

Bedarfe und Erfordernisse in landesweiten Beratungseinrichtungen für die Zielgruppe der Unionsbürger

EINE STUDIE

Zentrum für Sozialforschung Halle (S.)
im Auftrag der Fach- und Servicestelle EU-Migration
Sachsen-Anhalt (EUmigra), AGSA e.V.



HERAUSGEBER:

AUSLANDSGESELLSCHAFT SACHSEN-ANHALT E.V. /
FACH- UND SERVICESTELLE EU-MIGRATION SACHSEN-ANHALT (EUMIGRA)
IN KOOPERATION MIT DEM ZENTRUM FÜR SOZIALFORSCHUNG HALLE E.V.
AN DER MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT HALLE-WITTENBERG

ADRESSE:

SCHELLINGSTRASSE 3 – 4 / 39104 MAGDEBURG

INTERNET:

WWW.EUMIGRA.DE | WWW.AGSA.DE

V. I. S. D. P.:

KRZYSZTOF BLAU, GESCHÄFTSFÜHRER DER AGSA E.V.

AUTOREN:

SUSANNE WINGE, ERNST STÖCKMANN

GESTALTUNG UND LAYOUT:

MATTHIAS RAMME / 300GRAMM

Die Inhalte dieser Publikation sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck von Textpassagen, Illustrationen oder Piktogrammen oder deren Verwendung in elektronischen Systemen nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.

© Alle Rechte vorbehalten 2023

Diese Publikation wurde im Rahmen des Projekts Fach- und Servicestelle EU-Migration Sachsen-Anhalt (Eumigra) der Auslandsgesellschaft Sachsen-Anhalt e.V. erstellt. Das Landesprojekt ist gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung Sachsen-Anhalt.



#moderndenken

INHALT

1. Einleitung	4
1.1 Ziel	4
1.2 Konzeption und Durchführung	4
1.3 Beteiligung und Ergebnisperspektive	4
2. Untersuchungsergebnisse im Schwerpunkt	5
2.1 Beratungsgeschehen	5
2.2 Themen der Beratung und Verweisberatung	8
2.3 Information und Kommunikation der Beratungsstellen	11
2.4 Einschätzung des Sprachverständnisses und Maßnahmen der Qualitätssicherung	15
2.5 Zielgruppenansprache, Informationsvergabe und Medienangebote	17
3. Schlussfolgerungen	19

1. EINLEITUNG

1.1 Ziel

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

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

1.2 Konzeption und Durchführung

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

Die Ergebnisse erlauben jedoch einen ersten vertiefenden, hinreichend komplexen Einblick in die Gesamtheit der Bedarfslagen der Zielgruppen und entsprechende Ableitungen von Handlungserfordernissen und Optimierungsbedarfen.

1.3 Beteiligung und Ergebnisperspektive

Insgesamt haben sich **68 Personen** an der Befragung beteiligt. In 54 Fällen wurde der Fragebogen vollständig ausgefüllt, in 14 Fällen nur zum Teil. Die Stichprobengesamtheit ist aufgrund des Forschungssettings nicht exemplarisch beschreibbar.

Die Ergebnisse erlauben jedoch einen ersten vertiefenden, hinreichend komplexen Einblick in die Gesamtheit der Bedarfslagen der Zielgruppen und entsprechende Ableitungen von Handlungserfordernissen und Optimierungsbedarfen.

2. UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE IM SCHWERPUNKT

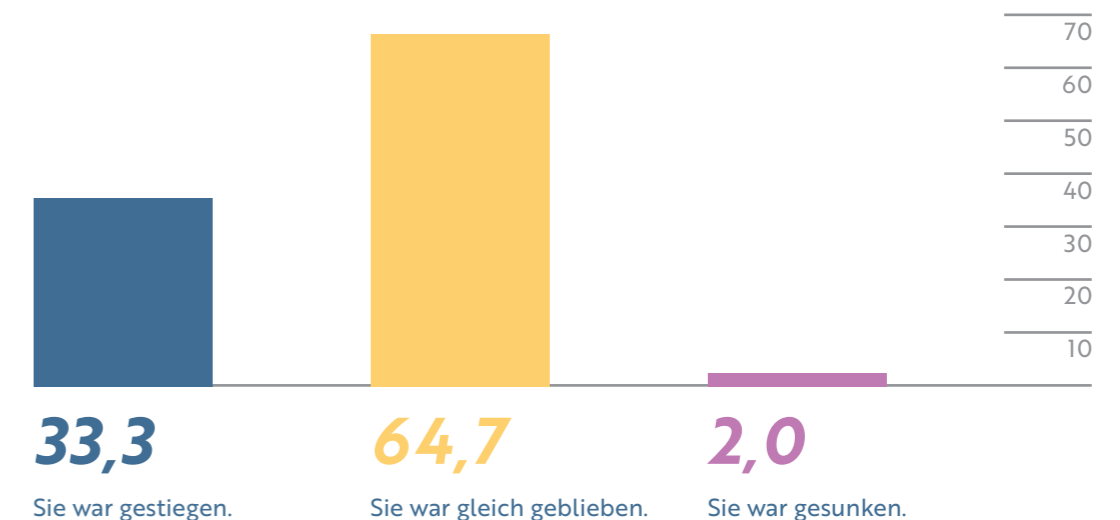
Die Darstellung der Untersuchungsergebnisse folgt den thematischen Schwerpunkten der Befragung. Zunächst stand das **Beratungsgeschehen** generell im Vordergrund, wobei hier auch die Coronapandemie mit ihren Auswirkungen einbezogen wurde. Ein zweiter

Block richtete sich auf die **Themen der Beratung**, ein dritter Block auf **Information und Kommunikation der Beratungsstellen**. Schließlich wurden in einem vierten Block auch Aspekte der Sprache, der Qualitätssicherung und des Videodolmetschens aufgenommen.

2.1 Beratungsgeschehen

Befragt nach der Entwicklung des Beratungsgeschehens vor der Coronapandemie, schätzten fast zwei Drittel aller Befragten ein, dass die **Zahl der Beratungen von UBÜ vor der Coronapandemie gleichgeblieben ist**, ein Drittel verweist auf eine gestiegene Zahl an Beratungsfällen und eine Person gibt eine gesunkene Zahl an. (siehe Grafik 1)

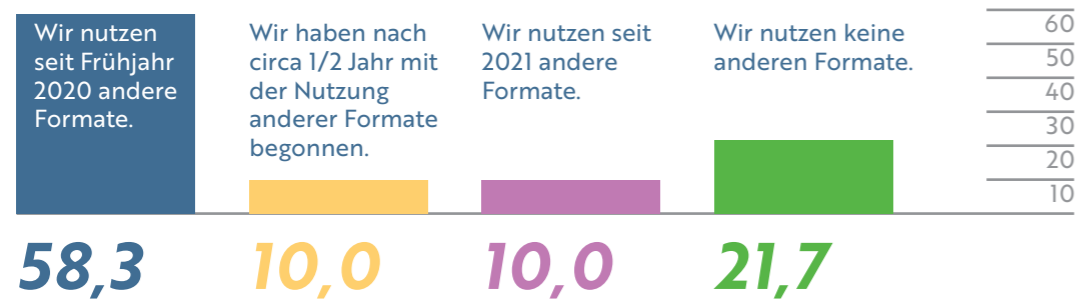
Befragte Personen auf der Fachebene berichten etwas häufiger über gestiegene Zahlen als Befragte auf der Leitungsebene. Befragte **Personen in der ASoB schätzen die Zahl an Beratung von Unionsbürger*innen häufiger als gestiegen ein** als Befragte, die in der MiB arbeiten. Die Zahlen könnten ein Indiz für die Zunahme an Angeboten der Allgemeinen Sozialen Beratung sein.



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

Alternative Beratungsformen wurden nach Auftreten der Coronapandemie schnell entwickelt. (siehe Grafik 2) Knapp 80 Prozent der Befragten berichteten von alternativen Beratungsformaten in der Corona-Pandemie. Weit aus am häufigsten wurde **bereits im Frühjahr 2020** auf diese anderen Formate

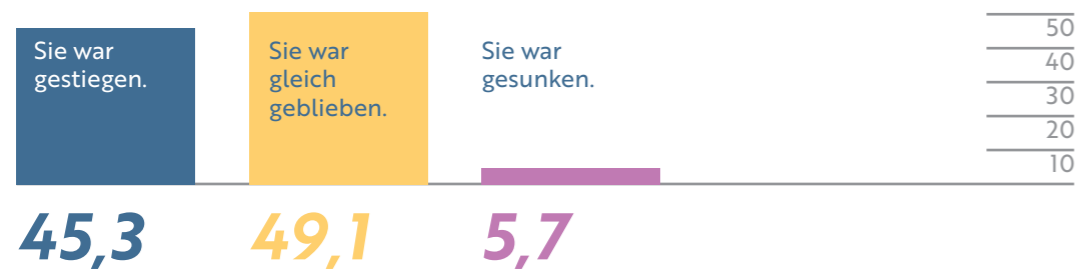
umgestiegen. Die Fachebene berichtet häufiger von einem Umstieg im Frühjahr 2020 als die befragten Personen auf der Leitungsebene. Des Weiteren legen die Ergebnisse nahe, dass die Nutzung anderer Formate im Bereich der MiB im Vergleich zur ASoB etwas schneller erfolgt ist.



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

Die überwiegende Mehrzahl der Befragten (94 Prozent) schätzt ein, dass diese **alternativen Beratungsformate** auch weiterhin genutzt werden. Die Einschätzung der **Zahl an Beratungen von UBÜ in den letzten zwei Jahren** vor dem Jahr 2022 verweist auf zwei Tendenzen. Im Vergleich zur Einschätzung der Entwicklung der Fälle vor der Corona-Pandemie wird häufiger von gestiegenen Zahlen berichtet. (siehe Grafik 3)

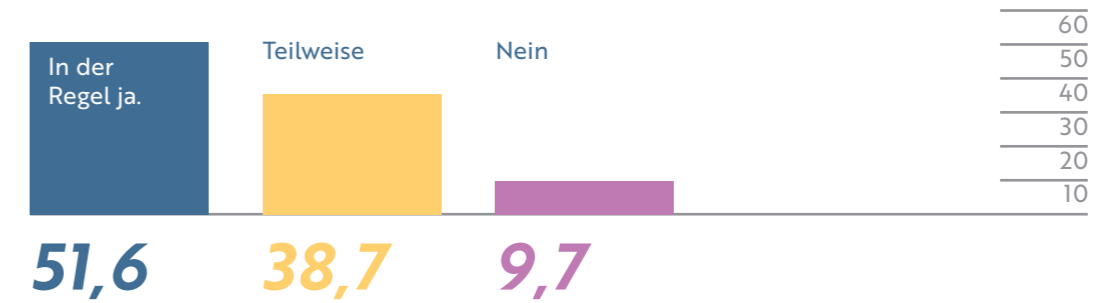
Dennoch gibt es eine etwas größere Gruppe von Befragten, die gleichgebliebene Zahlen angibt, sinkende Zahlen spielen eine untergeordnete Rolle. Damit stehen sich die Einschätzungen einer zunehmenden Zahl an Beratungen und einer gleichbleibenden Zahl in etwa gleicher Stärke gegenüber. Der Vergleich nach dem Bereich der Beratung ergibt hierfür keinerlei Erklärungsansätze.



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

Die Frage, ob sich die Beratungen in der Regel mehrfach auf ein Anliegen richten, bejahen mehr als die Hälfte der Befragten, zehn Prozent verneinen dies und weitere 39 Prozent schätzen dies als teilweise auftretend ein. (s. Grafik 4) **Mehrfachberatungen zu gleichen Anliegen**

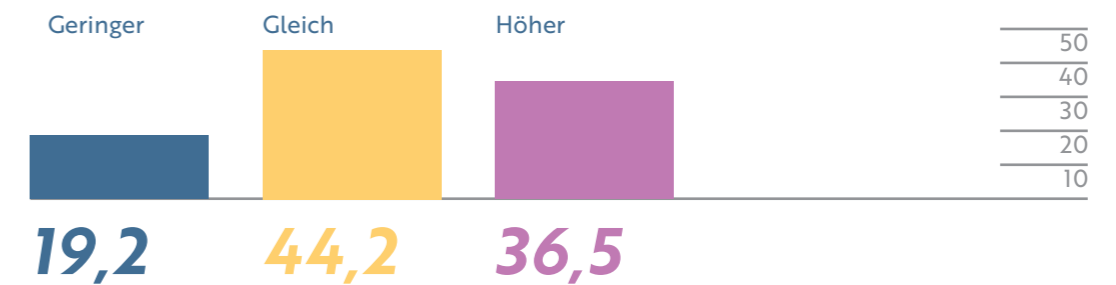
werden von Befragten auf der Leitungsebene häufiger angegeben als von den Befragten auf der Fachebene, ebenso wie von Befragten in der ASoB. Befragte, die in der MiB arbeiten, geben am häufigsten teilweise mehrfache Beratung zu gleichen Anliegen an.



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

Im Vergleich zum durchschnittlichen Beratungsaufwand aller Beratungen schätzt die größte Gruppe der Befragten (44 Prozent) einen **ähnlich hohen Beratungsaufwand für UBÜ** ein. (s. Grafik 5) Weitere 37 Prozent der Befragten geben einen höheren Beratungsaufwand an,

20 Prozent einen geringeren. Diese Einschätzung variiert nach dem Bereich der Beratung, während von den Befragten in der MiB keine klare Tendenz aufgezeigt wird, verweisen die Befragten der **ASoB im Vergleich dazu häufiger auf einen höheren Aufwand**.



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

Eine knappe Mehrheit der Befragten (53 Prozent) bewertet die Beratungskapazitäten ihrer Einrichtung als nicht ausreichend. Dies wird häufiger von Befragten

der Fachebene angegeben und deutlich häufiger von den Befragten aus der MiB im Vergleich zu den Befragten der ASoB.

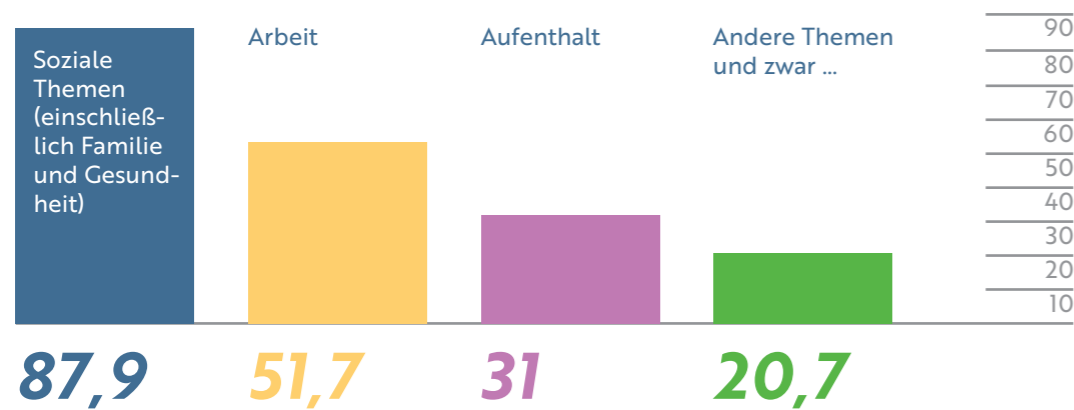
Wenn eingeschätzt wird, dass die Beratungskapazitäten aktuell ausreichen, so folgt die prognostische Abschätzung überwiegend dieser Einschätzung. Mehr als 80 Prozent sehen sich auch für die Zukunft gut aufgestellt, 19 Prozent sehen dies eher nicht.

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

2.2 Themen der Beratung und Verweisberatung

Der meiste Beratungsbedarf von UBÜ wird in den sozialen Themen gesehen (88 Prozent). (vgl. Grafik 6) Die Befragten, die in der ASoB arbeiten, nennen diesen Themenbereich etwas häufiger. **An zweiter Stelle stehen Beratungsbedarfe im Themenbereich Arbeit** mit mehr als 50 Prozent Nennungen.

Dieser Themenbereich wiederum wird von den Befragten der MiB deutlich häufiger genannt, steht aber auch hier auf Platz 2. **Aufenthaltsthemen** sind für 30 Prozent der Befragten Beratungsanlässe, ebenfalls wieder von den Befragten der MiB häufiger genannt.



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

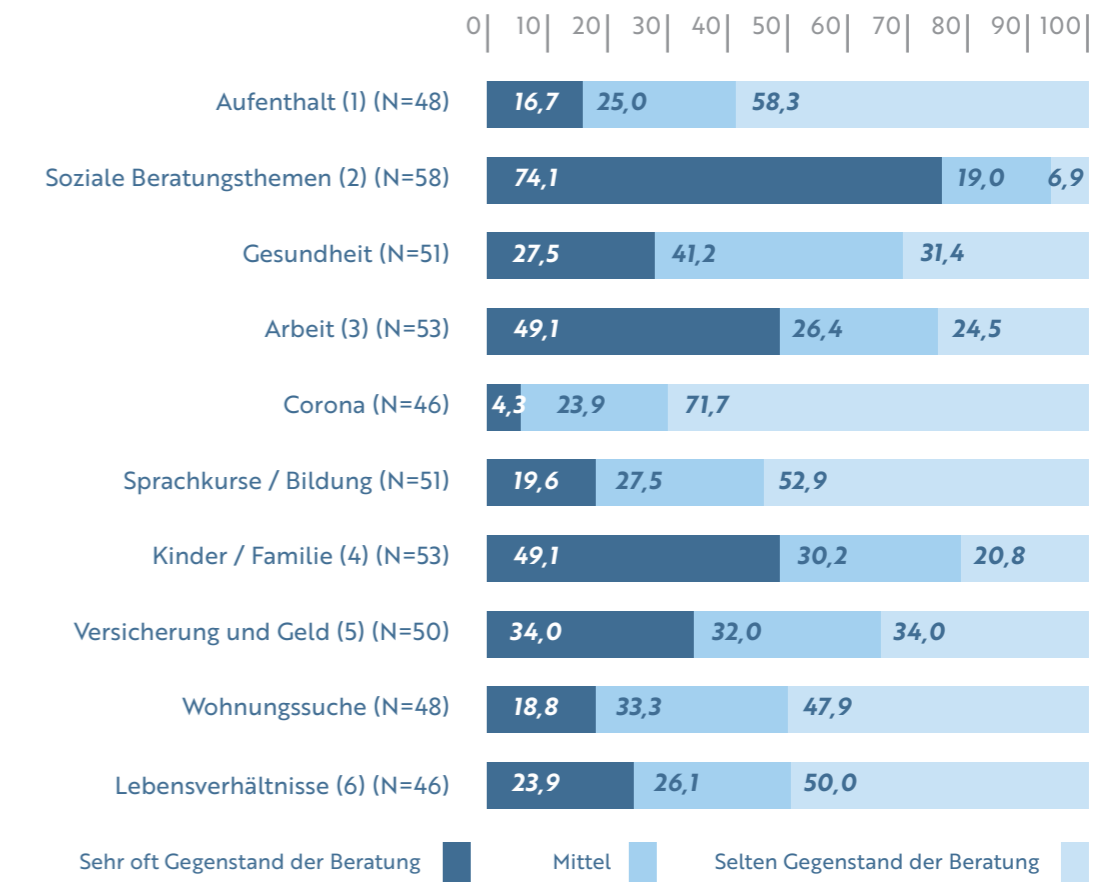
Etwa jede*r fünfte Befragte führte weitere Themen auf, darunter deutlich mehr Befragte, die in der ASoB arbeiten:

- Beantragungen von Leistungen und Hilfsmöglichkeiten
- finanzielle Unterstützung
- Leistungsrecht (SGB II Bezug aufstockend oder für Familienmitglieder, die nicht arbeiten; Wohngeld, Kindergeld, Kinderzuschlag, Elterngeld usw.)
- Partnerschaft, Erziehung, Familie, Trennung, Scheidung, Gewalt in der Beziehung
- Schulden (2x)

- **Schulden, Leistungsrecht**
- **Schwangerschaft, Krankenversicherung**
- **Sozialleistungen, Finanzierung Kosten Unterbringung Frauenhaus**
- **Sozialleistungen, Schulbesuch der Kinder**
- **Suchtprobleme**
- **Unterstützung Antragstellung durch Schließung Behörden (Jobcenter)**

Die Befragten wurden gebeten, die Themen nach ihrer Häufigkeit zu gewichten. (vgl. Grafik 7) Am häufigsten sind **soziale Beratungsthemen zu Sozialrecht und Sozialleistungen** mit 74 Prozent der Nennungen Gegenstand der Beratungen. Themen rund um die **Arbeit** und auch der Themenbereich **Kinder und**

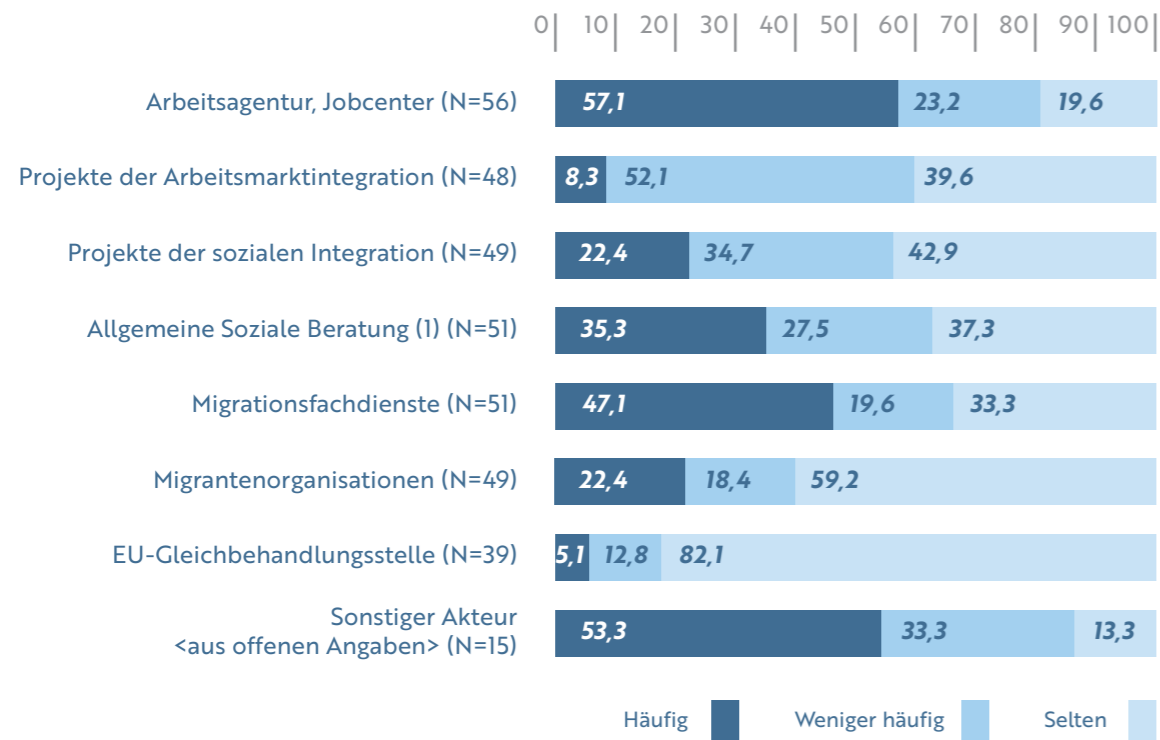
Familie werden von 49 Prozent der Befragten und damit am zweithäufigsten als Gegenstand der Beratungen bezeichnet. **Versicherungen und Geld** benennen 34 Prozent der Befragten als häufigen Gegenstand der Beratungen.



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

Eine Verweisberatung erfolgt am häufigsten zu den **Arbeitsagenturen** und **Jobcentern** – 57 Prozent der Befragten berichten von häufigen Verweisen dort hin. (vgl. Grafik 8) Am zweithäufigsten wird zu Akteuren verwiesen, die als sonstige Akteure offen abgefragt wur-

den, gefolgt von Verweisen zu den Migrationsfachdiensten und der Allgemeinen Sozialen Beratung. **Verweise zur EU-Gleichbehandlungsstelle hingegen werden kaum angegeben und auch zu Migrantenorganisationen wird vergleichsweise seltener verwiesen.**



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

In der überwiegenden Mehrheit **erfahren die Befragten nicht von den Ergebnissen der Verweisberatung** (64 Prozent). Befragte, die in der ASoB arbeiten, berichten dies etwas häufiger. Diejenigen, die von den Ergebnissen der Verweisberatung erfahren, sind meistens **zufrieden mit den Ergebnissen** (74 Prozent). Dementsprechend wird auch der Rücklauf überwiegend als ausreichend bewertet (63 Prozent). Allerdings würden

sich **37 Prozent mehr Rücklauf wünschen**, dies wird vor allem von Befragten, die in der MiB arbeiten, angegeben.

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

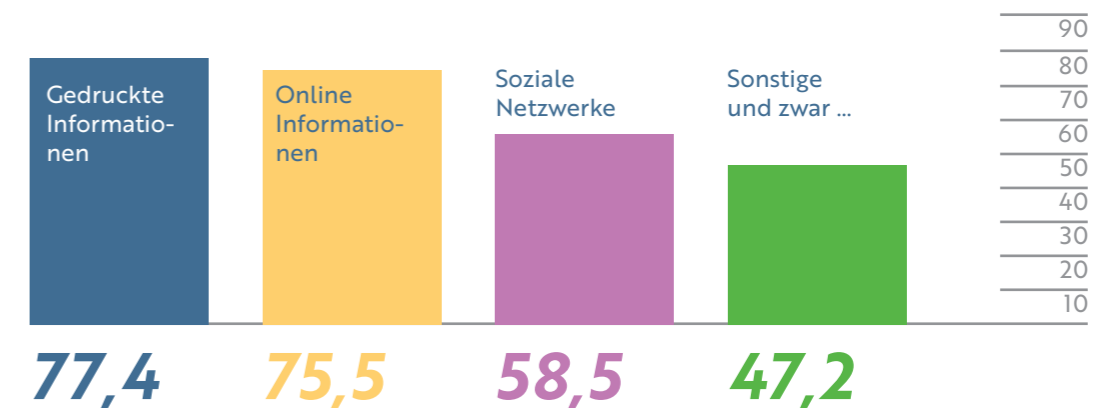
10

⁸ Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH
(1) Allgemeine Soziale Beratung einschl. Krisenintervention / psychosoziale Beratung / Existenzsicherungshilfen / Clearing

2.3 Information und Kommunikation der Beratungsstellen

Gedruckte Informationen und Online-Informationen stellen die am häufigsten benannten Informationskanäle dar. (vgl. Grafik 9) **Soziale Netzwerke werden demgegenüber etwas seltener genutzt.** Die Befragten der ASoB berichten in klar absteigender Reihenfolge von gedruckten Informationen, Online-Info-

nen und Sozialen Netzwerken. **Diese Eindeutigkeit weisen die Antworten der Befragten der MiB nicht auf: gedruckte und Online-Informationen werden fast gleich häufig genutzt und die Sozialen Netzwerke spielen eine wesentlich größere Rolle als bei Befragten der ASoB.**



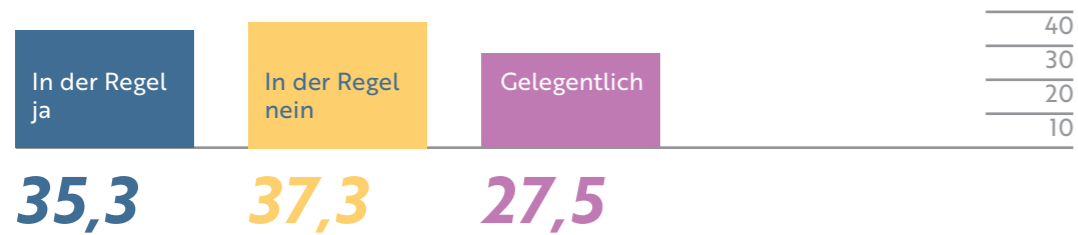
Grafik 9: Über welche Kanäle finden UBÜ in Ihrer Beratungseinrichtung? (Angaben in Prozent; N=53; Mehrfachnennungen möglich) ⁹

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

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

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

⁹ Online-Befragung der Beratungsstrukturen für EU-Angehörige durch das ZSH



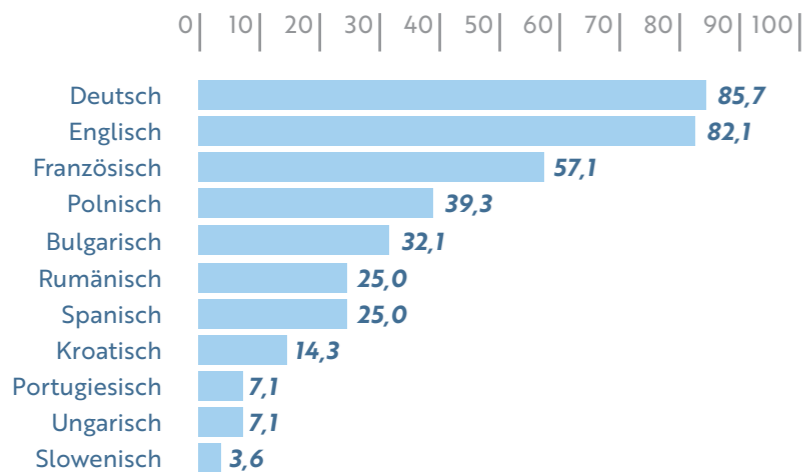
Grafik 10: Werden von Ihrer Beratungsstelle die Informationen zu den Beratungsangeboten in Herkunftssprachen der UBÜ angeboten? (Angaben in Prozent; N=51) ¹⁰

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

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

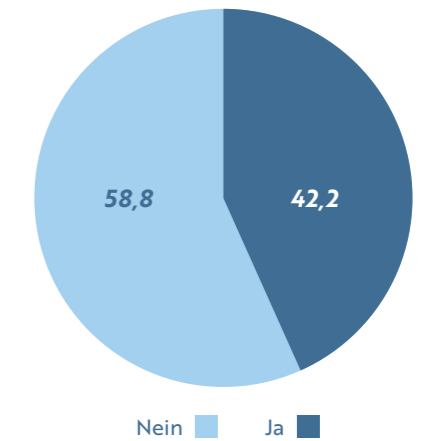
spanische, kroatische, portugiesische, ungarische und slowenische Sprache als Sprache für Informationsangebote benannt. (vgl. Grafik 11) Dabei werden die englische Sprache mit Abstand am häufigsten und die französische Sprache deutlich häufiger als die anderen Sprachen benannt.

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



Grafik 10: In welchen Sprachen bieten Sie die Informationen zu den Beratungsangeboten in Ihrer Einrichtung an? (Angaben in Prozent; N=58; Mehrfachnennungen möglich) ¹¹

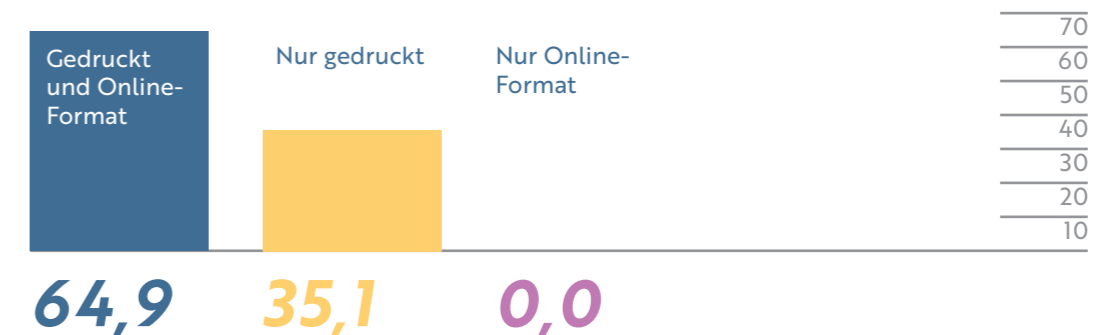
Informationsmaterialien zur sozialen und Arbeitsmarktintegration bieten die Einrichtungen von **41 Prozent der Befragten in Herkunftssprachen** der UBÜ an. (vgl. Grafik 12) Befragte, die in der MiB arbeiten, geben dies deutlich häufiger an.



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

Ergänzung: Befragt nach der **Rolle der Sprache** für Informationsangebote wird deutlich, dass die Koordinierungsstellen für Integration in den Landkreisen und Städten in Sachsen-Anhalt diese als sehr wichtig erachten. Die Informationsangebote sind am häufigsten sowohl **gedruckt als auch online**

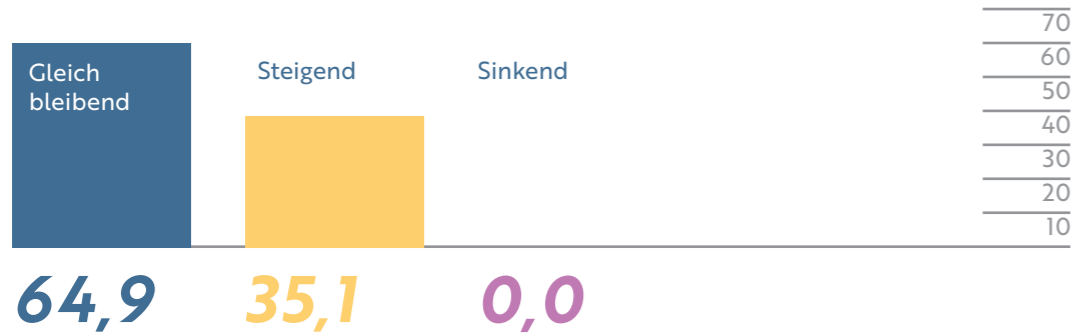
aufbereitet (65 %). (vgl. Grafik 13). Bei einem guten Drittel liegen die Informationen ausschließlich in gedruckter Form vor, **das reine Online-Format spielt keine Rolle**. Befragte aus der ASoB geben die Kombination gedruckter und online vorliegender Beratungsangebote deutlich häufiger an.



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

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

Befragt, wie sie den Bedarf an Informationsmaterialien für UBÜ in der Tendenz einschätzen, geben 60 Prozent der Befragten einen **gleichbleibenden Informationsbedarf an, etwas weniger als 40 Prozent schätzen** ihn in der Tendenz **eher zunehmend ein**. (vgl. Grafik 14)



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

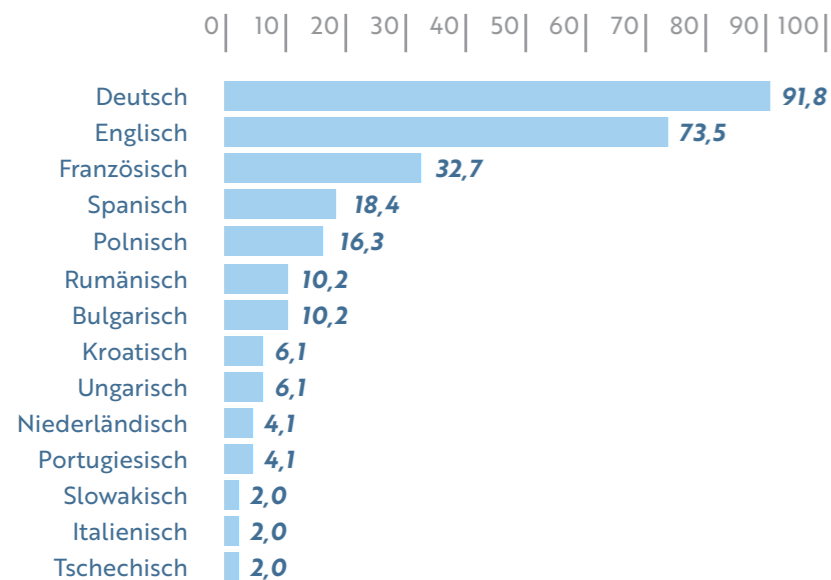
Steigender Bedarf wird am häufigsten im Bereich der **sozialen Integration**, gefolgt von der **Arbeitsmarktintegration** gesehen. Es gibt auch weitere Themen- nennungen.

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

Beratungsgespräche werden nach Einschätzung der Befragten neben der

deutschen Sprache vor allem in englischer (74 Prozent), französischer (33 Prozent), spanischer (18 Prozent) polnischer (16 Prozent) und rumänischer Sprache (10 Prozent) angeboten. (vgl. Grafik 15)

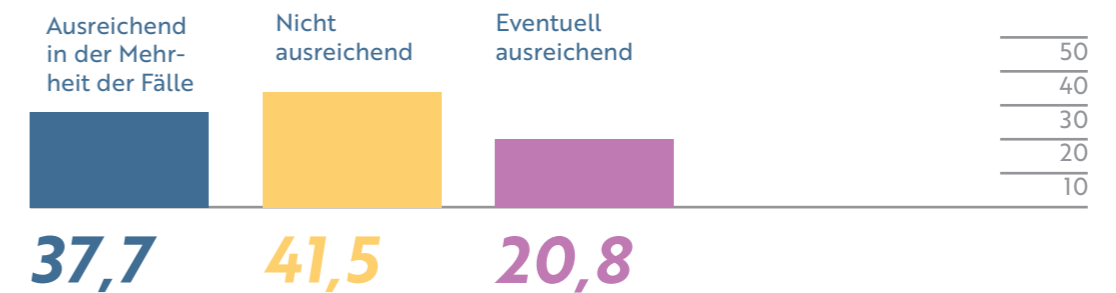
Eher selten bzw. vereinzelt werden die ungarische, die tschechische, die slowakische, die niederländische, die italienische und die portugiesische Sprache benannt. Weitere Sprachen neben Englisch, Französisch und Spanisch geben ausschließlich Befragte, die in der MiB arbeiten, an.



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

2.4 Einschätzung des Sprachverständnisses und Maßnahmen der Qualitätssicherung

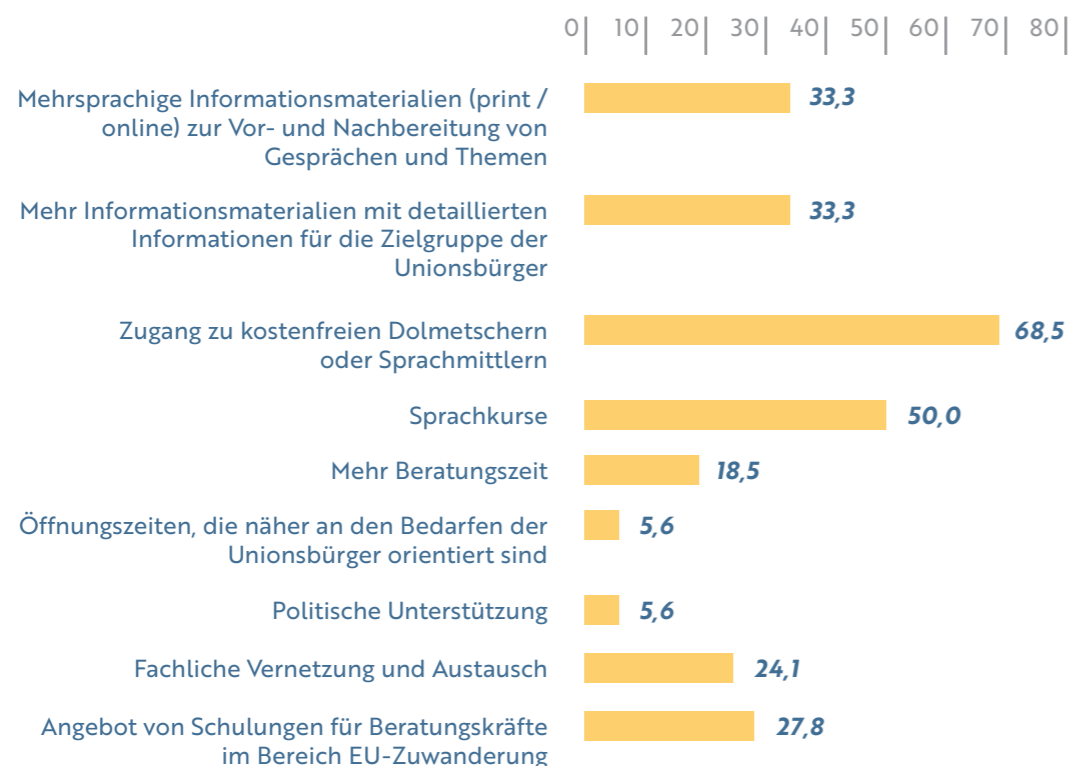
Befragt nach der Sprachkompetenz der UBÜ, **schätzen 38 Prozent** der Befragten die Sprachkenntnisse der UBÜ als **ausreichend** in der Mehrheit der Fälle ein, 21 Prozent als eventuell ausreichend und **42 Prozent als nicht ausreichend.** (vgl. Grafik 16)



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

Als wichtigste qualitätssichernde Maßnahmen werden der **Zugang zu kostenfreien Dolmetschern oder Sprachmittlern (69 Prozent)** sowie **Sprachkurse (50 Prozent)** benannt. (vgl. Grafik 17) Potenzial wird in **mehrsprachigen Informationsmaterialien** (print/online) **zur Vor- und Nachbereitung** von Gesprächen (33 Prozent) und **mehr Informationsmaterialien mit detaillierten Informationen für die Zielgruppe UBÜ** (33 Prozent) gesehen.

Fachliche Vernetzung und Austausch werden von den Befragten der MiB-Fachdienste ebenso wie **Schulungsangebote im Bereich EU-Zuwanderung an dritter Stelle benannt und sind damit wichtiger als Informationsmaterialien.**



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

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

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

2.5 Zielgruppenansprache, Informationsvergabe und Medienangebote

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

Alle Befragten - Auswahlkommentare in einem offenen Feld

- *Als viertwichtigste Maßnahme zur nachhaltigen Sicherung der Beratungsqualität sehe ich das Angebot von Schulungen für Beratungsfachkräfte im Bereich EU-Zuwanderung.*
- *Besonders bei Unionsbürger_innen häufen sich die sogenannten „Multiproblemfälle“. Menschen die kaum Deutsch sprechen kommen als Familie nach Deutschland über sehr unsichere Arbeitsverhältnisse. Oft sind sie auf zusätzliche Leistungen angewiesen. Das Verständnis für das System, insbesondere in Bezug auf Mitwirkung, fehlt zum Teil.*
- *Die Informationen der Jobcenter werden von vielen Menschen gar nicht verstanden. Fehlende Krankenversicherung und andere Dinge führen zu Schulden. Teilweise fehlt das Grund-*

3. SCHLUSSFOLGERUNGEN

verständnis bezüglich der geltenden Schulpflicht. Die Kinder selbst müssen Schulklassen besuchen ohne auch nur ein Wort Deutsch sprechen zu können. Durch die belastenden Lebenssituationen kommt es zum Teil zu Trennungen, was zu Schwierigkeiten im Sorgerecht und in anderen Bereichen führt. Die Beratung von Unionsbürger_Innen ist gegenüber unserem Geldgeber (Landesverwaltungsamt) auch nur „im Rahmen unserer Kapazitäten“, was bedeutet, dass wir der Nachfrage nicht unbedingt gerecht werden. Gleichzeitig gibt es in unmittelbarer Nähe aber auch keine spezifischen Beratungsangebote für Unionsbürger, sondern nur in größeren Städten (Magdeburg, Halle usw.).

- Ergänzung zu Sprachen, in denen Beratungen geführt werden können: Mittels Online Übersetzungsprogrammen oder auch klassisch mit Wörterbuch konnten Beratungen immer lösungsorientiert erfolgen. Mit Zunahme der Beratungskontakte wurde dies auch immer besser.
- Es besteht ein dringender Beratungsbedarf für EU Bürger. Die Zahlen steigen Permanent und MBE's sind überfordert.
- Ich bin der Meinung, dass das Personal in den Kommunen, vor allem im Jobcenter, Weiterbildungen im Umgang mit Migranten benötigen. Weiterhin wäre hilfreich, wenn von den Migranten bei gleicher Leistung nicht mehr Unterlagen verlangt werden als von den deutschen Mitbürgern.
- Unionsbürger sind NICHT der überwiegende Teil der Ratsuchenden in unsere Beratungsstelle - eher die Ausnahme, oft dann wenn bereits eingebürgert und aus Drittstaaten (ursprünglich), meist mit guten Sprachkenntnissen bereits - gelegentlich (hier v. a. Bulgarien + Rumänien) wenig Sprachkenntnisse und ohne soziales Netz. Leistungsrechtliche Fragen stehen im Vordergrund der Beratungen ... alles andere rekuriert auf Einzelfälle - insofern auch die Zunahme der Beratungen in den letzten Jahren (in absoluten Zahlen) relativ zu betrachten ist. Merklich auch (oft) die Einbindung dieser Zielgruppe in Institutionen der Migrantenselbstorganisation bzw. gehobenes Integrationsniveau.
- Unsere EU-Klientel sind meistens Roma-Zugehörige. Sie sind Analphabeten und sprechen Türkisch. Lesen Türkisch oder Bulgarisch können sie nicht. Deutsch nach 5 – 6 Jahren in Deutschland bleibt auf dem Niveau A1. Diese Menschen brauchen allgemeine Bildung, wie z. B. Abendschulen.
- Unsere Zielgruppe der Roma aus Rumänien braucht sehr spezifische Beratungsangebote. Unsere Projektkapazitäten reichen für die Menge der Klient*innen kaum aus. Was die EU-Bürger*innen angeht, braucht es dafür in der Stadt mindestens eine spezifische Beratungsstelle, die nicht an bisherige, allgemeine Migrationsberatungsstellen angeschlossen ist. Die Bedarfe dafür sind ausreichend vorhanden und nehmen auch über die letzten Jahre nicht ab. Nach wie vor und trotz unserer Arbeit bemerken wir, dass unsere Zielgruppe unter den Migrant*innen weitgehend unsichtbar und unterrepräsentiert ist.

Das landesweite Gesamtbild zu den Beratungsbedarfen der Unionsbürgerinnen und Unionsbürger in Sachsen-Anhalt weist vielschichtige Einzelbefunde auf.

- ▶ Sowohl die befragten Migrationsfachdienste in den landesweiten Beratungseinrichtungen als auch die Beratungsfachkräfte in der allgemeinen sozialen Beratung sowie die die Koordinierungsstellen verweisen auf hohen Beratungsbedarf bei den Unionsbürgern mit dem Hinweis, dass die mitgebrachten Themen beratungsintensiv und komplex sind. Viele Fälle erfordern die Mehrfachberatung zum gleichen Thema und die nachhaltige Begleitung.
- ▶ Eine knappe Mehrheit der Befragten hat die Beratungskapazitäten ihrer Einrichtung als nicht ausreichend bewertet. Zu diesem Befund sind auch die Koordinierungsstellen für Integration in den Landkreisen und kreisfreien Städten gekommen. Fest steht, dass die Beratung von Unionsbürgern Kompetenzen und Zuwendungen in der Beratung erfordert, die in ihrer Art und Qualität nicht mit der Migrationsberatung für beispielsweise Drittstaatsangehörige oder Zuwandernde als Schutzsuchende verglichen werden können.
- ▶ Eine Verweisberatung erfolgt am häufigsten zu den Arbeitsagenturen und Jobcentern. Noch wenig genutzt sind die bundesweiten Angebote der EU-Gleichbehandlungsstelle sowie der Sozialen Medien (Migrationsberatung 4.0/CADS) sowie die Beratungsangebote, die durch örtliche Communities vorgehalten werden. Hier zeigt sich die Ausbaufähigkeit der Vernetzung mit dem Ziel, mehrsprachige bzw. muttersprachliche Angebote in die Beratungslandschaft einzubinden.

▶ Gedruckte Informationen und Online-Informationen stellen die am häufigsten benannten Informationskanäle der befragten Beratungsdienste dar.

Deutlich weniger genutzt sind die digitale Informationsangebote der Sozialen Medien. Eine Umstellung auf digitale Informationsangebote ist im Zuge der Coronasituation bei den meisten Diensten erfolgt. Datenschutzrechtliche Bedenken haben bisher dazu geführt, dass mehrsprachige Angebote etwa der Sozialen Medien noch nicht weiter genutzt und vermittelt wurden.

▶ Die explizite Ansprache der Unionsbürger – als Unionsbürger, nicht als „Migranten“ – erfolgt bisher nur zu einem Drittel. Die mehrsprachige Ansprache und Durchführung der Beratung ist vereinzelt gegeben und variiert nach den Sprachkompetenzen in den einzelnen Einrichtungen. In den Beratungsgesprächen dominieren Deutsch, Englisch und Französisch. Dem gegenüber werden die Sprachkompetenzen der Beratenen mehrheitlich nicht als ausreichend eingeschätzt. Entsprechend lassen sich manifeste wie latente Verständigungsprobleme festhalten. Der Zugang zu kostenfreien Dolmetschern bzw. Sprachmittlern wurde als wichtigste Maßnahme zur Verbesserung der Beratungsqualität benannt.

▶ Informationsmaterialien zur sozialen und Arbeitsmarktintegration werden bisher überwiegend noch nicht oder nicht ausreichend in den Herkunftssprachen der Unionsbürger angeboten. Die Bereitstellung zielgruppenspezifischer mehrsprachiger Informationen zur Arbeitsmarkt- und sozialen Integration (in EU-Sprachen) wird als ein Baustein zur Verbesserung und Annahme der vorhandenen Beratungsangebote bei den Zielgruppen gesehen.

Im Auftrag und in Kooperation mit EUmigra entstand die vom Zentrum für Sozialforschung Halle umgesetzte Studie zu den Bedarfen der Beratungsstrukturen in Sachsen-Anhalt für die Zielgruppe der Unionsbürger. Ziel war es, ein erstes landesweites Gesamtbild zum Ist-Zustand der Beratungsbedarfe zu erhalten.

Als Befragungsgruppe der Stichprobenuntersuchung mittels Fragebogen wurden jeweils die Leitungs- und Fachebene von Migrationsberatungsstellen [MiB] sowie Beratungsstellen der Allgemeinen Sozialen Beratung [Asob] des Landes Sachsen-Anhalt ausgewählt. Die Untersuchung stellte nicht auf standortbezogene und einrichtungsbezogene Erhebungen und Darstellung ab. Die hier zusammengeführten Ergebnisse spiegeln Handlungsbedarfe vor allem im Bereich der mehrsprachigen Informationsvermittlung und -bereitstellung für die Zielgruppe der Unionsbürgerinnen und Unionsbürger.