o.). Ein verbindlicher Ausbau der interkulturellen Öffnung von Regeldiensten ist unabdingbar, damit diese ihrem Versorgungsanspruch auch gegenüber Zuwanderern gerecht werden können.

### **Kooperation mit den Regeldiensten erweitern und intensivieren**

Ebenfalls im Einklang mit früheren Studien thematisieren viele Berater die Notwendigkeit einer verbesserten Kooperation zwischen den Regeldiensten und der MBE, um eine effektive Beratung zu gewährleisten. Neben dem Vorhandensein und der Erreichbarkeit von Ansprechpartnern in den entsprechenden Stellen wird der Wunsch nach einer erhöhten Verbindlichkeit der Zusammenarbeit laut. Sofern nicht vorhanden, sollten Kooperationsvereinbarungen initiiert und ausgebaut werden. Zudem sollte die Stellung der MBE als Akteur in der lokalen Institutionenlandschaft gestärkt werden.

Neben Defiziten werden jedoch auch Entwicklungsmöglichkeiten und Anknüpfungspunkte für den Ausbau verstärkter bzw. institutionalisierter Zusammenarbeit gesehen. Insbesondere im Bereich der Arbeitsvermittlung sehen die Berater Möglichkeiten, vorhandene Potenziale ihrer Klienten besser auszuschöpfen. So könnte eine intensivere Kooperation mit der Arbeitsverwaltung wertvolle Synergieeffekte beinhalten. Die in-

terkulturelle Kompetenz der MBE-Berater sowie deren Kenntnisse über individuelle Stärken und Hintergründe ihrer Klienten könnte mit den professionellen Arbeitsmarktkennnissen der Sachbearbeiter die Vermittlung in passgenaue Beschäftigungen bzw. eine sinnvolle Abstimmung von Fördermaßnahmen begünstigen. Ähnliche Effekte könnten gezielte Kooperationen der MBE mit Kommunen, Handels- und Handwerkskammern hervorbringen.

### **Ausbau von Sprachkursen und ergänzenden Anschlussangeboten**

Die gezielte Förderung der sprachlichen, beruflichen und sozialen Integration von Klienten als grundlegender Auftrag der MBE ist maßgeblich von der lokalen Verfügbarkeit entsprechender Angebote abhängig. Vor dem Hintergrund einer steigenden und zunehmend diversen Klientel sehen einige Beratungsstellen Bedarf an einem Ausbau differenzierter Sprachkursangebote. Für die erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt wird zudem die Erweiterung des Förderumfangs auf ein Sprachniveau als nötig erachtet, welches ein realistisches Verständigungsvermögen im Berufsleben beinhaltet. Eine vermehrte Bereitstellung flankierender Fördermaßnahmen bzw. ergänzender Anschlussangebote wird als wirksames Mittel gesehen, um einer vielerorts wahrgenommenen Versorgungslücke nach Abschluss des Integrationskurses zu begegnen und einen nachhaltigen Ausbau bereits erreichter Fortschritte im Integrationsprozess zu sichern.

### **Individuelle Voraussetzungen bei der Beratungsdauer berücksichtigen**

Eine kompakte und zielgerichtete Beratung ist im Interesse aller Beteiligten erstrebenswert. In Einzelfällen sind Klienten jedoch aufgrund persönlicher Voraussetzungen auf längerfristige Unterstützung als die durch die Förderrichtlinien veranschlagten drei Jahre angewiesen, so z. B. Ratsuchende in höherem Lebensalter, was durch die Ergebnisse der Klientenbefragung bestätigt wird. Andererseits lassen strukturelle oder persönliche Rahmenbedingungen eine abschließende Klärung aller Bedarfe in diesem festgelegten Zeitraum nicht zu. Nicht zuletzt können auch in erfolgreichen Integrationsverläufen über den Zeitraum hinaus immer wieder Veränderungen der Lebensumstände oder Probleme auftreten, die eine erneute Inanspruchnahme der Beratung bedingen.

Diese Beobachtungen spiegeln sich in den Angaben der MBE-Klienten wider. So liegt die durchschnittliche Dauer der Inanspruchnahme über dem definierten Zeitraum von drei Jahren. Allerdings zeigt sich eine sehr diverse Nutzungsintensität der Klienten: So gibt mit 55 % ein Großteil der Befragten an, die Beratung nur „bei Bedarf“ aufzusuchen; lediglich 15,8 % nehmen die Beratung „regelmäßig“ in Anspruch. Offenbar handelt es sich bei der Beratung in der Praxis oftmals nicht um einen in sich geschlossenen, zeitlich und thematisch abgrenzbaren Prozess im Sinne einer umfassenden Orientierungsberatung. Stattdessen wird vielfach zwar über längere Zeiträume, je nach individueller Bedarfslage teils häufiger, teils aber auch nur punktuell auf die MBE als bewährte Anlaufstelle zurückgegriffen. Der intendierten Beratungswirkung tut dies keinen Abbruch: So zeigt sich, dass sich eine häufigere – und damit i.d.R. auch längere – Inanspruchnahme der Beratung positiv auf die wahrgenommene Hilfestellung auswirkt.

Insgesamt lässt sich aus einer längeren Beratungsdauer demnach kein Integrationsdefizit ableiten, auch die implizite Befürchtung einer geförderten Unselbständigkeit oder Abhängigkeit der Klienten bestätigt sich in den Aussagen von Klienten und Beratern nicht. Neben der Vermittlung des Kerngedankens, dass die begleitende Unterstützung befristet konzipiert ist und letztlich auf die Eigenständigkeit der Ratsuchenden zielt, sollte eine grundsätzliche Offenheit des Beratungsangebots bei erneuten Fragestellungen signalisiert werden.

# 7 Verzeichnisse

## 7.1 Literaturverzeichnis

**Alladin, Waseem J.** (2002): Ethnic Matching in Counselling. How important is it to Ethnically Match Clients and Counsellors?, in: Palmer, Stephen (Hg.): Multicultural Counselling. A Reader, London: Sage, S. 175-180.

**Babka von Gostomski, Christian** (2010a): Basisbericht: Berichtsband. Repräsentativbefragung „Ausgewählte Migrantengruppen in Deutschland 2006/2007“ (RAM). Zur Situation der fünf größten in Deutschland lebenden Ausländergruppen, Vertiefende Ergebnisse zum Forschungsbericht 8, Nürnberg: BAMF, Online: [http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Forschung/Forschungsberichte/fb08-basisbericht-berichtsband.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Forschung/Forschungsberichte/fb08-basisbericht-berichtsband.pdf?__blob=publicationFile), (25.06.2015).

**Babka von Gostomski, Christian** (2010b): Fortschritte der Integration. Zur Situation der fünf größten in Deutschland lebenden Ausländergruppen, Nürnberg: BAMF.

**Babka von Gostomski, Christian/Stichs, Anja** (2008): Der Einfluss von Gelegenheitsstrukturen auf die Häufigkeit des Kontaktes von Zuwanderern mit Deutschen, in: Hillmann, Felicitas/Windzio, Michael (Hg.): Migration, residentielle Mobilität und Stadtentwicklung, Opladen: Budrich UniPress, S. 279-296.

**BAGFW** (2011): Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) für Kooperationsvereinbarungen, Berlin: Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW), Online: [http://www.bagfw.de/uploads/tx\\_twppublication/BAGFW\\_MBE\\_Muster\\_Rahmenvereinbarung-Koop-Entw-040411\\_End.pdf](http://www.bagfw.de/uploads/tx_twppublication/BAGFW_MBE_Muster_Rahmenvereinbarung-Koop-Entw-040411_End.pdf) (01.12.2014).

- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2010a):** Quartalsstatistik der bundesgeförderten Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer. Beratungsstatistik MBE Zeitraum: 01.01.2010 – 31.03.2010, I. Quartal 2010, Nürnberg: BAMF.
- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2010b):** Quartalsstatistik für die bundesgeförderte Migrationsersterberatung (MEB). Beratungsstatistik MEB Zeitraum 01.10.2009 - 31.12.2009, unveröffentlicht, Nürnberg: BAMF.
- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2011a):** Quartalsstatistik für die bundesgeförderte Migrationsersterberatung (MEB). Beratungsstatistik MEB Zeitraum 01.10.2010 - 31.12.2010, unveröffentlicht, Nürnberg: BAMF.
- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2011b):** Verfahrenshandbuch der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE), unveröffentlicht, Nürnberg: BAMF.
- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2012):** Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). Projektbegleitende Erfolgskontrolle Jahresbericht 2011, unveröffentlicht, Nürnberg: BAMF.
- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2013a):** Bericht zur Integrationskursgeschäftsstatistik für das Jahr 2012, Abfragestand: 01.04.2013, Nürnberg: BAMF, Online: [http://www.bamf.de/Shared-Docs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integrationskurse/Kurst-raeger/Statistiken/2012-integrationskursgeschaefsstatistik-bund.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bamf.de/Shared-Docs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integrationskurse/Kurst-raeger/Statistiken/2012-integrationskursgeschaefsstatistik-bund.pdf?__blob=publicationFile) (14.01.2015).
- BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2013b):** Handlungsempfehlungen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) und der Jugendmigrationsdienste (JMD) für die gemeinsame Arbeit mit Familien, Nürnberg: BAMF, Online: [http://78.46.45.52/userfiles/File/Handlungsempfehlungen\\_JMD-MBE\\_22-07-2013.pdf](http://78.46.45.52/userfiles/File/Handlungsempfehlungen_JMD-MBE_22-07-2013.pdf) (25.06.2015).

**BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** (2013c): Konzept für einen bundesweiten Integrationskurs. Überarbeitete Neuauflage - Juli 2013, Nürnberg: BAMF, Online: [http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integrationskurse/Kurstraeager/KonzepteLeitfaeden/konz-f-bundesw-integrationskurs.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integrationskurse/Kurstraeager/KonzepteLeitfaeden/konz-f-bundesw-integrationskurs.pdf?__blob=publicationFile) (15.01.2015).

**BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** (2013d): Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). Projektbegleitende Erfolgskontrolle Jahresbericht 2012, unveröffentlicht, Nürnberg: BAMF.

**BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** (2013e): Willkommens- und Anerkennungskultur. Handlungsempfehlungen und Praxisbeispiele Abschlussbericht Runder Tisch „Aufnahmegesellschaft“, Nürnberg: BAMF.

**BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** (2014a): Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). Projektbegleitende Erfolgskontrolle Jahresbericht 2013, Berichtszeitraum 01.01. bis 31.12.2013, unveröffentlicht, Nürnberg: BAMF.

**BAMF - Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** (2014b): Wanderungsmonitor: Freizügigkeitsentwicklung, Nürnberg: BAMF, Online: <http://www.bamf.de/DE/Infothek/Statistiken/Wanderungsmonitor/Freizuegigkeit/freizuegigkeit-node.html> (25.06.2015).

**Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration** (2005): Bericht über die Lage der Ausländerinnen und Ausländer in Deutschland, Berlin: Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration.

**Becher, Inna/El-Menouar, Yasemin** (2014): Geschlechterrollen bei Deutschen und Zuwanderern christlicher und muslimischer Religionszugehörigkeit. Forschungsbericht 21, Nürnberg: BAMF, Online: <http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Forschungsberichte/fb21-geschlechterrollen.pdf;jsessionid=4B93B4D>

FE6D3B3098BAEA77E69736321.1\_cid294?\_\_blob=publicationFile  
(25.06.2015).

- BMAS - Bundesministerium für Arbeit und Soziales** (1998): Grundsätze für die Ausländersozialberatung: BMAS.
- BMBF - Bundesministerium für Bildung und Forschung** (2014): Bericht zum Anerkennungsgesetz, Berlin: BMBF.
- BMI - Bundesministerium des Innern** (2004): Neukonzeption der Migrationsberatung, Berlin: BMI.
- BMI - Bundesministerium des Innern** (2010): Förderrichtlinien der MBE, in: GMBI 2010, Nr. 13, S. 260–264, Online: [http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Migrationsersterberatung/mbe-foeri\\_pdf.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Migrationsersterberatung/mbe-foeri_pdf.pdf?__blob=publicationFile) (25.06.2015).
- BMI/BAMF - Bundesministerium des Innern/Bundesamt für Migration und Flüchtlinge** (2015): Migrationsbericht des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge im Auftrag der Bundesregierung. Migrationsbericht 2013, Nürnberg: BAMF.
- Bogner, Alexander/Menz, Wolfgang** (2002): Die methodologische Mehrdeutigkeit des Experteninterviews, in: Bogner, Alexander (Hg.): Das Experteninterview, Opladen: Leske und Budrich, 33–70.
- Borchers, Andreas/Erler, Wolfgang/Reis, Claus/Dietrich, Anne/Geideck, Susan/Grotheer, Angela/Seusing, Beate/Wende, Lutz** (2013): Endbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojekts „Integration verbindlicher machen - Integrationsvereinbarungen erproben“, Berlin: Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration.
- Bosswick, Wolfgang/Bronnenmeyer, Veit** (2001): Integrationsmaßnahmen der Wohlfahrtsverbände. Gutachten für die Unabhängige Kommission „Zuwanderung“, Bamberg: Europäisches Forum für Migrationsstudien (efms), Online: <http://www.efms.uni-bamberg.de/pdf/efms.pdf> (15.01.2014).



- Brücker, Herbert/Hauptmann, Andreas/Vallizadeh, Ehsan** (2013): Zuwanderer Bulgarien und Rumänien: Arbeitsmigration oder Armutsmigration?, Nürnberg: IAB, Online: <http://doku.iab.de/kurzber/2013/kb1613.pdf> (25.06.2015).
- Brücker, Herbert/Liebau, Elisabeth/Romiti, Agnese/Vallizadeh, Ehsan** (2014): Arbeitsmarktintegration von Migranten in Deutschland. Anerkannte Abschlüsse und Deutschkenntnisse lohnen sich, Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Online: [http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2114\\_3.pdf](http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2114_3.pdf) (25.06.2015).
- Brücker, Herbert/Tucci, Ingrid/Bartsch, Simone/Kroh, Martin/Trübswetter, Parvati/Schupp, Jürgen** (2014): Auf dem Weg nach Deutschland. Neue Muster der Migration, Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Online: [http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2114\\_1.pdf](http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2114_1.pdf) (25.06.2015).
- Buchholt, Stefan** (2008): Ansätze der Erstintegration für zuwandernde Menschen, in: Groenemeyer, Axel (Hg.): Soziologie sozialer Probleme und sozialer Kontrolle, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 586–598.
- Bundestagsdrucksache** (2015): Drucksache 18-4069 „Bundesförderung der Migrationsberatung für erwachsene Einwanderinnen und Einwanderer“, Online: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/18/040/1804069.pdf> (25.06.2015).
- Büttner, Tobias/Stichs, Anja** (2014): Die Integration von zugewanderten Ehegattinnen und Ehegatten in Deutschland. BAMF-Heiratsmigrationsstudie 2013, Nürnberg: BAMF.
- Chung, Rita Chi-Ying/Bemak, Fred** (2002): The Relationship of Culture and Empathy in Cross-Cultural Counseling, in: Journal of Counseling and Development (80), 154–159.
- Der Paritätische Gesamtverband** (2010): Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) im Paritätischen – Gelingende Integration vor Ort, Berlin: Der Paritätische Gesamtverband, Online: <http://>

[www.der-paritaetische.de/uploads/tx\\_pdforder/MBE\\_integrati-on\\_web\\_KORRIGIERT\\_01.pdf](http://www.der-paritaetische.de/uploads/tx_pdforder/MBE_integrati-on_web_KORRIGIERT_01.pdf) (11.06.2015).

**Destatis** (2010): Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Bevölkerung mit Migrationshintergrund - Ergebnisse des Mikrozensus 2008, Wiesbaden: Statistisches Bundesamt, Online: [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund2010220087004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund2010220087004.pdf?__blob=publicationFile) (25.06.2015).

**Destatis** (2013a): Ausländische Bevölkerung. Bevölkerungsfortschreibung: Wiesbaden: Statistisches Bundesamt, Online: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/Migration-Integration/AuslaendischeBevoelkerung/Tabellen/Bundeslaender.html;jsessionid=2BF7CE7ECCC14764A729B003DD5FDD0B.cae3> (15.05.2014).

**Destatis** (2013b): Bevölkerung nach Migrationshintergrund, Ergebnisse des Mikrozensus 2012, Wiesbaden: Statistisches Bundesamt, Online: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund/Tabellen/MigrationshintergrundStaatsangehoerigkeit.html> (25.06.2015).

**Destatis** (2013c): Bevölkerung und Erwerbstätigkeit 2012. Bevölkerung mit Migrationshintergrund, Ergebnisse des Mikrozensus 2012, Wiesbaden: Statistisches Bundesamt, Online: <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund/Tabellen/MigrationshintergrundAlter.html> (25.06.2015).

**Destatis** (2013d): Datenreport 2013. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland, Bonn: Statistisches Bundesamt, Online: [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Downloads/Datenreport2013.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Datenreport/Downloads/Datenreport2013.pdf?__blob=publicationFile) (25.06.2015).

**Destatis** (2014): Bevölkerung und Erwerbstätigkeit 2013. Bevölkerung mit Migrationshintergrund, Ergebnisse des Mikrozensus 2013, Wiesba-

den: Statistisches Bundesamt, Online: <https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund.html> (25.06.2015).

- Diehl, Claudia/Preisendörfer, Peter** (2007): Gekommen um zu bleiben? Bedeutung und Bestimmungsfaktoren der Bleibeabsicht von Neuzuwanderern in Deutschland, in: *Soziale Welt* (58), 5–28.
- Esser, Hartmut** (2001): *Integration und ethnische Schichtung*, Mannheim: Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung.
- Esser, Hartmut** (2006a): *Sprache und Integration*, AKI-Forschungsbilanz 4, Berlin: Arbeitsstelle Interkulturelle Konflikte und gesellschaftliche Integration (AKI), Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB), Online: [http://www.bagkjs.de/media/raw/AKI\\_Forschungsbilanz\\_4\\_Sprache.pdf](http://www.bagkjs.de/media/raw/AKI_Forschungsbilanz_4_Sprache.pdf) (11.06.2015).
- Esser, Hartmut** (2006b): *Sprache und Integration. Die sozialen Bedingungen und Folgen des Spracherwerbs von Migranten*, Frankfurt/Main, New York: Campus.
- Efms -Europäisches Forum für Migrationsstudien** (2008): *Kommunale Beratungsstrukturen für Migranten in Nürnberg - veränderte Angebotsstrukturen durch das Zuwanderungsgesetz. Gutachten für die Stadt Nürnberg, Bamberg*: efms.
- Farwick, Andreas** (2009): *Segregation und Eingliederung. Zum Einfluss der räumlichen Konzentration von Zuwanderern auf den Eingliederungsprozess*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlag.
- Farsimadan, Farkhondeh/Draghi-Lorenz, Riccarda/Ellis, Jason** (2007): Process and outcome of therapy in ethnically similar and dissimilar therapeutic dyads. *Psychotherapy Research*, 17(5), 567-575.
- Filtzinger, Otto/Häring, Dieter** (Hg.) (1993): *Von der Ausländersozialberatung zu sozialen Diensten für Migranten*, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

- Fischer, Veronica** (2007): Chancengleichheit herstellen - Vielfalt gestalten. Anforderungen an Organisations- und Personalentwicklung in der Einwanderungsgesellschaft, Berlin: Frank & Timme.
- Floeting, Holger/Reimann, Bettina/Schuleri-Hartje, Ulla-Kristina** (2004): Ethnische Ökonomie: Integrationsfaktor und Integrationsmaßstab, Berlin: Deutsches Institut für Urbanistik, Online: <http://middleeastmessenger.christina-schlegl.de/wp-content/uploads/ethnischeokonomie.pdf> (25.06.2015).
- Friedrich, Lena** (2008): Wohnen und innerstädtische Segregation von Migranten in Deutschland, Nürnberg: BAMF.
- Friedrichs, Jürgen/Triemer, Sascha** (2009): Gespaltene Städte? Soziale und ethnische Segregation in deutschen Großstädten Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gerling, Vera** (2001): Soziale Dienste Für Zugewanderte Senioren/Innen. Erfahrungen aus Deutschland und Großbritannien und ein Vergleich kommunaler Praxis der Partnerstädte Dortmund und Leeds, Norderstedt: Books on Demand GmbH.
- Granato, Mona/Kalter, Frank** (2001): The Persistence of Ethnic Inequality in the German Labor Market. Discrimination or Under-investment in Human Capital?, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 53, 2001, 497-520.
- Granovetter, Mark S.** (1973): The Strength of Weak Ties, in: American Journal of Sociology, 78 (6), 1360-1380.
- Hanganu, Elisa/Humpert, Stephan/Kohls, Martin** (2014): Zuwanderung aus den neuen EU-Mitgliedstaaten Bulgarien und Rumänien, Nürnberg: BAMF.
- Haug, Sonja** (2000): Soziales Kapital und Kettenmigration. Italienische Migranten in Deutschland, Opladen: Leske + Budrich.

**Haug, Sonja** (2010): Interethnische Kontakte, Freundschaften, Partnerschaften und Ehen von Migranten in Deutschland, Working Paper 33, Nürnberg: BAMF.

**Haug, Sonja/Müssig, Stephanie/Stichs, Anja** (2009): Muslimisches Leben in Deutschland. Im Auftrag der Deutschen Islam Konferenz, Forschungsbericht 6, Nürnberg: BAMF.

**Häußermann, Hartmut/Siebel, Walter** (2001): Soziale Integration und ethnische Schichtung. Zusammenhänge zwischen räumlicher und sozialer Integration. Gutachten im Auftrag der Unabhängigen Kommission „Zuwanderung“, Online: [http://archiv.schader-stiftung.de/docs/haeussermann\\_siebel\\_gutachten.pdf](http://archiv.schader-stiftung.de/docs/haeussermann_siebel_gutachten.pdf) (25.06.2014).

**Helferich, Cornelia** (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**Heß, Barbara** (2012): Zuwanderung von Fachkräften nach § 18 AufenthG aus Drittstaaten nach Deutschland. Ergebnisse einer schriftlichen Befragung von Arbeitsmigranten, Nürnberg: BAMF.

**IAB - Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung** (2014): Zuwanderungsmonitor Bulgarien und Rumänien. Juli 2014, Online: <http://doku.iab.de/arbeitsmarktdaten/zuwanderungsmonitor.pdf> (25.06.2015).

**Info GmbH** (2014): Bundesweite CATI-Befragung zum Projekt „Wissenschaftliche Begleitforschung zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)“. Methodenbericht, Berlin: Info GmbH.

**IntMK – Integrationsministerkonferenz** (2015): Ergebnisprotokoll der 10. Integrationsministerkonferenz der Länder am 25./26. März 2015 in Kiel, Kiel: Ministerium für Inneres und Bundesangelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein, Online: [http://www.schleswig-holstein.de/DE/Fachinhalte/I/integration/IntMK/Ergebnisse/DownloadLinks/konf\\_10.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](http://www.schleswig-holstein.de/DE/Fachinhalte/I/integration/IntMK/Ergebnisse/DownloadLinks/konf_10.pdf?__blob=publicationFile&v=2) (25.06.2015).

- Janßen, Andrea/Schroedter, Julia H.** (2007): Kleinräumliche Segregation der ausländischen Bevölkerung in Deutschland: Eine Analyse auf der Basis des Mikrozensus, in: Zeitschrift für Soziologie, 36 (6), 453–472.
- Kalter, Frank** (2008): Stand, Herausforderungen und Perspektiven der empirischen Migrationsforschung, in: Kalter, Frank (Hg.): Migration und Integration 48/2008, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 11–36.
- Köllner, Angela/Rueß, Julia/Stern, Tobias** (2009): Machbarkeitsstudie für eine projektbegleitende Erfolgskontrolle in der MBE, Berlin: Ramboøll Management.
- Koptelzewa, Galina** (2004): Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. Strukturelle Voraussetzungen und Strategien der Sozialarbeit mit Migranten, Münster: Waxmann.
- Kromrey, Helmut** (2001): Evaluation - ein vielschichtiges Konzept: Begriff und Methodik von Evaluierung und Evaluationsforschung; Empfehlungen für die Praxis, in: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, 24, 105–131.
- Liebau, Elisabeth/Romiti, Agnese** (2014): Bildungsbiographien von Zuwanderern nach Deutschland. Migranten investieren in Sprache und Bildung, Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Online: [http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2114\\_2.pdf](http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2114_2.pdf) (14.01.2015).
- Lochner, Susanne/Büttner, Tobias/Schuller, Karin** (2013): Das Integrationspanel. Langfristige Integrationsverläufe von ehemaligen Teilnehmenden an Integrationskursen, Nürnberg: BAMF.
- Mennemann, Hugo** (2009): Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case-Management. Verabschiedet vom Vorstand am 14.01.2008 in Mainz, Heidelberg, München, Landsberg, Frechen, Hamburg: Economica.

- Merkens, Hans** (2007): Auswahlverfahren, Sampling, Fallkonstruktion, in: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst Steinke, Ines (Hg.): *Qualitative Forschung*, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch-Verlag, 286–299.
- Meuser, Michael/Nagel, Ulrike** (1991): ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion, in: Garz, Detlev/Kraimer, Klaus (Hg.): *Qualitativ-empirische Sozialforschung*, Opladen: Westdeutscher Verlag, 441–471.
- Neuffer, Manfred** (2009): *Case-Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*, Weinheim, München: Juventa-Verlag.
- Portes, Alejandro** (1998): Social Capital. Its Origins and Applications in Modern Sociology, in: *Annual Review of Sociology* (24), 1–24.
- Prenzel, Manfred** (2004): *PISA 2003. Der Bildungsstand der Jugendlichen in Deutschland: Ergebnisse des zweiten internationalen Vergleichs*, Münster, New York: Waxmann.
- Prenzel, Manfred** (2013): *PISA 2012. Fortschritte und Herausforderungen in Deutschland*, Münster: Waxmann.
- Puskeppeleit, Jürgen/Thränhardt, Dietrich** (1990): *Vom betreuten Ausländer zum gleichberechtigten Bürger. Perspektiven der Beratung und Sozialarbeit, der Selbsthilfe und Artikulation und der Organisation und Integration der eingewanderten Ausländer aus der Anwerbestaaten in der Bundesrepublik Deutschland*, Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Radice von Wogau, Janine** (2004): *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln*, Weinheim: Beltz.
- Rambøll Management** (2007): *Einführung einer Kapazitätsplanung für die Migrationserstberatung. Abschlussbericht*, Hamburg: BAMF.
- Riehle, Eckart/Seifert, Michael** (2001): Stolpersteine interkultureller Verwaltungskommunikation, in: Riehle, Eckart (Hg.): *Interkulturelle*

Kompetenz in der Verwaltung?, Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 11–35.

**Salentin, Kurt** (2004): Ziehen sich Migranten in ethnische Kolonien zurück?, in: Bade, Klaus J./Bommers, Michael/Münz, Rainer (Hg.): Migrationsreport 2004, Frankfurt/Main, New York: Campus, 97–116.

**Schäfter, Cornelia** (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/GWV Fachverlage GmbH.

**Schmidt-Traub, Sigrun** (2003): Therapeutische Beziehung - Ein Überblick, in: Psychotherapeutische Praxis (3), 111–129.

**Schnell, Rainer/Hill, Paul Bernhard/Esser, Elke** (2005): Methoden der empirischen Sozialforschung, München: Oldenbourg.

**Schönwälder, Karen** (2007): Siedlungskonzentrationen und Integration: Eine Zwischenbilanz. Residential Segregation and the Integration of Immigrants: Britain, the Netherlands and Sweden, Berlin, Online: [http://www2000.wzb.eu/alt/aki/files/iv07-602\\_zwischenbilanz\\_schoenwaelder.pdf](http://www2000.wzb.eu/alt/aki/files/iv07-602_zwischenbilanz_schoenwaelder.pdf) (25.06.2015).

**Schönwälder, Karen/Söhn, Janina/Michalowski, Ines** (2005): Sprach- und Integrationskurse für MigrantInnen: Erkenntnisse über die Wirkungen in den Niederlanden, Schweden und Deutschland, Berlin, Online: [http://edoc.vifapol.de/opus/volltexte/2009/1559/pdf/iv05\\_akibilanz3.pdf](http://edoc.vifapol.de/opus/volltexte/2009/1559/pdf/iv05_akibilanz3.pdf), (25.06.2015).

**Schröder, Peter** (1994): Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge, Tübingen: Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache, S. 90–182.

**Schuller, Karin/Lochner, Susanne/Rother, Nina** (2011): Das Integrationspanel. Ergebnisse einer Längsschnittstudie zur Wirksamkeit und Nachhaltigkeit von Integrationskursen, Nürnberg: BAMF.



- Shin, Sung-Man/Chow, Clifton/Camacho-Gonsalves, Teresita/Levy, Rachel J./Allen, Elaine I./Leff, Stephen** (2005): A meta-analytic review of racial-ethnic matching for African American and Caucasian American clients and clinicians, in: *Journal of Counseling Psychology*, 52(1), 45-56.
- Sue, Stanley/Fujino, Diane C./Hu, Li-tze/Takeuchi, David. T.** (1991): Community mental health services for ethnic minority groups: A test of the cultural responsiveness hypothesis, in: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 59(1), 533-540.
- Tiedt, Friedemann** (1985): *Sozialberatung für Ausländer. Perspektiven für die Praxis*, Weinheim, Basel: Beltz.
- Warschburger, Petra** (Hg.) (2009): *Beratungspsychologie*, Heidelberg: Springer.
- Weinmann, Martin/Becher, Inna/Babka von Gostomski, Christian** (2012): *Einbürgerungsverhalten von Ausländerinnen und Ausländern in Deutschland sowie Erkenntnisse zu Optionspflichtigen. Ergebnisse der BAMF-Einbürgerungsstudie 2011*, Nürnberg: BAMF.
- Wendt, Wolf Rainer** (2010): *Case-Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung*, Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Winter, Hans-Peter** (2014): *Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). Monitoring-Ergebnisse aus Vor-Ort-Besuchen in Beratungseinrichtungen der MBE*, Nürnberg: BAMF.
- Witzel, Andreas** (2000): „Das problemzentrierte Interview“; in: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 1(1), Atr. 22, Online: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001228> (25.06.2015).
- Worbs, Susanne/Bund, Eva/Kohls, Martin/Babka von Gostomski, Christian** (2013): *(Spät)-Aussiedler in Deutschland. Eine Analyse aktueller Daten und Forschungsergebnisse*, Forschungsbericht 20, Nürnberg: BAMF.

## 7.2 Abkürzungsverzeichnis

ABH	Ausländerbehörde
AufenthG	Gesetz über den Aufenthalt, die Erwerbstätigkeit und die Integration von Ausländern im Bundesgebiet (Aufenthaltsgesetz)
AWO	Arbeiterwohlfahrt
BAGFW	Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
BdV	Bund der Vertriebenen
BFVG	Gesetz über die Angelegenheiten der Vertriebenen und Flüchtlinge
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BMI	Bundesministerium des Inneren
CM	Case Management
DCV	Deutscher Caritasverband
DGCC	Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management
DPWW	Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband
DRK	Deutsches Rotes Kreuz
DW	Diakonisches Werk der EKD
efms	european forum for migration studies
EU	Europäische Union
GER	Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen
GUS	Gemeinschaft Unabhängiger Staaten
HKL	Herkunftsland
IAB	Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
MBE	Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer
MEB	Migrationserstberatung
JMD	Jugendmigrationsdienst
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
PSA	Personalstellenanteile
SOEP	Sozio-oekonomisches Panel
ZWST	Zentrale Wohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland

### 7.3 Verzeichnis der Transkriptionszeichen

...	Zitat beginnt im gesprochenen Satz
[...]	Zusammenfügung mehrerer, im Interview getrennter Textstellen
würde <u>viel später</u> beginnen	Unterstreichungen bedeuten eine Betonung des jeweiligen Worts durch den Befragten
/	Befragter bricht im Satz ab und beginnt neue Formulierung

## 7.4 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2-1:	Verteilung der Beratungseinrichtungen und Personalstellen nach Träger (2013)	52
Abbildung 2-2:	Entwicklung der Beratungsfälle pro Quartal (2005–2010)	53
Abbildung 2-3:	Entwicklung der Beratungsfälle sowie der mit-beratenen Familienangehörigen (2011-2013)	54
Abbildung 2-4:	Entwicklung der Beratungsfälle nach Trägerorganisation (2011-2013)	55
Abbildung 2-5:	Herkunftsländer der Beratenen in den Jahren 2011 und 2013 (in Prozent)	60
Abbildung 2-6:	Anteil der Case Management-Verfahren an allen Beratungsfällen (2011-2013)	64
Abbildung 2-7:	Beratungsfälle, CM-Fälle und abgeschlossene Verfahren nach Trägerorganisation (2013)	67
Abbildung 2-8:	Themen in der Migrationsberatung (2010)	68
Abbildung 2-9:	Problemlagen der Beratenen in CM-Verfahren (2013)	70
Abbildung 2-10:	Teilnahme an Integrations- und Sprachkursen bei Beratenen mit Sprachförderbedarf (2013)	70
Abbildung 3-1:	Kalkulation der zu verschickenden Anschreiben	88
Abbildung 3-2:	Rücklauf der einzelnen Erhebungsschritte	104
Abbildung 4-1:	Altersstruktur der befragten MBE-Klienten nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	116
Abbildung 4-2:	Aufenthaltsdauer der befragten MBE-Klienten (in Prozent)	118
Abbildung 4-3:	Aufenthaltsdauer der befragten MBE-Klienten nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)	119
Abbildung 4-4:	Einreisealter nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)	120
Abbildung 4-5:	Migrationsmotive nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	124
Abbildung 4-6:	Familienstand nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	125
Abbildung 4-7:	Haushaltsgröße nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	128

Abbildung 4-8:	Anzahl der Unter-14-Jährigen im Haushalt nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	129
Abbildung 4-9:	Selbst eingeschätzte Deutschkenntnisse nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	132
Abbildung 4-10:	Selbst eingeschätzte Deutschkenntnisse nach Bildungsniveau (in Prozent)	134
Abbildung 4-11:	Verwendung der deutschen Sprache in der Familie nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	135
Abbildung 4-12:	Sprachnutzung am Arbeitsplatz nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	137
Abbildung 4-13a:	Höchster allgemeinbildender Schulabschluss nach Herkunftsgruppen und Geschlecht, sowie in Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund in Deutschland (in Prozent)	142
Abbildung 4-14a:	Höchster beruflicher Bildungsabschluss nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	144
Abbildung 4-15:	Formale Anerkennung ausländischer Qualifikationen (in Prozent)	147
Abbildung 4-16a:	Erwerbsstatus nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)	149
Abbildung 4-17:	Haupttätigkeit Nicht-Erwerbstätiger nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)	150
Abbildung 4-18a:	Art der Erwerbstätigkeit nach Herkunft (in Prozent)	151
Abbildung 4-19:	Art der Erwerbstätigkeit nach beruflichem Bildungsabschluss (in Prozent)	152
Abbildung 4-20:	Art der Erwerbstätigkeit nach beruflichem Bildungsabschluss (in Prozent)	153
Abbildung 4-21:	Anteile der im erlernten Beruf Beschäftigten nach Anerkennungsstatus ihres beruflichen Bildungsabschlusses (in Prozent)	155
Abbildung 4-22:	Arbeitszeitmodell nach Geschlecht (in Prozent)	156
Abbildung 4-23:	Vergleich des Tätigkeitsprofils vor und nach der Einreise nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	159
Abbildung 4-24:	Vergleich des Tätigkeitsprofils vor und nach der Einreise nach beruflicher Bildung (in Prozent)	159
Abbildung 4-25:	Verteilung der Nettohaushaltseinkommen (in Prozent)	161

Abbildung 4-27:	Zurechtkommen des Haushalts mit dem gegenwärtigen Einkommen (in Prozent)	162
Abbildung 4-28:	Bewohner gleicher Herkunft im Wohngebiet nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	165
Abbildung 4-29:	Kontakthäufigkeit zu Personen deutscher Herkunft und Landsleuten im Freundes- und Bekanntenkreis nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	166
Abbildung 4-30:	Zufriedenheit mit dem gegenwärtigen Leben in Deutschland nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	171
Abbildung 4-31:	Bleibeabsicht in Jahren (in Prozent)	175
Abbildung 4-32:	Anzahl der aufgesuchten Trägerorganisationen	177
Abbildung 4-33:	Dauer der Beratung nach Beratungsstatus (in Prozent)	180
Abbildung 4-34:	Häufigkeit der MBE-Besuche nach Dauer der Beratung (in Prozent)	183
Abbildung 4-35:	Dauer der Beratung nach Einreisealter (in Prozent)	184
Abbildung 4-36:	Dauer der Beratung nach Verständigungsbasis (in Prozent)	187
Abbildung 4-37:	Zugangswege zur MBE (in Prozent)	191
Abbildung 4-38:	Beratungssprachen nach Deutschkenntnissen (in Prozent)	194
Abbildung 4-39:	Beratungssprachen nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	195
Abbildung 4-40:	Initialanliegen für das Aufsuchen der MBE (in Prozent)	197
Abbildung 4-41:	Inhaltliche Anlässe für die Unterstützung bei Formularen und formellen Kontakten (in Prozent)	199
Abbildung 4-42:	Unterstützungsbedarf bei Formularen und formellen Kontakten nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	200
Abbildung 4-43:	Unterstützungsbedarf bei Formularen und formellen Kontakten (Initialanliegen) nach Aufenthaltsdauer bei Beratungsbeginn (in Prozent)	201
Abbildung 4-44:	Unterstützungsbedarf bei Formularen und formellen Kontakten nach Alter (in Prozent)	202
Abbildung 4-45:	Gesamtheit der behandelten Themen im Beratungsverlauf (in Prozent)	204

Abbildung 4-46:	Formen der Hilfestellung durch die MBE (in Prozent)	206
Abbildung 4-47:	Einsatz von Beratungskomponenten (in Prozent)	210
Abbildung 4-48a:	Einsatz von Beratungskomponenten in deutsch- sprachigen Beratungssettings nach Sprachkennt- nissen (in Prozent)	214
Abbildung 4-49:	Einsatz von Beratungskomponenten nach Beratungssprache (in Prozent)	216
Abbildung 4-50:	Einschätzung, ob frühere Kenntnis der MBE hilfreich gewesen wäre	218
Abbildung 4-51:	Bekanntheit der Migrationsberatung unter dem Namen „MBE“	220
Abbildung 4-52:	Bewertung der Öffnungszeiten	222
Abbildung 4-53:	Bewertung der Wartezeiten in der Beratungsstelle	223
Abbildung 4-54:	Bewertung der Dauer der einzelnen Beratungsge- spräche	224
Abbildung 4-55:	Bewertung der sprachlichen Verständigung	225
Abbildung 4-56:	Bewertung der sprachlichen Verständigung nach Kommunikationsbasis (in Prozent)	226
Abbildung 4-57:	Vertrauen in den Berater	228
Abbildung 4-58:	Vertrauensverhältnis zum Berater nach Einsatz von Beratungselementen (in Prozent)	230
Abbildung 4-59:	Zustimmung zur Aussage " <i>Ich habe mich von meinem Berater verstanden gefühlt.</i> "	231
Abbildung 4-60:	Zustimmung zur Aussage " <i>Mein Berater hat sich sehr darum bemüht, mir weiter zu helfen.</i> "	233
Abbildung 4-61:	Zustimmung zur Aussage " <i>Mein Berater hat sich sehr darum bemüht, mir weiter zu helfen</i> " nach Beratungsform (in Prozent)	234
Abbildung 4-62:	Zustimmung zur Aussage " <i>Meine Wünsche wurden in der Beratung berücksichtigt.</i> "	235
Abbildung 4-63:	Einschätzungen zum Einsatz schriftlicher Förderpläne nach Klientengruppen (in Prozent)	237
Abbildung 4-64:	Einschätzungen zum Leisten einer Unterschrift nach Klientengruppen (in Prozent)	241
Abbildung 4-65:	Einschätzungen zur Unterschrift des Beraters nach Klientengruppen (in Prozent)	242

Abbildung 4-66:	Veränderung der Ausgangssituation nach Initialanliegen (in Prozent)	245
Abbildung 4-67:	Verbesserung der Situation nach Aufenthaltsdauer bei Erstbesuch der MBE (in Prozent)	246
Abbildung 4-68:	Verbesserung der Situation nach Klientengruppen (in Prozent)	247
Abbildung 4-69:	Grad der Hilfeleistung durch MBE nach Initialanliegen (in Prozent)	249
Abbildung 4-70:	Grad der Hilfeleistung durch MBE nach Klientengruppen (in Prozent)	250
Abbildung 4-71:	Zustimmung zur Aussage " <i>Ich hätte mein Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können</i> "	252
Abbildung 4-72:	Zustimmung zur Aussage " <i>Ich hätte mein Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können.</i> " nach Themenbereichen (in Prozent)	253
Abbildung 4-73:	Zustimmung zur Aussage " <i>Ich hätte mein Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können.</i> " nach Sprachkenntnissen (in Prozent)	254
Abbildung 4-74:	Zustimmung zur Aussage „ <i>Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.</i> “	256
Abbildung 4-75:	Zustimmung zur Aussage „ <i>Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.</i> “ nach Beratungselementen (in Prozent)	257
Abbildung 4-76:	Zustimmung zur Aussage „ <i>Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.</i> “, nach Häufigkeit des Aufsuchens (in Prozent)	258
Abbildung 4-77:	Zustimmung zur Aussage „ <i>Durch die Migrationsberatung weiß ich nun besser, an welche Behörden oder Einrichtungen ich mich mit meinen Anliegen wenden kann.</i> “	259
Abbildung 4-78:	Zustimmung zur Aussage „ <i>Durch die Migrationsberatung weiß ich nun besser, an welche Behörden oder Einrichtungen ich mich mit meinen Anliegen wenden kann.</i> “, nach Häufigkeit des Aufsuchens (in Prozent)	260



Abbildung 4-79:	Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“	260
Abbildung 4-80:	Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“, nach Sprachkenntnissen (in Prozent)	261
Abbildung 4-81:	Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“, nach Häufigkeit der Inanspruchnahme der MBE (in Prozent)	262
Abbildung 4-82:	Zustimmung zur Aussage „Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.“, nach Häufigkeit der Inanspruchnahme der MBE (in Prozent)	263
Abbildung 4-83:	Zustimmung zur Aussage „Die Migrationsberatung trägt dazu bei, dass sich Zuwanderer in Deutschland willkommen fühlen.“	264
Abbildung 4-84:	Grad der Zufriedenheit mit der MBE	266
Abbildung 4-85:	Grad der Zufriedenheit mit der MBE, nach Anzahl der Besuche (in Prozent)	267
Abbildung 4-86:	Beratungszufriedenheit nach Qualität der sprachlichen Verständigung (in Prozent)	268
Abbildung 4-87:	Beratungszufriedenheit nach Beratungselementen (in Prozent)	270
Abbildung 4-88:	Beratungszufriedenheit nach Einschätzung der Situationsveränderung (in Prozent)	271
Abbildung 4-89:	Beratungszufriedenheit nach Grad der Hilfeleistung durch MBE (in Prozent)	272
Abbildung 5-1:	Zehn häufigste Herkunftsländer/-regionen in den ausgewählten Beratungseinrichtungen (in Prozent)	286
Abbildung 4-13b:	Höchster allgemeinbildender Schulabschluss nach Herkunftsgruppen (differenzierte Aufschlüsselung) und Geschlecht sowie in Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund in Deutschland (in Prozent)	404
Abbildung 4-14b:	Höchster beruflicher Bildungsabschluss nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)	405
Abbildung 4-16b:	Erwerbsstatus nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)	405

Abbildung 4-18b:	Art der Erwerbstätigkeit nach Herkunftsgruppen – differenzierte Darstellung (in Prozent)	406
Abbildung 4-26:	Nettohaushaltseinkommen für Haushalte mit 2 bzw. 3 Personen nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	406
Abbildung 4-48b:	Einsatz von Beratungskomponenten nach Sprachkenntnissen (in Prozent)	407

## 7.5 Tabellenverzeichnis

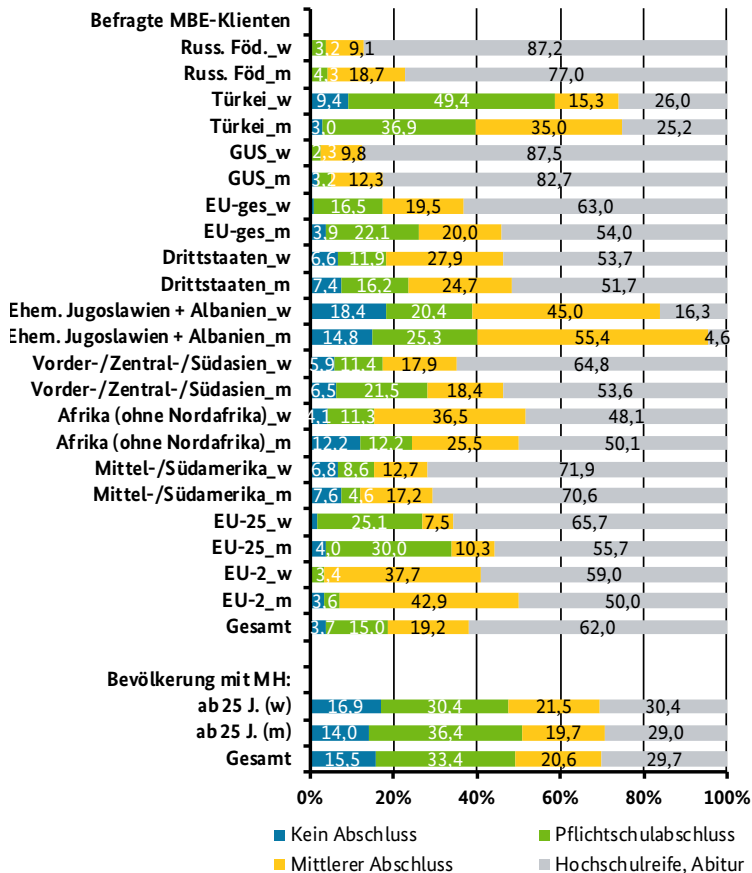
Tabelle 1-1:	Case Management im Rahmen der MBE	39
Tabelle 1-2:	Aufgabenbereiche der MBE	41
Tabelle 1-3:	Controllingsystem zur Erfassung der Wirkung nach Förderbereich	44
Tabelle 2-1:	Entwicklung der MBE-Beratungseinrichtungen im Bundesgebiet (2005-2013)	50
Tabelle 2-2:	Verteilung der Beratungseinrichtungen und Personalstellen nach Bundesländern (2013)	51
Tabelle 2-3:	Betreuungsquote nach Trägerorganisation (2011-2013)	57
Tabelle 2-4:	Zeitraum zwischen Erlangung eines Aufenthalts- titels und Erstberatung (in Prozent)	58
Tabelle 2-5:	Herkunftsländer der Beratenen nach Trägerorga- nisation 2013 (in Prozent)	63
Tabelle 2-6:	Durchschnittliche Beratungsdauer und Anzahl der Beratungsgespräche nach Trägerorganisation (2013)	66
Tabelle 2-7:	Veränderung des Erwerbsstatus zu Beginn und am Ende des CM-Verfahrens 2013 (in Prozent)	72
Tabelle 2-8:	Bearbeitung von prekären wirtschaftlichen Situati- onen 2013 (in Prozent)	73
Tabelle 2-9:	Bearbeitung von prekären gesundheitlichen und sozialen Situationen 2013 (in Prozent)	74
Tabelle 2-10:	Zusammenfassende Darstellung der Bekanntheit und Nutzung der Migrationsberatung in Studien des BAMF	78
Tabelle 3-1:	Verteilung der Beratungsstellen und Klienten in der Grundgesamtheit nach Trägerorganisation (2012)	90

Tabelle 3-2:	Verteilung der Beratungsstellen und Klienten in der Stichprobe und Grundgesamtheit nach Trägerorganisation	91
Tabelle 3-3:	Rücklauf der Einwilligungserklärungen	93
Tabelle 3-4:	Verteilung der Klienten in der Grundgesamtheit, Stichprobe und im Rücklauf nach Trägerorganisation (in Prozent)	95
Tabelle 3-5:	Verteilung der Klienten in der Grundgesamtheit, Stichprobe und im Rücklauf nach Bundesland (in Prozent)	96
Tabelle 3-6:	Verteilung der Klienten in der Grundgesamtheit und im Rücklauf nach den zehn Hauptherkunftsländern (in Prozent)	97
Tabelle 3-7:	Ausschöpfung der BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014	102
Tabelle 3-8:	Verteilung der Klienten nach bewerteter Trägerorganisation (in Prozent)	105
Tabelle 3-9:	Herkunftslandverteilung in der Grundgesamtheit, im Rücklauf und im Nettodatensatz (in Prozent)	107
Tabelle 3-10:	Verteilung nach Bundesländern im gewichteten und ungewichteten Nettodatensatz (in Prozent)	108
Tabelle 4-1:	Herkunftsgruppen der befragten MBE-Klienten (in Prozent)	110
Tabelle 4-2:	Staatsangehörigkeiten der befragten MBE-Klienten (in Prozent)	113
Tabelle 4-3:	Altersstruktur der befragten MBE-Klienten (in Prozent)	114
Tabelle 4-4:	Altersstruktur der befragten MBE-Klienten im Vergleich zur Gesamtbevölkerung (in Prozent)	115
Tabelle 4-5:	Migrationsmotiv der befragten MBE-Klienten nach Geschlecht (in Prozent)	121
Tabelle 4-6:	Herkunftsland des Partners (in Prozent)	126
Tabelle 4-7:	Anzahl der Kinder (in Prozent)	127
Tabelle 4-8:	Teilnahme am Integrationskurs nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	138
Tabelle 4-9a:	Erreichtes Sprachniveau am Ende des Integrationskurses der Prüfungsteilnehmenden nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	139

Tabelle 4-10:	Erreichtes Sprachniveau am Ende des Integrationskurses nach Schulabschluss (in Prozent)	140
Tabelle 4-11a:	Erwerbsstatus im Herkunftsland nach Herkunft (in Prozent)	157
Tabelle 4-12:	Erwerbsstatus vor der Einreise und aktueller Erwerbsstatus (in Prozent)	158
Tabelle 4-13a:	Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis und Sozialintegration nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	169
Tabelle 4-14a:	Bleibeabsicht nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	173
Tabelle 4-15:	Jahr der letzten Inanspruchnahme der MBE (in Prozent)	178
Tabelle 4-16:	Aktuelle Nutzung der bewerteten Beratungsstelle (in Prozent)	179
Tabelle 4-17:	Anzahl der Beratungsbesuche (in Prozent)	182
Tabelle 4-18:	Aufenthaltsdauer zu Beginn der Beratung (in Prozent)	189
Tabelle 4-19:	Aufenthaltsdauer zu Beginn der Beratung, ab 2005 Zugewanderte (in Prozent)	189
Tabelle 4-20:	Verständigungsbasis in der MBE (in Prozent)	192
Tabelle 4-21:	Übersetzer in der MBE (in Prozent)	193
Tabelle 4-22:	Offene Nennungen zu weiteren Hilfestellungen (in Prozent)	207
Tabelle 4-23:	Verbesserungsvorschläge der Klienten (in Prozent)	273
Tabelle 5-1:	Interviews nach Bundesländern	283
Tabelle 5-2:	Eigenschaften der ausgewählten Beratungseinrichtungen	284
Tabelle 4-9b:	Erreichtes Sprachniveau am Ende des Integrationskurses nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)	407
Tabelle 4-11b:	Erwerbsstatus im Herkunftsland nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)	408
Tabelle 4-13b:	Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis und Sozialintegration nach Herkunftsgruppen (in Prozent)	408
Tabelle 4-14b:	Bleibeabsicht nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)	409

## Anhang 1: Tabellen und Abbildungen

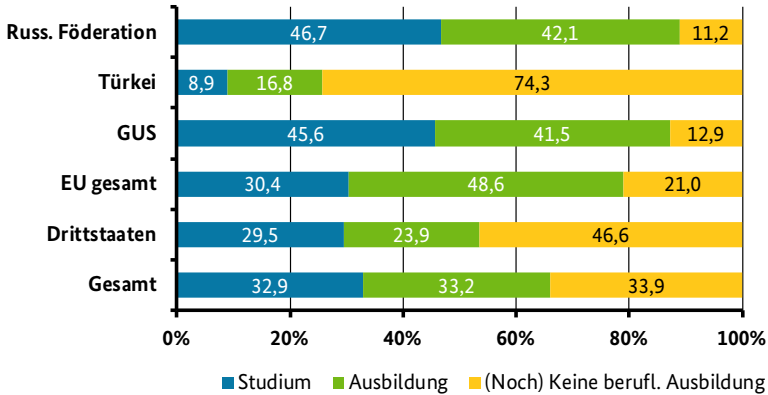
Abbildung 4-13b: Höchster allgemeinbildender Schulabschluss nach Herkunftsgruppen (differenzierte Aufschlüsselung) und Geschlecht sowie in Gesamtbevölkerung mit Migrationshintergrund in Deutschland (in Prozent)



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet; Mikrozensus 2012, eigene Darstellung.

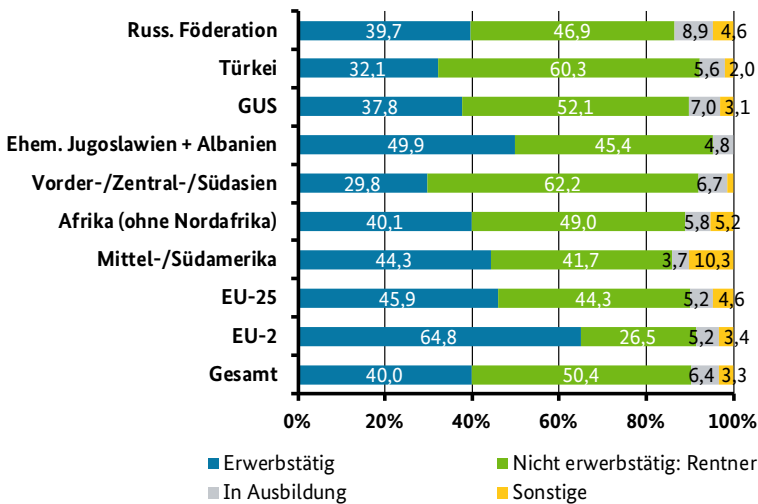
Anmerkung: Herkunftsgruppen mit einer zu geringen Befragtenzahl werden nicht dargestellt.

**Abbildung 4-14b: Höchster beruflicher Bildungsabschluss nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)**



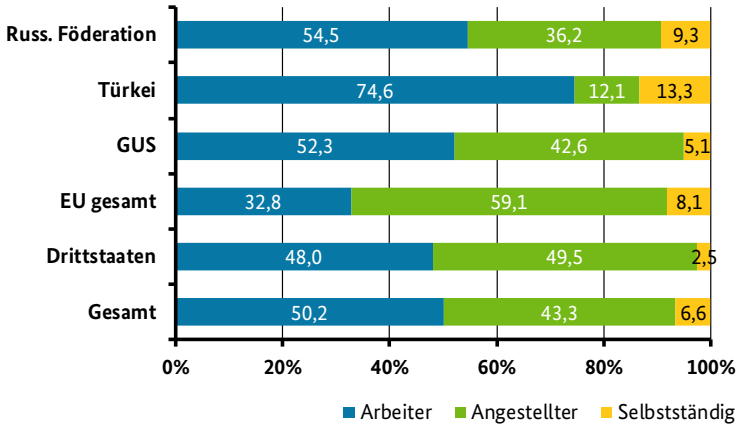
Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

**Abbildung 4-16b: Erwerbsstatus nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.094, gewichtet.  
Basis: Personen unter 65 Jahren.

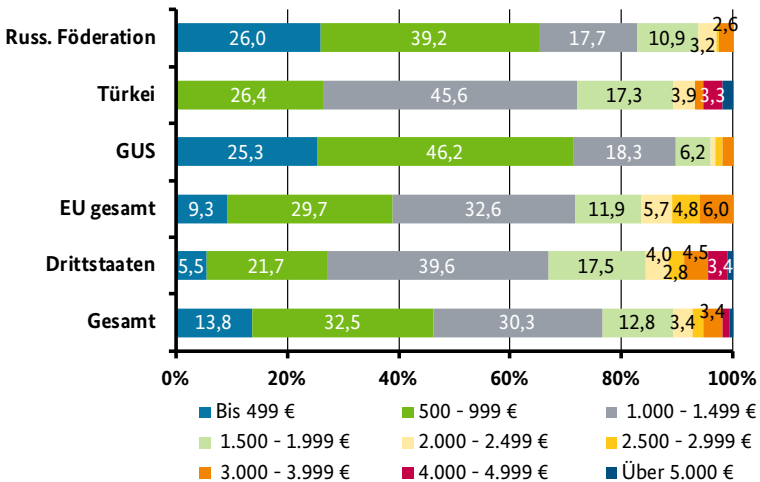
**Abbildung 4-18b: Art der Erwerbstätigkeit nach Herkunftsgruppen – differenzierte Darstellung (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=443, gewichtet.  
Basis: Erwerbstätige Personen.

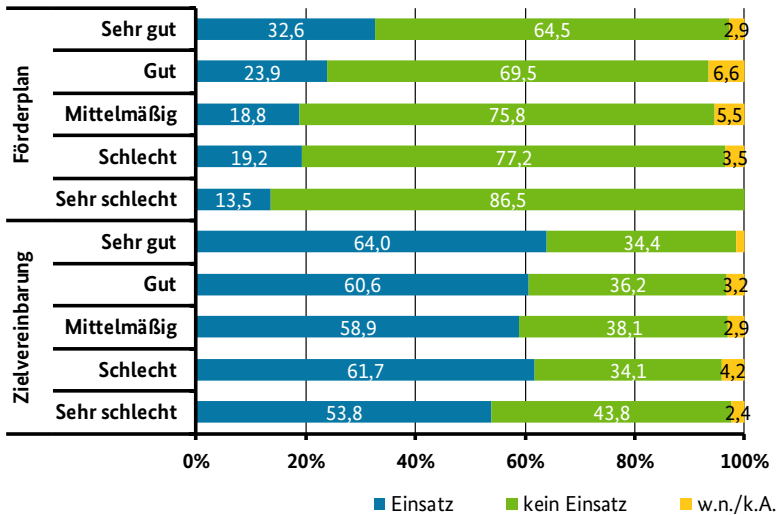
Anmerkung: Herkunftsgruppen mit einer zu geringen Befragtenzahl werden nicht dargestellt.

**Abbildung 4-26: Nettohaushaltseinkommen für Haushalte mit 2 bzw. 3 Personen nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n= 532, gewichtet.

**Abbildung 4-48b: Einsatz von Beratungskomponenten nach Sprachkenntnissen (in Prozent)**



Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

**Tabelle 4-9b: Erreichtes Sprachniveau am Ende des Integrationskurses nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)**

	B1	A2	unter A2
Russ. Föderation	65,6	31,0	3,5
Türkei	45,8	46,0	8,2
GUS	67,6	28,4	4,1
Ehem. Jugoslawien + Albanien	85,1	10,2	4,7
Vorder-/Zentral-/Südasiens	81,9	14,7	3,4
Afrika (ohne Nordafrika)	85,5	11,1	3,4
Mittel-/Südamerika	73,0	16,9	10,1
EU-25	85,0	9,7	5,3
EU-2	93,4	6,6	0,0
<b>Gesamt</b>	<b>73,1</b>	<b>22,8</b>	<b>4,1</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=747, gewichtet.  
Basis: Personen, die am Deutschtest für Zuwanderer (DTZ) teilgenommen haben.

Anmerkung: Herkunftsgruppen mit einer zu geringen Befragtenzahl werden nicht dargestellt.



**Tabelle 4-11b: Erwerbsstatus im Herkunftsland nach Herkunftsgruppen und Geschlecht (in Prozent)**

	Erwerbstätig	Nicht erwerbstätig
Russ. Föd_w	94,5	5,5
Russ. Föd_m	97,7	2,3
Türkei_w	26,4	73,6
Türkei_m	70,1	29,9
GUS_w	92,1	7,9
GUS_m	96,4	3,6
EU-ges_w	87,6	12,4
EU-ges_m	89,0	11,0
Drittstaaten_w	63,7	36,3
Drittstaaten_m	79,6	20,4
<b>Gesamt</b>	<b>78,9</b>	<b>21,2</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.254, gewichtet.

**Tabelle 4-13b: Kontakte im Freundes- und Bekanntenkreis und Sozialintegration nach Herkunftsgruppen (in Prozent)**

Art der Sozialintegration	Russ. Föderation	Türkei	GUS	EU gesamt	Drittstaaten	Gesamt
Keine Kontakte (Marginalisierung)	0,3	0,9	1,9	0,0	3,2	1,6
Nur Kontakte zu Personen aus HKL (Segmentation)	13,5	23,4	12,1	8,3	17,5	15,3
Nur Kontakte zu Personen deutscher Herkunft (Assimilation)	2,4	3,2	2,2	3,6	6,7	4,0
Mehrfachkontakte (Mehrfachintegration)	83,8	72,5	83,8	88,1	72,6	79,1
<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

**Tabelle 4-14b: Bleibeabsicht nach Herkunftsgruppen – differenzierte Aufschlüsselung (in Prozent)**

	<b>Bleibeabsicht</b>	<b>Keine Bleibeabsicht</b>	<b>Unentschlossen</b>
<b>Russ. Föderation</b>	89,2	1,9	8,9
<b>Türkei</b>	58,0	17,6	24,5
<b>GUS</b>	91,4	0,8	7,8
<b>Ehem. Jugoslawien + Albanien</b>	47,3	22,1	30,6
<b>Vorder-/ Zentral-/ Südasien</b>	80,8	7,7	11,6
<b>Ost-/Südostasien</b>	66,1	9,3	24,6
<b>Afrika</b>	46,5	20,3	33,3
<b>Nordafrika</b>	64,9	5,3	29,8
<b>Mittel-/Südamerika</b>	68,3	19,4	12,4
<b>EU-25</b>	68,9	13,6	17,5
<b>EU-2</b>	75,3	8,2	16,5
<b>Gesamt</b>	<b>75,0</b>	<b>9,1</b>	<b>15,9</b>

Quelle: BAMF-MBE-Klientenbefragung 2014, n=1.250, gewichtet.

## Anhang 2: Fragebogen

Abgleich mit programmierter Version Info - FINAL

20.05.2014

**„Wissenschaftliche Begleitforschung  
zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer“  
Fragebogen und Codeplan**

**Inhaltsverzeichnis:**

a)	Einleitung / Screening.....	2
b)	Zugang, Nutzung und Verlauf der Migrationsberatung.....	13
c)	Zufriedenheit mit der Beratungserfahrung.....	23
d)	Themenfelder und Zielerreichung.....	25
e)	Case Management.....	28
f)	Migrationsbiografie.....	32
g)	Partnerschaft sowie Wohnsituation.....	40
h)	Schulische und berufliche Bildung, Erwerbstätigkeit.....	42
i)	Deutschkenntnisse.....	47
j)	Leben in Deutschland.....	49
k)	Sozioökonomische Angaben.....	50
l)	Interviewerfragebogen.....	51

## a) Einleitung / Screening

Nr.	Frage / Thema
	<p><b>Angespielte Informationen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Name</li> <li>- Geschlecht</li> <li>- Herkunftsland</li> <li>- Trägerzugehörigkeit</li> </ul>
Einleitung	<p>Guten Tag [Vorstellung Interviewer und Forschungsinstitut]. Das <i>Forschungsinstitut X</i> führt im Auftrag des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge eine Untersuchung zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer durch.</p> <p>Könnte ich bitte mit Herrn /Frau (&lt;zugespiltes Geschlecht&gt;) &lt; zugespilter Name&gt; sprechen?</p> <p><i>Wenn Kontakt zur Zielperson hergestellt wurde:</i></p> <p>Vor einiger Zeit haben Sie einen Brief an das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge zurückgeschickt und darin zugestimmt, an einer telefonischen Befragung zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer teilzunehmen. Wir möchten nun gerne mit Ihnen über Ihre Erfahrungen und Ihre Zufriedenheit mit der Migrationsberatung sprechen. Ihre Angaben helfen dabei, das Beratungsangebot weiter zu verbessern. Hätten Sie nun Zeit, das Interview durchzuführen?</p>
v001	<p><i>Bitte Geschlecht der Zielperson eintragen:</i></p> <p>1 = Männlich</p> <p>2 = Weiblich</p>
v002_1 v002_2 v002_3 v002_4 v002_5 v002_6	<p>Sie waren ja in der letzten Zeit bei der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer.</p> <p>Die Migrationsberatung wird von 7 verschiedenen Organisationen wie der Caritas oder der AWO angeboten. Diese Organisationen haben auch andere Hilfsangebote wie z.B. Sozial- oder Familienberatung, Kleiderkammern oder Kurse. Im Folgenden geht es jedoch nur um die <b>Migrationsberatung</b> also auch nicht um Sprach- oder Integrationskurse.</p> <p>1 = trifft zu</p> <p>Ich lese Ihnen nun die einzelnen Organisationen vor. Bitte antworten Sie mit ja, falls Sie bei der jeweiligen Organisation in der Migrationsberatung waren.</p> <p><input type="checkbox"/> Caritas</p> <p><input type="checkbox"/> Arbeiterwohlfahrt, kurz AWO</p> <p><input type="checkbox"/> Diakonie</p> <p><input type="checkbox"/> Paritätischen Wohlfahrtsverband</p> <p><input type="checkbox"/> Deutsches Rotes Kreuz, kurz DRK</p> <p><input type="checkbox"/> Bund der Vertriebenen, kurz BdV (Plausibilitätscheck: Herkunftsland muss gleich =</p>

	<p>Russland, Weißrussland, Moldawien, Ukraine, Armenien, Aserbaidschan, Georgien, Kasachstan, Kirgisistan, Tadschikistan, Turkmenistan, Usbekistan, Estland, Lettland, Litauen, Polen, Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien, Bulgarien, Albanien, China, Serbien, Kroatien, Slowenien, Bosnien-Herzegowina, Serbien, Mazedonien)</p>
v002_7	<input type="checkbox"/> Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland, kurz ZWST
v002_8	<input type="checkbox"/> Bei einer anderen Einrichtung
	<i>Intervieweranweisung: Falls ein anderer als der zugespielte Träger genannt wurde, ggf. nochmals nachfragen: „Sonst waren Sie bei keiner anderen Organisation in der Migrationsberatung? z.B. bei &lt;zugespielte Trägerorganisation?&gt;“</i>
v002_9	Ich war nicht bei der Migrationsberatung
v002_6kontr	<p>Prüfung, ob Befragter tatsächlich beim Bund der Vertriebenen war          → Falls v002_9 = 1 weiter mit v003</p> <p><i>Intervieweranweisung: wird nicht vorgelesen. Falls der Befragte angibt, nicht bei der Migrationsberatung gewesen zu sein, bitte nochmal gezielt nachfragen, da die Einwilligungserklärung zur Studienteilnahme zurückgeschickt wurde. Bei einer Auswahl dieser Antwortkategorie wird das Interview ansonsten beendet!</i></p> <p>Falls v002_8 = 1</p> <p>Und welche Einrichtung war das?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls Person den Namen der Organisation nicht weiß, eine Bezeichnung finden (z.B. Straßename, Ortsname etc.).</i></p>
v002_96ao	<input type="checkbox"/> Einrichtung: _____
v002_96bo	<input type="checkbox"/> Einrichtung: _____
v002_96co	<input type="checkbox"/> Einrichtung: _____
v003	<p><i>Falls Person sagt, dass sie nicht bei der Migrationsberatung war (v002_9=1)</i></p> <p>Sie erinnern sich aber daran, dass Sie bei der Migrationsberatung waren?</p> <p>1 = Ja → zurück zur v002</p> <p>2 = Nein</p>
	<p><i>Falls Person sich nicht daran erinnern kann: (v003=2)</i></p> <p>Da Sie die Einwilligungserklärung an das BAMF zurückgeschickt haben, sind wir davon ausgegangen, dass Sie auch an der Migrationsberatung als Berater teilgenommen haben. Wenn dies nicht so ist, bedanke ich mich für die Beantwortung meiner Fragen und wünsche Ihnen einen schönen Tag!</p>
v004_1	<p><i>Falls (v002_1=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei der Migrationsberatung der Caritas?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen</i></p> <p>1 = 1 Mal</p>

	<p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>88 = Weiß nicht</p> <p>99 = keine Angabe</p>
v004_2	<p><i>Falls (v002_2=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei der Migrationsberatung der AWO, also der Arbeiterwohlfahrt?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p>

	<p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v004_3	<p><i>Falls (v002_3=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei der Migrationsberatung der Diakonie?</p> <p><i>Interviewerweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p>

	<p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v004_4	<p><i>Falls (v002_4=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei der Migrationsberatung des Paritätischen Wohlfahrtsverbands?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p>



	<p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v004_5	<p><i>Falls (v002_5=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei der Migrationsberatung des Deutschen Roten Kreuz, also des DRK?</p> <p><i>Interviewerweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p>

	<p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999= keine Angabe</p>
v004_6	<p><i>Falls (v002_6=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie bei der Migrationsberatung des Bundes der Vertriebenen, also des BdV?</p> <p><i>Interviewerweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p>

	<p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v004_7	<p><i>Falls (v002_7=1):</i></p> <p>Wie oft waren Sie bei der Migrationsberatung der Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland, also der ZWST?</p> <p><i>Interviewerweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p>

	<p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v004_8	<p><i>Falls Angabe in v002_96ao</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei <i>Einrichtung</i> &lt; v002_96ao &gt; ?</p> <p><i>Interviewerweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p>

	<p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p> <p>26 = Mehr als 25 Mal</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v004_9	<p><i>Falls Angabe in v002_96bo</i></p> <p>Wie oft waren Sie insgesamt bei <i>Einrichtung</i> &lt; v002_96bo &gt; ?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i></p> <p>1 = 1 Mal</p> <p>2 = 2 Mal</p> <p>3 = 3 Mal</p> <p>4 = 4 Mal</p> <p>5 = 5 Mal</p> <p>6 = 6 Mal</p> <p>7 = 7 Mal</p> <p>8 = 8 Mal</p> <p>9 = 9 Mal</p> <p>10 = 10 Mal</p> <p>11 = 11 Mal</p> <p>12 = 12 Mal</p> <p>13 = 13 Mal</p> <p>14 = 14 Mal</p> <p>15 = 15 Mal</p> <p>16 = 16 Mal</p> <p>17 = 17 Mal</p> <p>18 = 18 Mal</p> <p>19 = 19 Mal</p> <p>20 = 20 Mal</p> <p>21 = 21 Mal</p> <p>22 = 22 Mal</p> <p>23 = 23 Mal</p> <p>24 = 24 Mal</p> <p>25 = 25 Mal</p>

	26 = Mehr als 25 Mal 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe
v004_10	<i>Falls Angabe in v002_96co</i> Wie oft waren Sie insgesamt bei <i>Einrichtung &lt; v002_96co &gt; ?</i> <i>Intervieweranweisung: Falls Person sich nicht sicher ist, bitte schätzen lassen.</i> 1 = 1 Mal 2 = 2 Mal 3 = 3 Mal 4 = 4 Mal 5 = 5 Mal 6 = 6 Mal 7 = 7 Mal 8 = 8 Mal 9 = 9 Mal 10 = 10 Mal 11 = 11 Mal 12 = 12 Mal 13 = 13 Mal 14 = 14 Mal 15 = 15 Mal 16 = 16 Mal 17 = 17 Mal 18 = 18 Mal 19 = 19 Mal 20 = 20 Mal 21 = 21 Mal 22 = 22 Mal 23 = 23 Mal 24 = 24 Mal 25 = 25 Mal 26 = Mehr als 25 Mal 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe

**b) Zugang, Nutzung und Verlauf der Migrationsberatung**

v005	<p>Wie wichtig finden Sie, dass es die Migrationsberatung in Deutschland gibt?</p> <p>1 = Sehr wichtig  2 = Eher wichtig  3 = Eher unwichtig  4 = Sehr unwichtig  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v006	<p>Ist Ihnen der Name „MBE“ für die Migrationsberatung in Deutschland bekannt?</p> <p>1 = Ja  2 = Nein  9999 = keine Angabe</p>
v007	<p>In welchem Jahr waren Sie zum ersten Mal in einer Migrationsberatungsstelle?</p> <p>Jahr _____</p> <p>8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v008_1 v008_2 v008_3 v008_4 v008_5 v008_6 v008_7 v008_96	<p>Wie haben Sie vom Angebot der Migrationsberatung in Deutschland erfahren?</p> <p><input type="checkbox"/> von Freunden oder Verwandten  <input type="checkbox"/> im Integrationskurs  <input type="checkbox"/> in einer Ausländerbehörde  <input type="checkbox"/> in einer Arbeitsagentur oder im JobCenter (Arbeitsamt)  <input type="checkbox"/> in einer anderen Behörde, z.B. Meldebehörde  <input type="checkbox"/> in einer anderen Beratungseinrichtung  <input type="checkbox"/> in Chats oder Foren im Internet  <input type="checkbox"/> Sonstiges und zwar _____</p> <p>1= Ja  2= Nein  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v009	<p>Wie hilfreich wäre es für Sie gewesen, schon früher vom Angebot der Migrationsberatung erfahren zu haben?</p> <p>1 = Sehr hilfreich</p>

	<p>2 = Eher hilfreich</p> <p>3 = Eher nicht hilfreich</p> <p>4 = Überhaupt nicht hilfreich</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v010	<p><i>Falls der Beratene bei mehreren Trägerorganisationen beraten wurde: (Zwei oder mehr Angaben bei v002_1 bis v002_96co)</i></p> <p>Sie haben vorhin gesagt, dass Sie bei verschiedenen Organisationen in der Migrationsberatung waren, nämlich bei <i>Einblendung</i> &lt;v002_1 – v002_7, v002_96ao – v002_96co&gt;.</p> <p>Bei welcher dieser Organisationen waren Sie zuletzt?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls Person nicht weiß, wo sie als letztes war oder keine Angabe machen möchte, bitte nochmals nachfragen und darauf hinweisen, dass es im Folgenden nur noch um die letzte aufgesuchte Organisation gehen soll.</i></p> <p>1 = Caritas [falls v002_1=1]</p> <p>2 = AWO, Arbeiterwohlfahrt [falls v002_2=1]</p> <p>3 = Diakonie [falls v002_3=1]</p> <p>4 = Paritätischer Wohlfahrtsverband [falls v002_4=1]</p> <p>5 = Deutsches Rotes Kreuz (DRK) [falls v002_5=1]</p> <p>6 = Bund der Vertriebenen (BdV) [falls v002_6=1]</p> <p>7 = Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland (ZWST) [falls v002_7=1]</p> <p>8 = [Einblendung aus v002_96ao]</p> <p>9 = [Einblendung aus v002_96bo]</p> <p>10 = [Einblendung aus v002_96co]</p> <p>8888 = Weiß nicht → v011</p> <p>9999 = keine Angabe → v011</p>
v011	<p><i>Falls v010 = 8888 oder 9999</i></p> <p>Sagen Sie mir bitte, über welche der Organisationen Sie im folgenden Auskunft geben möchten?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Falls auch hier keine Angabe, bitte nochmals nachfragen. Ansonsten Abbruch des Interviews.</i></p> <p>1 = Caritas [falls v002_1=1]</p> <p>2 = AWO, Arbeiterwohlfahrt [falls v002_2=1]</p> <p>3 = Diakonie [falls v002_3=1]</p> <p>4 = Paritätischer Wohlfahrtsverband [falls v002_4=1]</p> <p>5 = Deutsches Rotes Kreuz (DRK) [falls v002_5=1]</p> <p>6 = Bund der Vertriebenen (BdV) [falls v002_6=1]</p>



	<p>7 = Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland (ZWST) <i>[[falls v002_7=1]</i></p> <p>8 = <i>[Einblendung aus v002_96ao]</i></p> <p>9 = <i>[Einblendung aus v002_96bo]</i></p> <p>10 = <i>[Einblendung aus v002_96co]</i></p> <p>9999 = keine Angabe → Abbruch des Interviews</p>
	<p><i>Programmieranweisung:</i></p> <p><i>Wenn zwei oder mehr Angaben bei v002_1 bis v002_96co) → im weiteren Verlauf X= v010</i></p> <p><i>Wenn bei v002_1 bis v002_96co nur eine Nennung → im weiteren Verlauf X= v002_1 bis v002_96co</i></p>
v012	<p><i>Falls X mehr als einmal besucht wurde</i></p> <p>Bedingte Einblendung:</p> <p><i>Falls MBE bei mehr als einer Organisation <u>und</u> X = 1 bis 7 in v010:</i></p> <p><i>[ X ] hat in Deutschland sehr viele Migrationsberatungsstellen. Waren Sie dort immer bei derselben Migrationsberatungsstelle oder bei verschiedenen Migrationsberatungsstellen?</i></p> <p>Bedingte Einblendung:</p> <p><i>Falls MBE bei mehr als einer Organisation <u>und</u> X = 8 bis 10:</i></p> <p><i>Waren Sie dort immer bei derselben Beratungsstelle oder bei verschiedenen Migrationsberatungsstellen?</i></p> <p>Bedingte Einblendung:</p> <p><i>Falls MBE bei nur einer Organisation <u>und</u> X = v002_1 bis v002_7:</i></p> <p><i>Sie haben gesagt, dass Sie bei X waren.</i></p> <p><i>[ X ] hat in Deutschland sehr viele Migrationsberatungsstellen. Waren Sie dort immer bei derselben Beratungsstelle oder bei verschiedenen Migrationsberatungsstellen?</i></p> <p>Bedingte Einblendung:</p> <p><i>Falls MBE bei nur einer Organisation <u>und</u> X = v002_96ao bis v002_96co:</i></p> <p><i>Sie haben gesagt, dass Sie bei X waren.</i></p> <p><i>Waren Sie dort immer bei derselben Beratungsstelle oder bei verschiedenen Migrationsberatungsstellen?</i></p> <p>1 = bei verschiedenen Migrationsberatungsstellen</p> <p>2 = immer bei derselben Migrationsberatungsstelle</p> <p>8888 = Weiß nicht</p>

	9999 = keine Angabe
	<p><i>Falls (v012 = 1, 8, 9) :</i></p> <p>Bitte erinnern Sie sich nun an die Migrationsberatungsstelle [von X], bei der Sie zuletzt waren. Die folgenden Fragen beziehen sich auf Ihre Erfahrungen mit dieser letzten Beratungsstelle.</p>
v013m	<p>Wann waren Sie das erste Mal bei dieser Migrationsberatungsstelle [von X]?</p> <p>Bitte nennen Sie mir Monat und Jahr.</p> <p><i>Programmierhinweis: Dropdown-Menü bei Monaten und Jahren.</i></p> <p>Monat _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v013j	<p>Jahr _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v013kont	<p><i>Falls Jahresangabe in v013 &lt; v007</i></p> <p><i>Der Befragte sagt, dass er [v013m, v013j] zum 1. Mal bei der Beratungsstelle von [X] war, aber vorher wurde angegeben, dass er erst [v007] erstmalig überhaupt bei einer Migrationsberatungsstelle war.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>
v014m	<p><i>(Falls v004_1 bis v010 ≠ 1):</i></p> <p>Und wann waren Sie das letzte Mal bei der Migrationsberatungsstelle [von X]?</p> <p>Bitte nennen Sie mir Monat und Jahr.</p> <p><i>Programmierhinweis: Dropdown-Menü bei Monaten und Jahren.</i></p> <p>Monat _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v014j	<p>Jahr _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v014kont1	<p><i>Falls Jahresangabe v014 &lt; v013</i></p> <p><i>Der Befragte sagte, dass er [v013m, v013j] zum ersten Mal bei der Beratungsstelle von [X] war. Jetzt sagt er, dass er zum letzten Mal [v014m, v014j] bei der Beratungsstelle von [X].</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>
v014kont2	<i>Falls Jahresangabe v014 &lt; v007</i>

	<p>Der Befragte sagte, dass er [v007] das erste Mal bei einer Migrationsberatungsstelle war. Jetzt sagt er, dass er zum letzten Mal [v014m, v014j] bei einer Migrationsberatungsstelle war!</p> <p>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</p>
v015	<p>Nehmen Sie die Beratung in dieser Migrationsberatungsstelle [von X] aktuell noch in Anspruch?</p> <p>1 = Ja, regelmäßig 2 = Ja, aber nur bei Bedarf 3 = Nein 9999 = keine Angabe</p>
v016	<p>Fanden Sie die Wartezeiten vor Ort in der Beratungsstelle überwiegend...</p> <p>1 = Sehr kurz 2 = Eher kurz 3 = Eher lang 4 = Sehr lang 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v017	<p>Wie bewerten Sie die Öffnungszeiten der Beratungsstelle [von X]?</p> <p>1 = Sehr gut 2 = Eher gut 3 = Eher schlecht 4 = Sehr schlecht 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v018	<p>Im Folgenden geht es um die Person, die Sie in der Beratungsstelle [von X] beraten hat. Hatten Sie einen oder mehrere Berater?</p> <p>1 = ein Berater 2 = mehrere Berater 9999 = keine Angabe</p>
	<p><i>Falls mehrere Berater: (v018=2 oder 9)</i></p> <p>Denken Sie bitte bei der Beantwortung der folgenden Fragen an die Person, die Sie am häufigsten beraten hat.</p>
v019	<p>War diese Person ein Mann oder eine Frau?</p> <p>1 = Mann 2 = Frau 8888 = Weiß nicht</p>

	9999 = keine Angabe
v020	<p>Wie wichtig finden Sie es, immer von derselben Person beraten zu werden?</p> <p>1 = Sehr wichtig  2 = Eher wichtig  3 = Eher unwichtig  4 = Sehr unwichtig  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v021	<p>Kommen wir nun zu dem Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und Ihrem Berater: Haben Sie Ihrem Berater vertraut?</p> <p>1 = Ja, voll und ganz  2 = Eher ja  3 = Eher nein  4 = Nein, überhaupt nicht  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v022	<p>Ich lese Ihnen nun zwei Aussagen zu Ihrem Berater vor. Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, inwieweit Sie dieser zustimmen.</p> <p><input type="checkbox"/> Mein Berater hat sich sehr darum bemüht, mir weiterzuhelfen.</p> <p>1= Stimme voll und ganz zu  2 = Stimme eher zu  3 = Stimme eher nicht zu  4 = Stimme überhaupt nicht zu  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v023	<p><input type="checkbox"/> Ich habe mich von meinem Berater verstanden gefühlt.</p> <p>1= Stimme voll und ganz zu  2 = Stimme eher zu  3 = Stimme eher nicht zu  4 = Stimme überhaupt nicht zu  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>

v024_1 v024_2 v024_3 v024_4 v024_5 v024_6 v024_7 v024_8 v024_9 v024_10 v024_11 v024_12 v024_13 v024_14 v024_15 v024_16 v024_17 v024_18 v024_96 v024_98 v024_99	<p>Nun würde ich gerne etwas über die sprachliche Verständigung zwischen Ihnen und Ihrem Berater erfahren. Sagen Sie mir zunächst bitte, was Ihre Muttersprache ist bzw. was Ihre Muttersprachen sind?</p> <input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Albanisch <input type="checkbox"/> Arabisch <input type="checkbox"/> Bulgarisch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Farsi <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Griechisch <input type="checkbox"/> Italienisch <input type="checkbox"/> Paschtu <input type="checkbox"/> Polnisch <input type="checkbox"/> Portugiesisch <input type="checkbox"/> Rumänisch <input type="checkbox"/> Russisch <input type="checkbox"/> Serbisch <input type="checkbox"/> Spanisch <input type="checkbox"/> Türkisch <input type="checkbox"/> Urdu <input type="checkbox"/> andere Sprache und zwar _____ <input type="checkbox"/> Weiß nicht <input type="checkbox"/> keine Angabe
v025	<p>Hat in der Beratungsstelle jemand zwischen Ihnen und dem Berater übersetzt?</p> <p><i>Falls mehrere Berater: (v018=2)</i></p> <p>Noch einmal zur Erinnerung: Denken Sie bei dieser und den folgenden Fragen bitte wieder nur an die Person, die Sie am häufigsten beraten hat.</p> <p>1 = Ja, immer  2 = Ja, teilweise  3 = Nein, nie  9999 = keine Angabe</p>

<p>v026_1</p> <p>v026_2</p> <p>v026_3</p> <p>v026_4</p> <p>v026_5</p> <p>v026_96</p>	<p><i>Falls manchmal oder immer übersetzt wurde: (v025=1,2)</i></p> <p>Und wer hat übersetzt?</p> <p><input type="checkbox"/> Ihr Partner</p> <p><input type="checkbox"/> Ihr Kind oder Ihre Kinder</p> <p><input type="checkbox"/> Andere Familienangehörige</p> <p><input type="checkbox"/> Ein Bekannter oder ein Freund</p> <p><input type="checkbox"/> Ein Dolmetscher</p> <p><input type="checkbox"/> Eine andere Person und zwar _____</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
<p>v027_1</p> <p>v027_2</p> <p>v027_3</p> <p>v027_4</p> <p>v027_5</p> <p>v027_6</p> <p>v027_7</p> <p>v027_8</p> <p>v027_9</p> <p>v027_10</p> <p>v027_11</p> <p>v027_12</p> <p>v027_13</p> <p>v027_14</p> <p>v027_15</p> <p>v027_16</p>	<p><i>Falls nicht oder nur manchmal übersetzt wurde (v025=2,3,9):</i></p> <p><i>Bedingte Einblendung:</i></p> <p><i>Falls nicht übersetzt wurde: (v025=3,9)</i></p> <p>In welchen Sprachen haben Sie sich mit Ihrem Berater unterhalten? Bitte nennen Sie mir alle Sprachen, die Sie mit Ihrem Berater gesprochen haben.</p> <p><i>Nur falls manchmal übersetzt wurde: (v025=2)</i></p> <p>Und wenn nicht übersetzt wurde, in welchen Sprachen haben Sie sich dann mit Ihrem Berater unterhalten? Bitte nennen Sie mir alle Sprachen, die Sie mit Ihrem Berater gesprochen haben.</p> <p><input type="checkbox"/> Deutsch</p> <p><input type="checkbox"/> Albanisch</p> <p><input type="checkbox"/> Arabisch</p> <p><input type="checkbox"/> Bulgarisch</p> <p><input type="checkbox"/> Englisch</p> <p><input type="checkbox"/> Farsi</p> <p><input type="checkbox"/> Französisch</p> <p><input type="checkbox"/> Griechisch</p> <p><input type="checkbox"/> Italienisch</p> <p><input type="checkbox"/> Paschtu</p> <p><input type="checkbox"/> Polnisch</p> <p><input type="checkbox"/> Portugiesisch</p> <p><input type="checkbox"/> Rumänisch</p> <p><input type="checkbox"/> Russisch</p> <p><input type="checkbox"/> Serbisch</p> <p><input type="checkbox"/> Spanisch</p>

v027_17	<input type="checkbox"/> Türkisch
v027_18	<input type="checkbox"/> Urdu
v027_96	<input type="checkbox"/> andere Sprache und zwar _____
v027_98	<input type="checkbox"/> Weiß nicht
v027_99	<input type="checkbox"/> keine Angabe
v028	<p><i>Falls v027_1=1:</i></p> <p>Wie häufig haben Sie mit Ihrem Berater Deutsch gesprochen?</p> <p>1 = Immer  2 = Häufig  3 = Selten  4 = Nie  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v029	<p>Und wie bewerten Sie die sprachliche Verständigung mit Ihrem Berater insgesamt?</p> <p>1 = Sehr gut  2 = Eher gut  3 = Eher schlecht  4 = Sehr schlecht  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v030	<p><i>An alle, außer v026_5=1</i></p> <p>Wie nötig wäre Ihrer Meinung nach ein Dolmetscher gewesen?</p> <p>1 = Sehr nötig  2 = Eher nötig  3 = Weniger nötig  4 = Nicht nötig  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v031	<p>Wie wichtig finden Sie es, dass man in der Migrationsberatung in seiner Muttersprache reden kann?</p> <p>1 = Sehr wichtig  2 = Eher wichtig  3 = Eher unwichtig  4 = Sehr unwichtig  8888 = Weiß nicht</p>

	9999 = keine Angabe
v032	<p>Sind Sie allein oder in Begleitung in die Beratungsstelle [von X] gegangen?</p> <p><i>Programmieranweisung: Plausibilitätscheck mit v026 (Falls v032=3 darf v026 nicht 1-4 bzw. Angabe in v026_96 sein)</i></p> <p>1 = Immer in Begleitung  2 = Manchmal in Begleitung  3 = Nie in Begleitung  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v032kontr	<p><i>Falls eine dritte Person übersetzt hat (v026_1=1 oder v026_2=1 oder v026_3=1 oder v026_4=1 oder Angabe in v026_6 und laut v032 "nie in Begleitung" (v032=3)</i></p> <p><i>Der Befragte hat in v026 angegeben, dass jemand während der Beratung übersetzt hat, d.h. er ist mit Begleitung zu Beratung gegangen! Nun sagt er, dass er nie in Begleitung zur Migrationsberatung gegangen ist.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!&lt;/i&gt;</i></p>
v033_1 v033_2 v033_3 v033_4 v033_96	<p><i>Falls die Beratung zumindest manchmal in Begleitung aufgesucht wurde (v032 = 1,2)</i></p> <p>Wer war in der Beratung dabei? Ich nenne Ihnen fünf Möglichkeiten. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob die folgenden Personen Sie in die Beratung begleitet haben.</p> <p><input type="checkbox"/> Ihr Partner  <input type="checkbox"/> Ihr Kind oder Ihre Kinder  <input type="checkbox"/> Andere Familienangehörige  <input type="checkbox"/> Bekannte oder Freunde  <input type="checkbox"/> Andere Personen und zwar _____</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v033kontr1	<p><i>Falls Partner übersetzt hat (v026_1=1), aber in v033 dieser nicht als Begleitung angegeben (v033_1=2)</i></p> <p><i>Der Befragte hat in v026 angegeben, dass der Partner während der Beratung übersetzt hat, d.h. er ist mit Begleitung zur Beratung gegangen!</i></p> <p><i>Nun sagt er, dass er nie in Begleitung des Partners zur Migrationsberatung gegangen ist.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>
v033kontr2	<p><i>Falls "Kind/Kinder" übersetzt hat/haben (v026_2=1), aber diese nicht als Begleitung angegeben (v033_2=2)</i></p> <p><i>Der Befragte hat in v026 angegeben, dass sein Kind / Kinder während der Beratung übersetzt hat/haben, d.h. er ist mit Begleitung zur Beratung gegangen!</i></p> <p><i>Nun sagt er, dass er nie in Begleitung des Kindes /Kinder zur Migrationsberatung gegangen ist.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>



v033kontr3	<p><i>Falls "andere Familienangehörige" übersetzt haben (v026_3=1), aber in v033 diese nicht als Begleitung angegeben (v033_3=2)</i></p> <p><i>Der Befragte hat in v026 angegeben, dass ein anderer Familienangehöriger während der Beratung übersetzt hat, d.h. er ist mit Begleitung zur Beratung gegangen!</i></p> <p><i>Nun sagt er, dass er nie in Begleitung eines anderen Familienangehörigen zur Migrationsberatung gegangen ist.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>
v033kontr4	<p><i>Falls "Bekannte oder Freunde" übersetzt haben (v026_4=1), aber in v033 diese nicht als Begleitung angegeben (v033_4=2)</i></p> <p><i>Der Befragte hat in v026 angegeben, dass ein Bekannter oder ein Freund während der Beratung übersetzt hat, d.h. er ist mit Begleitung zur Beratung gegangen!</i></p> <p><i>Nun sagt er, dass er nie in Begleitung eines Bekannten oder eines Freundes zur Migrationsberatung gegangen ist.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>
v034_1 v034_2 v034_3 v034_4 v034_96	<p><i>Falls die Beratung zumindest manchmal in Begleitung aufgesucht wurde: (v032=1,2)</i></p> <p>Und warum war/en diese Person/en in der Beratung dabei?</p> <p><input type="checkbox"/> Es ging um Themen, die auch meine Begleitung betroffen haben</p> <p><input type="checkbox"/> Meine Begleitung hat übersetzt</p> <p><input type="checkbox"/> Ich habe mich mit einer Begleitung wohler gefühlt</p> <p><input type="checkbox"/> Ich hatte keine Kinderbetreuung [<i>Falls v033_2=1</i>]</p> <p><input type="checkbox"/> Andere Gründe und zwar _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v034kontr	<p><i>Falls in v026_1 bis v026_4 Personen zum Übersetzen in der Beratung waren, aber v034_2 = 2:</i></p> <p>Person gab in v026 an, dass Partner bzw. Kinder, Familienangehörige oder Freunde zum Übersetzen dabei waren. Nun antwortet er bei "Meine Begleitung hat übersetzt" mit "Nein"!</p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!</i></p>

### c) Zufriedenheit mit der Beratungserfahrung

Nr.	Frage / Thema
v035	Nun interessiert mich, wie Sie über Ihre letzte Beratungsstelle denken. Alles in allem: Wie zufrieden waren Sie mit der Migrationsberatung in der Beratungsstelle [ <i>von XJ</i> ?

	<p>1 = Sehr zufrieden  2 = Eher zufrieden  3 = Eher unzufrieden  4 = Sehr unzufrieden  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v036	<p>Fanden Sie die Dauer der einzelnen Beratungsgespräche bei der Migrationsberatung [von X] ....</p> <p>1 = Absolut ausreichend  2 = Eher ausreichend  3 = Eher zu kurz  4 = Viel zu kurz  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v037	<p>Fanden Sie die Informationen, die Sie in der Migrationsberatungsstelle bekommen haben insgesamt ...</p> <p>1 = Sehr gut verständlich  2 = Eher gut verständlich  3 = Eher schlecht verständlich  4 = Sehr schlecht verständlich  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
	<p>Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, inwieweit Sie dieser zustimmen</p> <p><i>Falls Person bei unterschiedlichen Beratungsstellen war (v012 = 1, 8, 9)</i>  Bitte denken Sie dabei wieder an die zuletzt aufgesuchte Beratungsstelle [von X].</p>
v038a	Ich hätte meine Anliegen auch ohne die Migrationsberatung lösen können.
v038b	Die Migrationsberatung hat mir zusätzlich zu meinem Anliegen auch in anderen Lebensbereichen geholfen.
v038c	Meine Wünsche wurden in der Beratung berücksichtigt.
v038d	Die Migrationsberatung hat mir geholfen, im Alltag in Deutschland besser zurechtzukommen.
v038e	Durch die Migrationsberatung weiß ich nun besser, an welche Behörden oder Einrichtungen ich mich mit meinen Anliegen wenden kann.

v038f	Der Umgang mit Behörden fällt mir nun leichter.
v038g	Die Migrationsberatung trägt dazu bei, dass sich Zuwanderer in Deutschland willkommen fühlen. 1= Stimme voll und ganz zu 2 = Stimme eher zu 3 = Stimme eher nicht zu 4 = Stimme überhaupt nicht zu 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe
v039o	Was könnte man Ihrer Meinung nach in der Migrationsberatung in Deutschland noch verbessern? Sie können frei antworten. _____ 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe

#### d) Themenfelder und Zielerreichung

Nr.	Frage / Thema
v040o	Kommen wir nun zu den Themen, über die Sie in der Beratung gesprochen haben. Was war das hauptsächliche Anliegen, weshalb Sie zur Migrationsberatung [von X] gegangen sind? Sie können frei antworten.  Was war das drängendste Problem damals? Offen: _____ <i>Intervieweranweisung: offene Angabe präzise eingeben</i> 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe
	Sagen Sie mir bitte, ob Ihr Berater Ihnen folgende Hilfestellungen zur Lösung dieses Anliegens gegeben hat. <i>Interviewerhinweis: Bitte nur Hilfestellungen erfassen, die für das Hauptanliegen angeboten wurden</i>
v041_1	<input type="checkbox"/> Hat Ihr Berater Ihnen fachliche Informationen zu diesem Anliegen gegeben, zum Beispiel Ratschläge oder Informationsmaterial?
v041_2	<input type="checkbox"/> Wurden Sie von Ihrem Berater an eine, für dieses Anliegen zuständige Behörde oder an eine andere Einrichtung weitergeleitet?
v041_3	<input type="checkbox"/> Hat Ihr Berater Ihnen zur Lösung dieses Anliegens beim Umgang mit Behörden geholfen, also z.B. bei der Kontaktaufnahme?
v041_4	<input type="checkbox"/> Hat Ihr Berater Ihnen zur Lösung dieses Anliegens beim Übersetzen oder Erklären von

v041_5  v041_96	<p>Dokumenten geholfen?</p> <p><input type="checkbox"/> Hat Ihr Berater Ihnen für die Lösung dieses Anliegens einen Integrationskurs empfohlen?</p> <p><input type="checkbox"/> Haben Sie zur Lösung dieses Anliegens noch andere Hilfestellungen von Ihrem Berater erhalten?</p> <p>1 = Ja 2 = Nein 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v041_96o	<p><i>Falls (v041_96=1):</i></p> <p>Und welche Hilfestellungen waren das genau?</p> <p>Offen: _____</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v042	<p>Wie hat sich Ihre Situation in Bezug auf dieses Anliegen bis heute verändert?</p> <p>1 = Sehr verbessert 2 = Etwas verbessert 3 = Gleich geblieben 4 = Etwas verschlechtert 5 = Sehr verschlechtert 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v043	<p>Im Nachhinein betrachtet: Wie gut hat Ihnen die Migrationsberatung [<i>von X</i>] bei der Lösung dieses Anliegens insgesamt geholfen?</p> <p>1 = Sehr gut 2 = Eher gut 3 = Eher schlecht 4 = Sehr schlecht 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v044o	<p><i>Falls eher schlecht / sehr schlecht (v043=3,4):</i></p> <p>Warum konnte die Migrationberatung Ihnen bei diesem Anliegen nicht helfen? Sie können frei antworten.</p> <p>Offen: _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p>

	9999 = keine Angabe
v045	<p><i>Falls Beratung nicht geholfen hat (v043=3,4):</i> Haben Sie den Eindruck, dass Ihr Berater dennoch versucht hat, Ihnen weiterzuhelfen?</p> <p>1 = Ja, sehr 2 = Ja, eher 3 = Nein, eher nicht 4 = Nein, gar nicht 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v046	<p>Haben Sie, bevor Sie mit Ihrem Anliegen zur Migrationsberatung gegangen sind, schon andere Personen oder Stellen um Hilfe in dieser Angelegenheit gebeten?</p> <p>1 = Ja 2 = Nein 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v047_1 v047_2 v047_3 v047_4 v047_5 v047_6 v047_96	<p><i>Falls (v046=1):</i> Zu wem sind Sie gegangen? Waren das...</p> <p><input type="checkbox"/> Familienmitglieder <input type="checkbox"/> Freunde oder Kollegen aus dem Herkunftsland Ihrer Familie <input type="checkbox"/> Deutsche Freunde oder Kollegen <input type="checkbox"/> Ein Amt oder eine Behörde <input type="checkbox"/> Vereine oder Organisationen <input type="checkbox"/> Seelsorger, Geistlicher, z.B. Pfarrer oder Imam <input type="checkbox"/> Sonstige Person oder Einrichtung und zwar _____</p> <p>8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v048o	<p><i>Falls Befragter keine anderen Personen oder Stellen um Hilfe gebeten hat (v046&gt;=2):</i> Warum sind Sie mit Ihrem Anliegen gerade zur Migrationsberatung und nicht zu einer anderen Einrichtung gegangen?</p> <p><i>Falls Befragter nicht bei einem Amt (v047_4= nein) oder einer Organisation (v047_5 = nein) war:</i> Warum sind Sie anschließend dann mit Ihrem Anliegen gerade zur Migrationsberatung und nicht zu einer anderen Einrichtung gegangen?</p> <p><i>Falls Befragter bei einem Amt (v047_4 = ja) oder einer Organisation (v047_5 = ja) war:</i> Warum sind Sie anschließend dann mit Ihrem Anliegen gerade zur Migrationsberatung gegangen?</p> <p>Offen: _____</p>

	<p>8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
	<p>Sie haben bereits Ihr Hauptanliegen geschildert, mit dem Sie zur Migrationsberatung von X gegangen sind.</p> <p>Haben Sie mit Ihrem Berater im Verlauf der Beratung auch über die folgenden Themen gesprochen?</p> <p>v049_1 <input type="checkbox"/> Deutschkenntnisse oder Deutschkurs v049_2 <input type="checkbox"/> Arbeitssuche, Hilfe bei einer Bewerbung v049_3 <input type="checkbox"/> Berufliche oder schulische Weiterbildung v049_4 <input type="checkbox"/> Anerkennung eines ausländischen Abschlusses v049_5 <input type="checkbox"/> Rechtliche Fragen zum Aufenthalt in Deutschland (<i>z.B. Fragen zum Aufenthaltstitel, zur Einbürgerung, zum Asylrecht oder zum Familiennachzug</i>) v049_6 <input type="checkbox"/> Staatliche Unterstützungsleistungen wie Arbeitslosengeld oder Kindergeld (<i>auch, Kranken-, Pflege- und Rentenversicherung oder Unterstützungsleistungen für Asylbewerber</i>) v049_7 <input type="checkbox"/> Schulden oder Insolvenz v049_8 <input type="checkbox"/> Wohnsituation oder Wohnungssuche v049_9 <input type="checkbox"/> Kinderbetreuung oder Förderung von Kindern v049_10 <input type="checkbox"/> Betreuung im Alter, ( z.B. Betreuung im Pflegeheim oder Pflege von Angehörigen) v049_11 <input type="checkbox"/> Familiäre Probleme (z.B. Trennung, Scheidung) v049_12 <input type="checkbox"/> Gesundheit ( z.B. physische oder psychische Probleme, Schwangerschaft oder Behinderung) v049_96 <input type="checkbox"/> Sonstige Themen v049_96o und zwar _____ 1 = Ja, darüber gesprochen 2 = Nein, nicht darüber gesprochen 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>

**e) Case Management**

Nr.	Frage / Thema
v050	<p>Nun habe ich noch einige Fragen dazu, wie die Migrationsberatung [bei X] mit Ihnen durchgeführt wurde.</p> <p>Wurde zu Beginn der Beratung festgelegt, dass zur Bearbeitung Ihrer Anliegen mehrere Termine notwendig sind?</p> <p>1 = Ja</p>

	<p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht mehr</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v051	<p>Haben Sie zu Beginn der Beratung mit Ihrem Berater ein ausführliches Gespräch über Ihre Lebenssituation geführt?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht mehr</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v052	<p>Haben Sie mit Ihrem Berater feste Ziele vereinbart, die durch die Beratung erreicht werden sollten?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht mehr</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v053	<p>Manchmal wird in der Migrationsberatung ein schriftlicher Plan erstellt. In diesem Plan werden die Ziele der Beratung und Maßnahmen, mit denen diese Ziele erreicht werden können, festgelegt. Wurde mit Ihnen ein solcher Plan erarbeitet?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht mehr</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v054	<p><i>Falls kein Plan aufgestellt wurde oder dies dem Beratenen nicht bekannt ist: (v053=2 oder v053=8 oder v053=9)</i></p> <p>Bitte stellen Sie sich einmal die Situation zu Beginn Ihrer Beratung vor: Wie hilfreich hätten Sie es gefunden, am Anfang die Ziele der Beratung in einem Plan festzuhalten?</p> <p>1 = Sehr hilfreich</p> <p>2 = Eher hilfreich</p> <p>3 = Eher nicht hilfreich</p> <p>4 = Nicht hilfreich</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v055	<p><i>Falls ein Plan aufgestellt wurde: (v053=1)</i></p> <p>Wie hilfreich fanden Sie es, die Ziele der Beratung anfangs in einem Plan festzuhalten? 1 = Sehr hilfreich</p> <p>2 = Eher hilfreich</p>

	<p>3 = Eher nicht hilfreich</p> <p>4 = Nicht hilfreich</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v056	<p><i>Falls ein Plan aufgestellt wurde: (v053=1)</i></p> <p>Haben Sie eine Kopie dieses Planes erhalten?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v057a	<p><i>Falls ein Plan aufgestellt wurde: (v053=1)</i></p> <p>Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor. Es geht darum, wie Sie einen solchen Beratungsplan einschätzen. Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, inwieweit Sie dieser zustimmen.</p> <p>Der Beratungsplan hat mir einen Überblick darüber gegeben, was ich tun muss, um meine Ziele zu erreichen.</p>
v057b	<p>Die Erstellung eines Beratungsplans hat zu viel Zeit in Anspruch genommen. Die Zeit hätte man stattdessen sinnvoller nutzen können.</p>
v057c	<p>Der Beratungsplan hat mich motiviert, die vereinbarten Ziele aktiv zu verfolgen.</p> <p>1 = Stimme voll und ganz zu</p> <p>2 = Stimme eher zu</p> <p>3 = Stimme eher nicht zu</p> <p>4 = Stimme überhaupt nicht zu</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v058	<p><i>Falls ein Plan aufgestellt wurde: (v053=1)</i></p> <p>Es gibt auch die Möglichkeit, dass der Plan unterschrieben wird. Haben Sie diesen unterschrieben?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>



v059	<p><i>Falls ein Plan aufgestellt wurde: (v053=1)</i></p> <p>Hat der Berater den Plan unterschrieben?</p> <p>1 = Ja 2 = Nein 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v060a	<p><i>Falls ein Plan aufgestellt wurde (v053=1):</i></p> <p>Ich lese Ihnen nun Aussagen vor, die die Unterschrift auf dem Beratungsplan thematisieren.</p> <p>Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, inwieweit Sie dieser zustimmen.</p> <p><i>Falls Person Vertrag unterschrieben hat (v058=1):</i></p> <p>Den Beratungsplan zu unterschreiben, hat mir dabei geholfen, den Plan ernst zu nehmen.</p> <p><i>Falls Person Vertrag nicht unterschrieben hat (v058=2,8,9):</i></p> <p>Den Beratungsplan zu unterschreiben, hätte mir dabei geholfen, den Plan ernst zu nehmen.</p> <p>1= Stimme voll und ganz zu 2 = Stimme eher zu 3 = Stimme eher nicht zu 4 = Stimme überhaupt nicht zu 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v060b	<p><i>Falls Person Vertrag unterschrieben hat (v058=1):</i></p> <p>Ich habe mich durch meine Unterschrift unter Druck gesetzt gefühlt.</p> <p><i>Falls Person Vertrag nicht unterschrieben hat (v058=2,8,9):</i></p> <p>Ich hätte mich durch meine Unterschrift unter Druck gesetzt gefühlt.</p> <p>1= Stimme voll und ganz zu 2 = Stimme eher zu 3 = Stimme eher nicht zu 4 = Stimme überhaupt nicht zu 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v060c	<p><i>Falls Berater Vertrag unterschrieben hat (v059=1):</i></p> <p>Durch die Unterschrift meines Beraters konnte ich mir sicher sein, die Unterstützung des</p>

	<p>Beraters auch wirklich zu bekommen.</p> <p><i>Falls Berater Vertrag nicht unterschrieben hat (v059=2,8,9):</i></p> <p>Durch die Unterschrift meines Beraters hätte ich mir sicher sein können, die Unterstützung des Beraters auch wirklich zu bekommen.</p> <p>1 = Stimme voll und ganz zu  2 = Stimme eher zu  3 = Stimme eher nicht zu  4 = Stimme überhaupt nicht zu  8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
--	---

#### f) Migrationsbiografie

Frage	
	<p>Jetzt habe ich noch ein paar Fragen zu Ihrer Person.</p> <p><i>Interviewerhinweis: Bei Rückfragen auch hier nochmals auf Anonymisierung hinweisen!</i></p>
v061	<p>In welchem Jahr sind Sie geboren?</p> <p><i>Programmieranweisung: Dropdown-Menü für Jahr.</i></p> <p>(Jahr) _ _ _ _</p> <p>8888 = Weiß nicht  9999 = keine Angabe</p>
v062	<p><i>Falls Person Geburtsjahr nicht bekannt ist (v061=9998 oder keine Angabe=9999)</i></p> <p>Können Sie mir Ihr ungefähres Alter nennen?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Antwort abwarten und zuordnen, falls Person keine Angabe machen kann, Antwortkategorien vorlesen.</i></p> <p>1 = Unter 18 Jahre  2 = 18 – 26 Jahre  3 = 27 – 39 Jahre  4 = 40 – 64 Jahre  5 = 65 – 75 Jahre  6 = Älter als 75 Jahre  9999 = keine Angabe</p>
v063	<p><i>Falls (v062=9):</i></p> <p>Interviewerfrage: Alter des Befragten bitte einschätzen.</p> <p>1 = Unter 18 Jahre</p>

	<p>2 = 18 – 26 Jahre</p> <p>3 = 27 – 39 Jahre</p> <p>4 = 40 – 64 Jahre</p> <p>5 = 65 – 75 Jahre</p> <p>6 = Älter als 75 Jahre</p>
	<p>Welche Staatsangehörigkeit haben Sie? Falls Sie mehr als eine Staatsangehörigkeit haben, nennen Sie bitte alle.</p>
v064_1	<input type="checkbox"/> Deutschland
v064_2	<input type="checkbox"/> Afghanistan
v064_3	<input type="checkbox"/> Ägypten
v064_4	<input type="checkbox"/> Albanien
v064_5	<input type="checkbox"/> Algerien
v064_6	<input type="checkbox"/> Angola
v064_7	<input type="checkbox"/> Argentinien
v064_8	<input type="checkbox"/> Armenien
v064_9	<input type="checkbox"/> Aserbaidzhan
v064_10	<input type="checkbox"/> Äthiopien
v064_11	<input type="checkbox"/> Bangladesch
v064_12	<input type="checkbox"/> Benin
v064_13	<input type="checkbox"/> Bolivien
v064_14	<input type="checkbox"/> Bosnien-Herzegowina
v064_15	<input type="checkbox"/> Brasilien
v064_16	<input type="checkbox"/> Bulgarien
v064_17	<input type="checkbox"/> Burkina Faso
v064_18	<input type="checkbox"/> Chile
v064_19	<input type="checkbox"/> China
v064_20	<input type="checkbox"/> Costa Rica
v064_21	<input type="checkbox"/> Dominikanische Republik
v064_22	<input type="checkbox"/> Ecuador
v064_23	<input type="checkbox"/> Elfenbeinküste
v064_24	<input type="checkbox"/> Eritrea
v064_25	<input type="checkbox"/> Estland

- |         |   |
|---------|---|
| v064_26 | <input type="checkbox"/> Frankreich     |
| v064_27 | <input type="checkbox"/> Gambia         |
| v064_28 | <input type="checkbox"/> Georgien       |
| v064_29 | <input type="checkbox"/> Ghana          |
| v064_30 | <input type="checkbox"/> Griechenland   |
| v064_31 | <input type="checkbox"/> Großbritannien |
| v064_32 | <input type="checkbox"/> Guatemala      |
| v064_33 | <input type="checkbox"/> Guinea         |
| v064_34 | <input type="checkbox"/> Hong Kong      |
| v064_35 | <input type="checkbox"/> Indien         |
| v064_36 | <input type="checkbox"/> Indonesien     |
| v064_37 | <input type="checkbox"/> Irak           |
| v064_38 | <input type="checkbox"/> Iran           |
| v064_39 | <input type="checkbox"/> Israel         |
| v064_40 | <input type="checkbox"/> Italien        |
| v064_41 | <input type="checkbox"/> Japan          |
| v064_42 | <input type="checkbox"/> Jemen          |
| v064_43 | <input type="checkbox"/> Jordanien      |
| v064_44 | <input type="checkbox"/> Jugoslawien    |
| v064_45 | <input type="checkbox"/> Kamerun        |
| v064_46 | <input type="checkbox"/> Kanada         |
| v064_47 | <input type="checkbox"/> Kasachstan     |
| v064_48 | <input type="checkbox"/> Kenia          |
| v064_49 | <input type="checkbox"/> Kirgisistan    |
| v064_50 | <input type="checkbox"/> Kolumbien      |
| v064_51 | <input type="checkbox"/> Kongo          |
| v064_52 | <input type="checkbox"/> Kosovo         |
| v064_53 | <input type="checkbox"/> Kroatien       |
| v064_54 | <input type="checkbox"/> Kuba           |
| v064_55 | <input type="checkbox"/> Laos           |
| v064_56 | <input type="checkbox"/> Lettland       |

- |         |                                      |
|---------|--------------------------------------|
| v064_57 | <input type="checkbox"/> Libanon     |
| v064_58 | <input type="checkbox"/> Litauen     |
| v064_59 | <input type="checkbox"/> Mali        |
| v064_60 | <input type="checkbox"/> Malta       |
| v064_61 | <input type="checkbox"/> Marokko     |
| v064_62 | <input type="checkbox"/> Mauretanien |
| v064_63 | <input type="checkbox"/> Mauritius   |
| v064_64 | <input type="checkbox"/> Mazedonien  |
| v064_65 | <input type="checkbox"/> Mexiko      |
| v064_66 | <input type="checkbox"/> Moldawien   |
| v064_67 | <input type="checkbox"/> Mongolei    |
| v064_68 | <input type="checkbox"/> Montenegro  |
| v064_69 | <input type="checkbox"/> Mozambique  |
| v064_70 | <input type="checkbox"/> Myanmar     |
| v064_71 | <input type="checkbox"/> Namibia     |
| v064_72 | <input type="checkbox"/> Nepal       |
| v064_73 | <input type="checkbox"/> Nicaragua   |
| v064_74 | <input type="checkbox"/> Niger       |
| v064_75 | <input type="checkbox"/> Nigeria     |
| v064_76 | <input type="checkbox"/> Pakistan    |
| v064_77 | <input type="checkbox"/> Palästina   |
| v064_78 | <input type="checkbox"/> Paraguay    |
| v064_79 | <input type="checkbox"/> Peru        |
| v064_80 | <input type="checkbox"/> Philippinen |
| v064_81 | <input type="checkbox"/> Polen       |
| v064_82 | <input type="checkbox"/> Portugal    |
| v064_83 | <input type="checkbox"/> Ruanda      |
| v064_84 | <input type="checkbox"/> Rumänien    |
| v064_85 | <input type="checkbox"/> Russland    |
| v064_86 | <input type="checkbox"/> Sambia      |
| v064_87 | <input type="checkbox"/> Senegal     |

v064_88	<input type="checkbox"/> Serbien
v064_89	<input type="checkbox"/> Sierra Leone
v064_90	<input type="checkbox"/> Slowakei
v064_91	<input type="checkbox"/> Slowenien
v064_92	<input type="checkbox"/> Somalia
v064_93	<input type="checkbox"/> Spanien
v064_94	<input type="checkbox"/> Sri Lanka
v064_95	<input type="checkbox"/> Südafrika
v064_96	<input type="checkbox"/> Sudan
v064_97	<input type="checkbox"/> Südkorea
v064_98	<input type="checkbox"/> Syrien
v064_99	<input type="checkbox"/> Tadschikistan
v064_100	<input type="checkbox"/> Tansania
v064_101	<input type="checkbox"/> Thailand
v064_102	<input type="checkbox"/> Tibet
v064_103	<input type="checkbox"/> Togo
v064_104	<input type="checkbox"/> Trinidad und Tobago
v064_105	<input type="checkbox"/> Tschechien
v064_106	<input type="checkbox"/> Tschetschenien
v064_107	<input type="checkbox"/> Tunesien
v064_108	<input type="checkbox"/> Türkei
v064_109	<input type="checkbox"/> Turkmenistan
v064_110	<input type="checkbox"/> Uganda
v064_111	<input type="checkbox"/> Ukraine
v064_112	<input type="checkbox"/> Ungarn
v064_113	<input type="checkbox"/> USA
v064_114	<input type="checkbox"/> Usbekistan
v064_115	<input type="checkbox"/> Venezuela
v064_116	<input type="checkbox"/> Vietnam
v064_117	<input type="checkbox"/> Weißrussland
v064_996	<input type="checkbox"/> sonstige und zwar: _____

v064_119	<input type="checkbox"/> staatenlos
v064_998	<input type="checkbox"/> Weiß nicht
v064_999	<input type="checkbox"/> keine Angabe
v065	<p><i>Falls die deutsche Staatsangehörigkeit genannt wird : (v064_1=1)</i></p> <p>Besitzen Sie die deutsche Staatsangehörigkeit durch...</p> <p>1 = Geburt</p> <p>2 = Einbürgerung</p> <p>3 = den Spätaussiedlerstatus</p> <p>4 = Optionsregelung</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v065kontr	v065=3: (Plausibilitätscheck: Herkunftsland = Russland, Weißrussland, Moldawien, Ukraine, Armenien, Aserbaidschan, Georgien, Kasachstan, Kirgisistan, Tadschikistan, Turkmenistan, Usbekistan, Estland, Lettland, Litauen, Polen, Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien, Bulgarien, Albanien, China, Serbien, Kroatien, Slowenien, Bosnien-Herzegowina, Serbien, Mazedonien)
v066_1	<input type="checkbox"/> Deutschland
v066_2- v066_117	<input type="checkbox"/> Länderliste
v066_996	<input type="checkbox"/> Sonstiges und zwar _____
v066_119	<input type="checkbox"/> staatenlos
v066_998	<input type="checkbox"/> Weiß nicht
v066_999	<input type="checkbox"/> keine Angabe
v067	<p>In welchem Land sind Sie geboren?</p> <p>1 = Deutschland</p> <p>Länderliste</p> <p>777 = Sonstiges und zwar _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
	<p><i>Falls nicht in Deutschland geboren: (v067 ≠1)</i></p> <p>Wann sind Sie zum ersten Mal für länger als 3 Monate nach Deutschland eingereist? Nennen</p>





v071_6	<input type="checkbox"/> Studium oder Ausbildung ( <i>auch Akademikeraustausch</i> )
v071_96	Sonstige Gründe und zwar _____ 1 = Ja 2 = Nein
v071_98	Weiß nicht
v071_99	keine Angabe
v072	<i>Falls v071_2=1:</i> Haben Sie jemals in Deutschland einen Asylantrag gestellt? 1 = Ja 2 = Nein 9 = keine Angabe
v073	<i>Nur falls der Befragte keine deutsche Staatsangehörigkeit besitzt: (v064_1≠1)</i> Haben Sie einen unbefristeten Aufenthaltstitel, einen befristeten oder eine Duldung? 1 = Unbefristeter Aufenthaltstitel 2 = Befristeter Aufenthaltstitel 3 = Duldung 8 = Weiß nicht 9 = keine Angabe
v074	<i>Falls in Deutschland geboren (v067=1) oder deutsche Staatsangehörigkeit (v064_1=1) oder unbefristeter Aufenthaltstitel (v073=1):</i> Haben Sie vor, für immer in Deutschland zu leben? 1 = Ja 2 = Nein 3 = Ich bin unentschlossen 9 = keine Angabe
v076	<i>Falls Person nicht immer in Deutschland bleiben will (v074=3 OR v074=2):</i> Wie lange planen Sie, in Deutschland zu bleiben? <i>Falls nicht deutsche Staatsangehörigkeit (v064_1≠1) und kein unbefristeter Aufenthaltstitel (v073≠1):</i> Bitte sagen Sie mir, was Ihr persönlicher Wunsch ist, unabhängig von der Länge Ihres Aufenthaltstitels 1 = Noch maximal 2 Jahre 2 = Noch maximal 5 Jahre 3 = Noch maximal 10 Jahre 4 = Mehr als 10 Jahre, aber nicht für immer

5 = INT: Nicht vorlesen: Für immer
5 = Weiß ich noch nicht
9 = keine Angabe

**g) Partnerschaft sowie Wohnsituation**

Nr	Frage / Thema
v077	<p>Leben Sie zur Zeit in einer festen Partnerschaft?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v078	<p><i>Falls Partner: (v077=1)</i></p> <p>Sind Sie mit Ihrem Partner verheiratet?</p> <p><i>Intervieweranweisung: eingetragene Lebenspartnerschaft bei verheiratet einstufen.</i></p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v079	<p><i>Falls nein: (v077=2)</i></p> <p>Welcher Familienstand trifft auf Sie zu?</p> <p>1 = Ledig</p> <p>2 = Geschieden oder in Scheidung lebend</p> <p>3 = Verwitwet</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v080	<p><i>Falls in Partnerschaft lebend: (v077=1)</i></p> <p>In welchem Land wurde Ihr Partner/ geboren?</p> <p>1 = Deutschland</p> <p>Länderliste</p>
v080o	<p>Sonstiges und zwar _____</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v081	<p>Haben Sie eigene Kinder?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Hierunter fallen leibliche und adoptierte Kinder</i></p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>

v082	<p><i>Falls (v081=1):</i></p> <p>Wie viele Kinder haben Sie?</p> <p><i>Intervieweranweisung: Hierunter fallen leibliche und adoptierte Kinder</i></p> <p>Anzahl der Kinder: _____</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v083	<p>Wie viele Personen leben regelmäßig in Ihrem Haushalt in Deutschland?</p> <p>Bitte zählen Sie sich selbst mit.</p> <p>1 = 1 Person</p> <p>2 = 2 Personen</p> <p>3 = 3 Personen</p> <p>4 = 4 Personen</p> <p>5 = 5 Personen</p> <p>6 = 6 Personen</p> <p>7 = 7 Personen</p> <p>8 = 8 Personen</p> <p>9 = 9 Personen</p> <p>10 = 10 Personen</p> <p>11 = 11 Personen</p> <p>12 = 12 Personen</p> <p>13 = 13 Personen</p> <p>14 = 14 Personen</p> <p>15 = 15 Personen</p> <p>16 = Mehr als 15 Personen</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v084	<p><i>Wie viele dieser Personen, die in ihrem Haushalt leben, sind unter 14 Jahren alt? Anzahl der Personen im HH unter 14 Jahren: _____</i></p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>

v085	<p>Wohnen viele Menschen in Ihrer Nachbarschaft, die aus dem Herkunftsland Ihrer Familie stammen?</p> <p>1 = Viele</p> <p>2 = Einige</p> <p>3 = Wenige</p> <p>4 = Keine</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
------	---

### h) Schulische und berufliche Bildung, Erwerbstätigkeit

Nr	Frage / Thema
v086	<p>Nun habe ich einige Fragen zu Ihrer Ausbildung. Haben Sie außerhalb Deutschlands die Schule besucht?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v087	<p><i>Falls Schulbesuch außerhalb Deutschlands (v086=1):</i></p> <p>Haben Sie dort einen Schulabschluss erreicht; wenn ja, welchen? Falls Sie mehrere Schulabschlüsse haben, nennen Sie den höchsten.</p> <p>1 = Pflichtschulabschluss</p> <p>2 = Mittlerer Abschluss oder Abschluss einer weiterführenden Schule</p> <p>3 = Hochschulreife oder Abitur</p> <p>4 = Anderen Schulabschluss und zwar: _____</p> <p>5 = Keinen Abschluss erreicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v088	<p>Haben Sie in Deutschland eine allgemeinbildende Schule besucht? Hierunter fällt kein Studium und kein Integrationskurs.</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v089	<p><i>Falls in Deutschland eine Schule besucht wurde (v088=1):</i></p> <p>Haben Sie in Deutschland einen Schulabschluss erreicht? Falls Sie mehrere Schulabschlüsse haben, nennen Sie den höchsten.</p> <p>1 = Haupt- oder Volksschulabschluss</p>

	<p>2 = Mittlere Reife oder Realschulabschluss  3 = Fachabitur also Fachhochschulreife  4 = Abitur  5 = Anderen Schulabschluss und zwar _____  6 = Keinen Abschluss erreicht  9999 = keine Angabe</p>
v090	<p>Haben Sie ein abgeschlossenes Hochschulstudium?</p> <p>1 = Ja  2 = Nein  9999 = keine Angabe</p>
v090kontr	<p><i>Falls (v089&lt;=2 UND v087&lt;=2) UND v090=1</i></p> <p><i>&lt;i&gt;Int.: Der Befragte gibt an, sowohl im Ausland (v087) als auch in Deutschland (v089) kein (Fach-)Abitur erreicht zu haben. Nun gibt er aber in v090 an, dass er ein Hochschulstudium abgeschlossen hat.</i></p> <p><i>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!&lt;/i&gt;</i></p>
v091_1 v091_2 v091_3 v091_99	<p><i>Nur falls ein Studium abgeschlossen wurde (v090=1):</i></p> <p>In welchem Land bzw. Ländern haben Sie einen Hochschulabschluss erworben? Hierbei geht es nicht darum, wo Sie studiert haben, sondern nur um das Land bzw. die Länder, in denen Sie ein Studium abgeschlossen haben.</p> <p><input type="checkbox"/> In meinem Herkunftsland bzw. dem Herkunftsland meiner Familie  <input type="checkbox"/> In Deutschland  <input type="checkbox"/> In einem anderen Land  <input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
v092	<p><i>Falls Abschluss im Ausland erreicht wurde: (v091_1 und/oder v091_3=1)</i></p> <p>Haben Sie versucht, Ihren ausländischen Studienabschluss in Deutschland formal anerkennen zu lassen?</p> <p>1 = Ja  2 = Nein  3 = War nicht nötig, da Doppeldiplom  9999 = keine Angabe</p>
v093	<p><i>Nur, wenn versucht wurde, den Abschluss anerkennen zu lassen: (v092=1)</i></p> <p>Wurde Ihr Abschluss in Deutschland formal anerkannt?</p> <p>1 = Ja, komplett  2 = Ja, teilweise  3 = Anerkennungsverfahren läuft noch</p>

	<p>4 = Nein, der Abschluss wurde nicht anerkannt</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v094	<p>Haben Sie einen beruflichen Ausbildungsabschluss? Gemeint ist hier eine berufliche Ausbildung, kein Studium.</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v095_1 v095_2 v095_3 v095_99	<p><i>Nur falls eine berufliche Ausbildung gemacht wurde: (v094= 1)</i></p> <p>In welchem Land bzw. Ländern haben Sie Ihre Berufsausbildung gemacht?</p> <p><input type="checkbox"/> In meinem Herkunftsland bzw. dem Herkunftsland meiner Familie</p> <p><input type="checkbox"/> In Deutschland</p> <p><input type="checkbox"/> In einem anderen Land</p> <p><input type="checkbox"/> keine Angabe</p>
v096	<p><i>Falls Ausbildungsabschluss im Ausland erreicht wurde: (v095_1 und/oder v095_3=1)</i></p> <p>Haben Sie versucht, Ihre ausländische Berufsausbildung in Deutschland formal anerkennen zu lassen?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v097	<p><i>Nur, wenn versucht wurde, den Abschluss anerkennen zu lassen: (v096=1)</i></p> <p>Wurde Ihr Abschluss in Deutschland formal anerkannt?</p> <p>1 = Ja, komplett</p> <p>2 = Ja, teilweise</p> <p>3 = Anerkennungsverfahren läuft noch</p> <p>4 = Nein, der Abschluss wurde nicht anerkannt</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v098	<p>Jetzt möchte ich ein paar Fragen zum Thema Erwerbstätigkeit stellen. Bitte nennen Sie mir Ihre derzeitige Haupttätigkeit in Deutschland. Falls Sie mehrere Tätigkeiten ausüben, dann nennen Sie nur die Wichtigste. Sind Sie zur Zeit ...</p> <p><i>Intervieweranweisung: Bei Besuch eines Integrationskurses und keine weiteren Tätigkeiten „Nicht erwerbstätig“ angeben!!</i></p> <p>1 = Erwerbstätig</p> <p>2 = Mithelfender Familienangehöriger, dh. unentgeltliche Arbeit im eigenen Familienbetrieb</p> <p>3 = Nicht erwerbstätig (z.B. Hausfrau/Hausmann, Rentner, Arbeitssuchend, Besuch eines</p>

	<p>Integrationskurses)</p> <p>4 = In Ausbildung (z.B. Schüler, Student (Int: eine Teilnahme am Integrationskurs fällt nicht darunter)</p> <p>5 = Sonstiges, wie z.B. berufsvorbereitende Maßnahmen / Praktikum, freiwilliges soziales Jahr, Au Pair</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v099	<p><i>Falls nicht erwerbstätig: (v098=3)</i></p> <p>Sind Sie ...</p> <p>1 = Hausfrau/-mann</p> <p>2 = In einem Integrationskurs</p> <p>3= Arbeitslos</p> <p>4 = Im Asylverfahren, ohne Arbeitserlaubnis</p> <p>5 = Rentner, Frührentner</p> <p>6 = Sonstiges und zwar _____</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v100	<p><i>Falls erwerbstätig: (v098 = 1,2)</i></p> <p>Sind Sie Vollzeit-, Teilzeit- oder geringfügig bzw. gelegentlich erwerbstätig?</p> <p>1 = Vollzeit (<i>d.h. 30 und mehr Stunden pro Woche</i>)</p> <p>2 = Teilzeit (<i>d.h.weniger als 30 Stunden pro Woche</i>)</p> <p>3 = Geringfügig oder gelegentlich erwerbstätig, Mini-Job, d.h. bis 450 € im Monat</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v101	<p><i>Falls erwerbstätig: (v098 = 1)</i></p> <p>In welcher beruflichen Stellung sind Sie derzeit tätig? Wenn Sie mehr als eine berufliche Tätigkeit ausüben, beantworten Sie die folgenden Fragen bitte nur für Ihre derzeitige berufliche Haupttätigkeit.</p> <p><i>Intervieweranweisung: Tarifbeschäftigte im öffentlichen Dienst als Angestellte einordnen.</i></p> <p>1 = Arbeiter</p> <p>2 = Angestellter</p> <p>3 = Beamter</p> <p>4 = Selbstständiger</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v102	<p><i>Falls Arbeiter/in: (v101=1)</i></p> <p>Sind Sie...</p> <p>1 = Un- oder angelernter Arbeiter</p>

	<p>2 = Gelernter oder Facharbeiter</p> <p>3 = Vorarbeiter, Kolonnenführer</p> <p>4 = Meister, Polier</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v103	<p><i>Falls Angestellte/r: (v101=2)</i></p> <p>Sind Sie Angestellter ...</p> <p>1 = Mit einfacher Tätigkeit (z.B. un- oder angelernter Beschäftigter)</p> <p>2 = Mit qualifizierter Tätigkeit (z.B. Sachbearbeiter, Buchhalter, technischer Zeichner)</p> <p>3 = Mit hoch qualifizierter Tätigkeit (z.B. Arzt, Ingenieur)</p> <p>4 = Mit einer Leitungsfunktion, z.B. Direktor, Abteilungsleiter, Geschäftsführer</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v104	<p><i>Falls Beamter/Beamtin: (v101=3)</i></p> <p>Sind Sie Beamter/Beamtin...</p> <p>1 = Im Einfachen Dienst</p> <p>2 = Im Mittleren Dienst</p> <p>3 = Im Gehobenen Dienst</p> <p>4 = Im Höheren Dienst</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v105	<p><i>Falls Selbständige/r: (v101=4)</i></p> <p>Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie in Ihrem Unternehmen?</p> <p>1 = Keine Mitarbeiter außer mir selbst</p> <p>2 = 1 Mitarbeiter</p> <p>3 = 2 bis 4 Mitarbeiter</p> <p>4 = 5 und mehr Mitarbeiter</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v106	<p>Waren oder sind Sie in Ihrem Herkunftsland bzw. dem Herkunftsland Ihrer Familie erwerbstätig?</p> <p>1 = Ja, früher</p> <p>2 = Ja, aktuell</p> <p>3 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht</p>



	9999 = keine Angabe
v107	<p><i>Falls Ausbildung/ Studium und derzeit erwerbstätig: (v094=1 oder v090=1 und v098= 1)</i> Arbeiten Sie in Deutschland derzeit in Ihrem erlernten Beruf?</p> <p>1 = Ja 2 = Nein 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v108	<p><i>Falls derzeit in Deutschland erwerbstätig und im Herkunftsland erwerbstätig (v098 = 1 und v106=1, 2):</i> Im Vergleich zu Ihrer beruflichen Tätigkeit im Herkunftsland: Ist Ihre derzeitige Beschäftigung in Deutschland besser, vergleichbar oder schlechter? Es geht um das Tätigkeitsprofil und nicht um das Einkommen.</p> <p>1 = Besser 2 = Vergleichbar 3 = Schlechter 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>

**i) Deutschkenntnisse**

Nr	Frage / Thema
v109	<p>Jetzt würde ich gerne etwas über Ihre Deutschkenntnisse wissen. Alles in allem: Wie schätzen Sie Ihre Deutschkenntnisse ein?</p> <p>1 = Sehr gut 2 = Gut 3 = Mittelmäßig 4 = Schlecht 5 = Sehr schlecht 6 = Gar nicht 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v110	<p>Haben Sie einen Integrationskurs besucht oder nehmen Sie im Moment an einem teil?</p> <p>1 = Ich habe einen Integrationskurs besucht 2 = Ich nehme zur Zeit teil 3 = Ich habe keinen Integrationskurs besucht 8888 = Weiß nicht</p>

	999 = keine Angabe
v110kontrt1	<p>Falls in v099 der derzeitige Besuch eines Integrationskurses angegeben wird (v099=2) und in v110 "Ich habe einen Integrationskurs besucht"(v110=1) bzw. "habe keinen Integrationskurs besucht" (v110=3) genannt wird</p> <p>Der Befragte hatte in Frage v099 angegeben, derzeit an einem Integrationskurs teilzunehmen. Nun sagt er, dass er zur Zeit nicht an einem Integrationskurs teilnimmt.</p> <p>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!&lt;/i&gt;</p>
v110kontr2	Erklärung, falls H14_1 (keine Teilnahme Integrationskurs)/I3=1 (Integrationskurs)
v110kontr3	<p>Falls die Person u.a. in einem Integrationskurs von der Möglichkeit einer MBE erfahren hat (v008_2=1) und in i3 ""habe keinen Integrationskurs besucht" (v110=3) genannt wird</p> <p>Der Befragte hat in Frage v008 angegeben, (u.a.) im Integrationskurs über das MBE-Angebot informiert worden zu sein. Nun sagt er, dass er bisher noch keinen Integrationskurs besucht hat.</p> <p>BITTE Angaben korrigieren bzw. eine Erklärung machen!&lt;/i&gt;</p>
v111	<p>Falls Integrationskurs besucht (v110=1):</p> <p>Haben Sie den Kurs bis zum Ende besucht oder haben Sie ihn vorzeitig abgebrochen?</p> <p>1 = Ich habe den Kurs bis zu Ende besucht</p> <p>2 = Ich habe den Kurs abgebrochen</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v112	<p>Falls Integrationskurs zu Ende besucht (v110_1=1):</p> <p>Haben Sie am Ende des Kurses an der Abschlussprüfung "Deutschtest für Zuwanderer", kurz DTZ, teilgenommen?</p> <p>1 = Ja</p> <p>2 = Nein</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v113	<p>Falls an DTZ teilgenommen (v110_2=1):</p> <p>Welches Niveau haben Sie erreicht?</p> <p>1 = Ich habe das Niveau B1 erreicht</p> <p>2 = Ich habe das Niveau A2 erreicht</p> <p>3 = Ich bin unter dem Niveau A2 geblieben</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v114	<p>Falls weiß nicht (v110_3=8):</p> <p>Haben Sie den Abschlusstest „Deutschtest für Zuwanderer“ bestanden?</p>

	<p>1 = Ja 2 = Nein</p>
v115	<p><i>Falls nicht allein lebend (v083 ≠ 1):</i> Wie häufig sprechen Sie zu Hause miteinander Deutsch?</p> <p>1 = Immer 2 = Häufig 3 = Selten 4 = Nie 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v116	<p><i>Falls erwerbstätig (v098=1):</i> Welche Sprache sprechen Sie in der Arbeit?</p> <p>1= Überwiegend Deutsch 2 = Überwiegend meine Muttersprache 3 = Überwiegend eine andere Sprache, wie zum Beispiel Englisch 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>

### j) Leben in Deutschland

Nr	Frage / Thema
v117	<p>Wie häufig haben Sie Kontakt zu Deutschen in Ihrer Freizeit, also im Freundes- und Bekanntenkreis?</p> <p>Gemeint sind persönliche Treffen, die über eine Begrüßung hinausgehen.</p> <p>1 = Häufig 2 = Gelegentlich 3 = Selten 4 = Nie 8888 = Weiß nicht 9999 = keine Angabe</p>
v118	<p>Und wie häufig haben Sie Kontakt mit Personen aus Ihrem Herkunftsland bzw. dem Herkunftsland Ihrer Familie in Ihrer Freizeit, also im Freundes- und Bekanntenkreis? Gemeint sind persönliche Treffen, die über eine Begrüßung hinausgehen.</p>

	<p>1 = Häufig</p> <p>2 = Gelegentlich</p> <p>3 = Selten</p> <p>4 = Nie</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v119	<p>Wie zufrieden sind Sie, alles in allem, mit Ihrem gegenwärtigen Leben in Deutschland?</p> <p>1 = Sehr zufrieden</p> <p>2 = Eher zufrieden</p> <p>3 = Eher unzufrieden</p> <p>4 = Sehr unzufrieden</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>

**k) Sozioökonomische Angaben**

	Variable
v120	<p><i>Falls v083=1</i> Wie kommen Sie mit Ihrem gegenwärtigen Einkommen zurecht?</p> <p><i>Falls v083≠1</i> Wie kommen Sie und die Personen in Ihrem Haushalt mit dem gegenwärtigen Einkommen zurecht?</p> <p>1 = Sehr gut</p> <p>2 = Gut</p> <p>3 = Teils-teils</p> <p>4 = Schwer</p> <p>5 = Gar nicht</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
v121	<p>Und wie hoch ist das ungefähre monatliche Nettoeinkommen Ihres Haushalts? Gemeint ist das Einkommen, das Ihrem Haushalt im Monat nach Abzug von Steuern und Pflichtbeiträgen, wie Krankenkassenbeiträge, zur Verfügung steht. Falls Ihre Miete direkt von einer Behörde an den Vermieter bezahlt wird, dann zählen Sie bitte die Mietkosten mit zu Ihrem Nettoeinkommen hinzu.</p> <p><i>Bedingte Einblendung: Falls v083≠1:</i> Berücksichtigen Sie bitte dabei alle Einkommensarten</p>

	<p>und die Einkommen aller Haushaltsmitglieder.</p> <p>1 = Unter 500 €</p> <p>2 = 500 € bis unter 1.000 €</p> <p>3 = 1.000 € bis unter 1.500 €</p> <p>4 = 1.500 € bis unter 2.000 €</p> <p>5 = 2.000 € bis unter 2.500 €</p> <p>6 = 2.500 € bis unter 3.000 €</p> <p>7 = 3.000 € bis unter 4.000 €</p> <p>8 = 4.000 € bis unter 5.000 €</p> <p>9 = Über 5.000 €</p> <p>8888 = Weiß nicht</p> <p>9999 = keine Angabe</p>
--	---

**Mit diesen Fragen sind wir nun am Ende des Fragebogens. Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme an unserer Studie – Sie haben uns damit sehr geholfen!**

**I) Interviewfragebogen**

v122	<p>Wir schätzen Sie die Deutschkenntnisse des Befragten ein?</p> <p>1 = Sehr gut</p> <p>2 = Gut</p> <p>3 = Mittelmäßig</p> <p>4 = Schlecht</p> <p>5 = Sehr schlecht</p> <p>6 = Gar nicht</p> <p>7 = Kann nicht eingeschätzt werden</p>
v123	<p>In welcher Sprache wurde das Interview hauptsächlich geführt?</p> <p>1 = Deutsch</p> <p>2 = Englisch</p> <p>3 = Albanisch</p> <p>4 = Arabisch</p> <p>5 = Russisch</p> <p>6 = Serbisch</p> <p>7 = Rumänisch</p> <p>8 = Französisch</p> <p>9 = Türkisch</p>

v123o	10 = Griechisch 11 = Portugiesisch 12 = Paschtu 13 = Polnisch 14 = Spanisch 15 = Bulgarisch 16 = Farsi andere Sprache und zwar _____
v124	<i>Falls v123 = 1</i> Wurden teilweise auch andere Sprachen als Deutsch verwendet? 1 = Ja 2 = Nein
v125o	<i>Falls v124 = 2</i> Geben Sie die hauptsächlich verwendete Sprache neben Deutsch an. 1 = Deutsch 2 = Englisch 3 = Albanisch 4 = Arabisch 5 = Russisch 6 = Serbisch 7 = Rumänisch 8 = Französisch 9 = Türkisch 10 = Griechisch 11 = Portugiesisch 12 = Paschtu 13 = Polnisch 14 = Spanisch 15 = Bulgarisch 16 = Farsi 17 = andere Sprache und zwar _____
v222	Anmerkungen (z.B. Störungen des Gesprächs, Anwesenheit Dritter während des Gesprächs, besondere Schwierigkeiten oder Verständnisprobleme bei einzelnen Fragestellungen etc.)

## Anhang 3: Interviewleitfaden

### Einstieg / Vorstellung

<b>Vorstellung der Person und der Beratungseinrichtung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorstellung der eigenen <b>Person</b> (kurz: beruflicher Hintergrund, Dauer des Beschäftigungsverhältnisses, Aufgabenbereich)</li> <li>■ Vorstellung der <b>Einrichtung</b> (seit wann existent, kurze Erläuterung zum Aufgabenbereich, Struktur der Einrichtung – Rolle der MBE in der Einrichtung, andere migrationspezifische (Zusatz-)Angebote?)</li> <li>■ Hat sich das Aufgabenspektrum seit Beginn Ihrer Tätigkeit verändert?</li> </ul>
--	--

### Funktionsweise / Beratungsgeschehen MBE

<b>Zugangswege</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie erfahren die Klienten vom Beratungsangebot? Gibt es eine „Informationsstrategie“ der MBE?</li> <li>■ Denken Sie, dass das MBE-Angebot hinreichend bekannt ist? ggf.: Haben Sie Ideen, wie man den Bekanntheitsgrad steigern könnte?</li> <li>■ Kennen die Klienten das Angebot unter „MBE“ / den Träger?</li> </ul>
--------------------	--

<b>Klientel / Themen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Welche <b>Gruppen</b> beraten Sie hauptsächlich?             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nationalitäten / Alt- oder Neuzuwanderer</li> <li>▪ Hat sich die Zusammensetzung seit Beginn Ihrer Tätigkeit verändert?</li> </ul> </li> <li>■ In welchen <b>Sprachen</b> wird beraten? Treten Verständigungsprobleme auf und welche Lösungen werden hierfür gefunden?</li> <li>■ Was sind häufig nachgefragte <b>Themen</b>?             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gibt es <b>gruppenspezifische</b> Themen (Alt-/ Neuzuwanderer)?</li> <li>▪ Haben sich die Beratungsschwerpunkte verändert? Wie reagieren Sie auf neue Themen (Stichwort Fortbildung)?</li> </ul> </li> <li>■ Wie würden Sie Ihre <b>Klienten beschreiben</b>?</li> <li>■ Warum suchen Ihre Klienten gerade die MBE auf?</li> </ul>
--------------------------	--

<b>Case Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In welchen Fällen wird CM angewandt, in welchen nicht? Was sind die <b>Entscheidungskriterien</b>?</li> <li>■ Welchen <b>Anteil</b> an allen Beratungsfällen nehmen CM-Fälle ungefähr ein? Wie viele davon werden <b>abgeschlossen</b>?</li> <li>■ (Wie) wird den Klienten das CM-Verfahren erklärt?</li> <li>■ Wie bewerten Klienten das Verfahren?</li> <li>■ Inwiefern werden <b>Förderpläne</b> von Klienten und Beratern als verbindlich angesehen (unterschrieben)? Wie stehen Sie zur Unterschrift?</li> <li>■ Welchen konkreten Mehrwert haben die Förderpläne Ihrer Meinung nach für die Lösung der Problemlage der Klienten?</li> <li>■ Welche <b>Vorteile</b> bietet das CM dem Klienten/dem Berater?</li> <li>■ Welche <b>Schwierigkeiten</b> treten im Zusammenhang mit dem CM auf?</li> </ul>
<b>Herausforderungen und Chancen der Beratung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Worin sehen Sie Ihre <b>Hauptaufgaben</b> in der Migrationsberatung?</li> <li>■ Worin sehen Sie die größten <b>Schwierigkeiten</b> in Ihrer Beratungstätigkeit? (z. B. im Umgang mit Klienten / organisatorische Aufgaben) Wie gehen Sie damit um? Sehen Sie Möglichkeiten, wie man MBE-Berater dabei besser unterstützen könnte?</li> <li>■ Welche Faktoren erschweren / begünstigen eine erfolgreiche Beratung auf Seiten der Klienten?</li> <li>■ Können Sie exemplarisch einen besonders <b>erfolgreichen / schwierigen Beratungsfall</b> beschreiben?</li> <li>■ Welche <b>Fähigkeiten</b> benötigt man als guter Migrationsberater?</li> <li>■ Gibt es Aspekte in Ihrer Beratungsarbeit, die Sie belastend finden? Was finden Sie <b>unterstützend</b>?</li> </ul>



## Bewertung der Rahmen- und Arbeitsbedingungen

<b>Bewertung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Haben sich die <b>Rahmenbedingungen</b> Ihrer Tätigkeit über die Zeit verändert?</li> <li>■ Welche <b>Arbeitsbedingungen</b> begünstigen/erschweren Ihre Beratungsarbeit?</li> <li>■ Welche <b>Vorgaben/Regelungen</b> (seitens BAMF) begünstigen, welche erschweren Ihre Beratungsarbeit?</li> <li>■ Gibt es vor diesem Hintergrund <b>Verbesserungsbedarfe</b> und wenn ja, welche? Wie könnte man das Angebot der MBE verbessern?</li> </ul>
<b>Wirkung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Klienten ein/ Welches <b>Feedback</b> erhalten Sie von den Klienten?             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sind die Erwartungen der Klienten realistisch?</li> <li>▪ Können Sie sich vorstellen, dass manche Klienten unzufrieden sind? Woran liegt das?</li> </ul> </li> <li>■ Gibt es bestimmte Themenfelder / Problemlagen, in denen die MBE i.d.R. eine deutliche Unterstützung anbieten kann? Wo sehen Sie die <b>Grenzen</b> der Beratung?</li> <li>■ Offizielles Ziel: „<b>zu selbständigem Handeln befähigen</b>“ – Wie realistisch ist das? Wie versuchen Sie konkret, das umzusetzen?</li> <li>■ Offizielle Vorgabe: „<i>Der Zeitraum für die Inanspruchnahme der MBE ist grundsätzlich auf drei Jahre begrenzt</i>“             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ist eine maximale Beratungsdauer von 3 Jahren realistisch? Bei welchen Klienten/Themenfeldern wird dies erreicht, bei welchen nicht? Was charakterisiert Fälle, bei denen die Beratung nicht innerhalb von drei Jahren abgeschlossen ist oder die nicht zum eigenständigen Handeln befähigt werden?</li> </ul> </li> </ul>

## Ausblick

<b>Selbstverständnis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Was sind die besonderen <b>Stärken</b> der MBE?</li><li>■ Wo sehen Sie <b>künftig Herausforderungen</b>, denen sich die MBE stellen muss, <b>wo neue Entwicklungsmöglichkeiten</b>/Aufgabenbereiche?</li></ul>
<b>Klientenbefragung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Welche Themenbereiche wären für Sie, auch im Hinblick auf Ihre Arbeit, von Interesse? Welches Feedback würden Sie sich wünschen?</li></ul>
<b>Offene Abschlussfrage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gibt es etwas, das Sie uns noch gerne mit auf den Weg geben würden?</li></ul>

# Publikationen des Forschungszentrums Migration, Integration und Asyl

## Working Paper

- 1/2005** Die Datenlage im Bereich der Migrations- und Integrationsforschung  
Verfasserin: Sonja Haug
- 2/2005** Illegalität von Migranten in Deutschland  
Verfasserin: Susanne Worbs unter Mitarbeit von Michael Wolf und Peter Schimany
- 3/2005** Jüdische Zuwanderer in Deutschland  
Verfasserin: Sonja Haug unter Mitarbeit von Peter Schimany
- 4/2005** Die alternde Gesellschaft  
Verfasser: Peter Schimany
- 5/2006** Integrationskurse  
Erste Erfahrungen und Erkenntnisse einer Teilnehmerbefragung  
Verfasser: Sonja Haug und Frithjof Zerger
- 6/2006** Arbeitsmarkteteiligung von Ausländern im Gesundheitssektor in Deutschland  
Verfasser: Peter Derst, Barbara Heß und Hans Dietrich von Loeffelholz
- 7/2006** Einheitliche Schulkleidung in Deutschland  
Verfasser: Stefan Theuer

- 8/2007** Soziodemographische Merkmale,  
Berufsstruktur und Verwandtschaftsnetzwerke  
jüdischer Zuwanderer  
Verfasserin: Sonja Haug unter Mitarbeit von Michael Wolf
- 9/2007** Migration von hoch Qualifizierten und hochrangig  
Beschäftigten aus Drittstaaten nach Deutschland  
Verfasserinnen: Barbara Heß und Lenore Sauer
- 10/2007** Familiennachzug in Deutschland  
Verfasser: Axel Kreienbrink und Stefan Rühl
- 11/2007** Türkische, griechische, italienische und polnische Personen  
sowie Personen aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen  
Jugoslawien in Deutschland  
Verfasser: Christian Babka von Gostomski
- 12/2008** Kriminalität von Aussiedlern  
Eine Bestandsaufnahme  
Verfasser: Sonja Haug, Tatjana Baraulina,  
Christian Babka von Gostomski unter Mitarbeit von  
Stefan Rühl und Michael Wolf
- 13/2008** Schulische Bildung von Migranten in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 1  
Verfasser: Manuel Siegert
- 14/2008** Sprachliche Integration von Migranten in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 2  
Verfasserin: Sonja Haug
- 15/2008** Healthy-Migrant-Effect, Erfassungsfehler und andere  
Schwierigkeiten bei der Analyse der Mortalität von  
Migranten  
Eine Bestandsaufnahme  
Verfasser: Martin Kohls

- 16/2008**    Leben Migranten wirklich länger?  
Eine empirische Analyse der Mortalität von  
Migranten in Deutschland  
Verfasser: Martin Kohls
- 17/2008**    Die Einbürgerung von Ausländern in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 3  
Verfasserin: Susanne Worbs
- 18/2008**    Die Datenlage im Bereich der internationalen Migration  
in Europa und seinen Nachbarregionen  
Verfasser: Kevin Borchers unter Mitarbeit von  
Wiebke Breustedt
- 19/2008**    Das Integrationspanel  
Ergebnisse zur Integration von Teilnehmern zu Beginn  
ihres Integrationskurses  
Verfasserin: Nina Rother
- 20/2008**    Aspekte der Arbeitsmarktintegration von Frauen  
ausländischer Nationalität in Deutschland  
Eine vergleichende Analyse über türkische, italienische,  
griechische und polnische Frauen sowie Frauen aus den  
Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens  
Verfasserin: Anja Stichs
- 21/2008**    Wohnen und innerstädtische Segregation von Zuwanderern  
in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 4  
Verfasserin: Lena Friedrich
- 22/2009**    Berufliche und akademische Ausbildung von Migranten  
in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 5  
Verfasser: Manuel Siegert

- 23/2009** Das Integrationspanel  
Entwicklung von alltagsrelevanten Sprachfertigkeiten  
und Sprachkompetenzen der Integrationskursteilnehmer  
während des Kurses  
Verfasserin: Nina Rother
- 24/2009** Förderung der Bildungserfolge von Migranten:  
Effekte familienorientierter Projekte  
Abschlussbericht zum Projekt Bildungserfolge bei Kindern  
und Jugendlichen mit Migrationshintergrund durch  
Zusammenarbeit mit den Eltern  
Verfasser: Lena Friedrich und Manuel Siegert unter Mitarbeit  
von Karin Schuller
- 25/2009** Die Organisation der Asyl- und Zuwanderungspolitik  
in Deutschland  
Studie I/2008 im Rahmen des Europäischen Migrations-  
netzwerks (EMN)  
Verfasser: Jan Schneider
- 26/2009** Unbegleitete minderjährige Migranten in Deutschland  
Aufnahme, Rückkehr und Integration  
Studie II/2008 im Rahmen des Europäischen Migrations-  
netzwerks (EMN)  
Verfasser: Bernd Parusel
- 27/2009** Grunddaten der Zuwandererbevolkerung in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 6  
Verfasser: Stefan Rühl
- 28/2009** Zuwanderung von Hochqualifizierten aus Drittstaaten  
nach Deutschland  
Ergebnisse einer schriftlichen Befragung  
Verfasserin: Barbara Heß

- 29/2010** Das Integrationspanel  
Ergebnisse einer Befragung von Teilnehmenden zu Beginn ihres Alphabetisierungskurses  
Verfasserin: Nina Rother
- 30/2010** Europäische und nationale Formen der Schutzgewährung in Deutschland  
Studie II/2009 im Rahmen des Europäischen Migrationsnetzwerks (EMN)  
Verfasser: Bernd Parusel
- 31/2010** Rückkehrunterstützung in Deutschland  
Programme und Strategien zur Förderung von unterstützter Rückkehr und zur Reintegration in Drittstaaten  
Studie I/2009 im Rahmen des Europäischen Migrationsnetzwerks (EMN)  
Verfasser: Jan Schneider und Axel Kreienbrink
- 32/2010** Deckung des Arbeitskräftebedarfs durch Zuwanderung  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Bernd Parusel und Jan Schneider
- 33/2010** Interethnische Kontakte, Freundschaften, Partnerschaften und Ehen von Migranten in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 7  
Verfasserin: Sonja Haug
- 34/2010** Mediennutzung von Migranten in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 8  
Verfasserin: Susanne Worbs
- 35/2011** Zirkuläre und temporäre Migration  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Jan Schneider und Bernd Parusel

- 36/2011** Migranten am Arbeitsmarkt in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 9  
Verfasser: Katharina Seebaß und Manuel Siegert
- 37/2011** Der Einfluss des Integrationskurses auf die Integration  
russisch- und türkeistämmischer Integrationskurs-  
teilnehmerinnen  
Verfasserin: Karin Schuller
- 38/2011** Sozialversicherungspflichtig beschäftigte Ausländerinnen  
und Ausländer in qualifizierten Dienstleistungen  
Verfasserin: Barbara Heß
- 39/2011** Migranten im Niedriglohnsektor unter besonderer  
Berücksichtigung der Geduldeten und Bleibeberechtigten  
Verfasser: Waldemar Lukas
- 40/2011** Visumpolitik als Migrationskanal  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das  
Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Bernd Parusel und Jan Schneider
- 41/2012** Maßnahmen zur Verhinderung und Reduzierung  
irregulärer Migration  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das  
Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Jan Schneider
- 42/2012** Das Integrationspanel  
Entwicklung der Deutschkenntnisse und Fortschritte der  
Integration bei Teilnehmenden an Alphabetisierungskursen  
Verfasserinnen: Karin Schuller, Susanne Lochner und  
Nina Rother unter Mitarbeit von Denise Hörner
- 43/2012** Missbrauch des Rechts auf Familiennachzug  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das  
Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Andreas Müller



- 44/2012** Zuwanderung von Fachkräften nach § 18 AufenthG aus Drittstaaten nach Deutschland  
Ergebnisse einer schriftlichen Befragung von Arbeitsmigranten  
Verfasserin: Barbara Heß
- 45/2012** Klimamigration  
Definitionen, Ausmaß und politische Instrumente in der Diskussion  
Verfasser: Bettina Müller, Marianne Haase, Axel Kreienbrink und Susanne Schmid
- 46/2012** Politische Einstellungen und politische Partizipation von Migranten in Deutschland  
aus der Reihe „Integrationsreport“, Teil 10  
Verfasserinnen: Stephanie Müssig und Susanne Worbs
- 47/2012** Zuwanderung von internationalen Studierenden aus Drittstaaten  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Matthias M. Mayer, Sakura Yamamura, Jan Schneider und Andreas Müller
- 48/2012** Zuwanderung von selbständigen und freiberuflichen Migranten aus Drittstaaten nach Deutschland  
Verfasser: Andreas H. Block und Isabell Klingert
- 49/2012** Migration und Entwicklung  
Verfasser: Tatjana Baraulina, Doris Hilber und Axel Kreienbrink
- 50/2013** Ausländische Wissenschaftler in Deutschland  
Verfasser: Isabell Klingert und Andreas H. Block
- 51/2013** EU-Binnenmobilität von Drittstaatsangehörigen  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für

- das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Andreas Müller
- 52/2013** Das Integrationspanel  
Langfristige Integrationsverläufe von ehemaligen Teilnehmenden an Integrationskursen  
Verfasser: Susanne Lochner, Tobias Büttner und Karin Schuller
- 53/2013** Gewinnung von hochqualifizierten und qualifizierten Drittstaatsangehörigen  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Matthias M. Mayer
- 54/2013** Türkei  
Migrationsprofil und migrationspolitische Entwicklungen  
Verfasser: Marianne Haase und Johannes Obergfell
- 55/2013** Die Organisation der Aufnahme und Unterbringung von Asylbewerbern in Deutschland  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Andreas Müller
- 56/2013** Die Identifizierung von Opfern von Menschenhandel im Asylverfahren und im Fall der erzwungenen Rückkehr  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasserin: Ulrike Hoffmann
- 57/2014** Soziale Absicherung von Drittstaatsangehörigen in Deutschland  
Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Andreas Müller, Matthias M. Mayer und Nadine Bauer

- 58/2014** Wirksamkeit von Wiedereinreiseperrern und Rückübernahmeabkommen  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Martin Kohls
- 59/2014** Abschiebungshaft und Alternativen zur Abschiebungshaft in Deutschland  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Janne Grote
- 60/2014** Unbegleitete Minderjährige in Deutschland  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Andreas Müller
- 61/2015** Mobilitätsbestimmungen für Investoren, Selbständige und sonstige Wirtschaftsvertreter in Deutschland  
Fokus-Studie der deutschen nationalen Kontaktstelle für das Europäische Migrationsnetzwerk (EMN)  
Verfasser: Michael Vollmer
- 62/2015** Fachkräftezuwanderung im internationalen Vergleich  
Verfasser: Stephan Humpert

### Forschungsberichte

- 1/2005** Der Einfluss von Zuwanderung auf die deutsche Gesellschaft  
Verfasser: Manfred Kohlmeier und Peter Schimany
- 2/2005** Illegal aufhältige Drittstaatsangehörige in Deutschland  
Verfasser: Annette Sinn, Axel Kreienbrink und Hans-Dietrich von Loeffelholz unter Mitarbeit von Michael Wolf

- 
- 3/2007** Abschlussbericht  
Zuwanderung und Integration von Spätaussiedlern –  
Ermittlung und Bewertung der Auswirkungen des  
Wohnortzuweisungsgesetzes  
Verfasserinnen: Sonja Haug und Lenore Sauer
- 4/2007** Rückkehr aus Deutschland  
Verfasser: Axel Kreienbrink, Edda Currle,  
Ekkehart Schmidt-Fink, Manuela Westphal und  
Birgit Behrensen unter Mitarbeit von Magdalena Wille  
und Mirjam Laaser
- 5/2007** Migration und demographischer Wandel  
Verfasser: Peter Schimany
- 6/2009** Muslimisches Leben in Deutschland  
Verfasserinnen: Sonja Haug, Stephanie Müssig und  
Anja Sticks
- 7/2009** Vor den Toren Europas?  
Verfasserin: Susanne Schmid unter Mitarbeit  
von Kevin Borchers
- 8/2010** Fortschritte der Integration  
Zur Situation der fünf größten in Deutschland lebenden  
Ausländergruppen  
Verfasser: Christian Babka von Gostomski
- 9/2011** Morbidität und Mortalität von Migranten in Deutschland  
Verfasser: Martin Kohls
- 10/2011** Generatives Verhalten und Migration  
Verfasser: Susanne Schmid und Martin Kohls
- 11/2011** Das Integrationspanel  
Verfasserinnen: Karin Schuller, Susanne Lochner und  
Nina Rother

- 12/2012** Pflegebedürftigkeit und Nachfrage nach Pflegeleistungen bei Migranten im demographischen Wandel  
Verfasser: Martin Kohls
- 13/2012** Islamisches Gemeindeleben in Deutschland  
Verfasser: Dirk Halm, Martina Sauer, Jana Schmidt und Anja Stichs
- 14/2012** Entwicklungspolitisch engagierte Migrantenorganisationen: Potenziale für die Integration in Deutschland?  
Verfasserinnen: Marianne Haase und Bettina Müller
- 15/2012** Einbürgerungsverhalten von Ausländerinnen und Ausländern in Deutschland sowie Erkenntnisse zu Optionspflichtigen  
Ergebnisse der BAMF-Einbürgerungsstudie 2011  
Verfasser: Martin Weinmann, Inna Becher und Christian Babka von Gostomski
- 16/2012** Die Optionsregelung im Staatsangehörigkeitsrecht aus der Sicht von Betroffenen  
Qualitative Studie  
Verfasserinnen: Susanne Worbs, Antonia Scholz und Stefanie Blicke
- 17/2012** Das Migrationspotenzial aus der GUS in die Europäische Union  
Verfasserin: Susanne Schmid
- 18/2012** Ältere Migrantinnen und Migranten  
Verfasser: Peter Schimany, Stefan Rühl und Martin Kohls
- 19/2013** Warum Deutschland?  
Einflussfaktoren bei der Zielstaatssuche von Asylbewerbern –  
Ergebnisse einer Expertenbefragung  
Verfasserin: Antonia Scholz

- 20/2013** (Spät-)Aussiedler in Deutschland  
Eine Analyse aktueller Daten und Forschungsergebnisse  
Verfasser: Susanne Worbs, Eva Bund, Martin Kohls und  
Christian Babka von Gostomski
- 21/2014** Geschlechterrollen bei Deutschen und Zuwanderern  
christlicher und muslimischer Religionszugehörigkeit  
Verfasserinnen: Inna Becher und Yasemin El-Menouar
- 22/2014** Die Integration von zugewanderten Ehegattinnen  
und Ehegatten in Deutschland  
BAMF-Heiratsmigrationsstudie 2013  
Verfasser: Tobias Büttner und Anja Stichs
- 23/2014** Beschäftigung ausländischer Absolventen  
deutscher Hochschulen  
Ergebnisse der BAMF-Absolventenstudie 2013  
Verfasserinnen: Elisa Hanganu und Barbara Heß
- 24/2014** Zuwanderung aus den neuen EU-Mitgliedstaaten Bulgarien  
und Rumänien  
Verfasser: Elisa Hanganu, Stephan Humpert und Martin  
Kohls

### Beitragsreihe

- 01/2010** Muslim Organisations and the State -  
European Perspectives  
Herausgeber: Axel Kreienbrink und  
Mark Bodenstein
- 02/2011** Potenziale der Migration zwischen  
Afrika und Deutschland  
Herausgeber: Tatjana Baraulina,  
Axel Kreienbrink und Andrea Riester
- 03/2011** Hemmnisse der Arbeitsmarktintegration von niedrig-  
qualifizierten Frauen mit Migrationshintergrund  
Verfasserin: Judith Schmolke

- 04/2013** Rückkehr und Reintegration  
Herausgeber: Tatjana Baraulina und  
Axel Kreienbrink
- 05/2014** Fachkräftemigration aus Asien  
nach Deutschland und Europa  
Herausgeber: Axel Kreienbrink
- 06/2014** Abwanderung von Türkeistämmigen  
Herausgeber: Stefan Alscher und  
Axel Kreienbrink
- 07/2014** Bürger auf Zeit  
Die Wahl der Staatsangehörigkeit im Kontext  
der deutschen Optionsregelung  
Verfasserin: Susanne Worbs

## Impressum

---

**Herausgeber:**

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge  
Frankenstraße 210  
90461 Nürnberg

E-Mail: [info@bamf.bund.de](mailto:info@bamf.bund.de)

Internet: [www.bamf.de](http://www.bamf.de)

**Gesamtverantwortung:**

Renate Leistner-Rocca  
Dr. Nina Rother

**Verfasserinnen:**

Lisa Brandt  
Rebekka Risch  
Susanne Lochner

**Stand:**

Juli 2015

**Druck:**

Bonifatius GmbH, Druck-Buch-Verlag, Paderborn

**Layout:**

Gertraude Wichtrey  
Claudia Sundelin

**Bildnachweis:**

© Torsten Hönig

**Zitat:**

Brandt, Lisa/Risch, Rebekka/Lochner, Susanne (2015): Zehn Jahre Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE). Erfolge, Wirkungen und Potenziale aus Sicht der Klienten. Forschungsbericht 25, Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.

**ISBN:**

978-3-944674-08-7

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge kostenlos herausgegeben. Für nichtgewerbliche Zwecke sind Vervielfältigungen und unentgeltliche Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangaben gestattet. Die Verbreitung, auch auszugsweise, über elektronische Systeme oder Datenträger bedarf der vorherigen Zustimmung des Bundesamtes. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.



